

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

واقع جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام نموذج (LibQual+)
دراسة حالة: مكتبة جامعة القدس

نبال موسى سعيد أبو هلال

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1446هـ - 2025م

واقع جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام نموذج (LibQual+)
دراسة حالة: مكتبة جامعة القدس

إعداد:

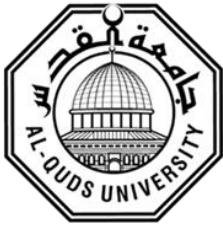
نبال موسى سعيد أبو هلال

بكالوريوس تنمية اقتصادية فرعي إداريه من جامعة القدس/فلسطين

المشرف: د. سلوى البرغوثي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في
بناء المؤسسات والتنمية البشرية من عمادة الدراسات العليا/جامعة القدس

2025/1446هـ



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

برنامج ماجستير في بناء المؤسسات والتنمية البشرية

إجازة الرسالة

واقع جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام نموذج (LibQual+) دراسة حالة: مكتبة
جامعة القدس

اسم الطالبة: نبال موسى سعيد أبوهلال

الرقم الجامعي: 2011779

المشرف: د. سلوى البرغوثي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 14/ 5/ 2025م من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسمائهم
وتواقيعهم:

التوقيع:
التوقيع:
التوقيع:

1- رئيس لجنة المناقشة: د. سلوى البرغوثي

2- ممتحناً داخلياً: د. نضال درويش

3- ممتحناً خارجياً: د. نور الأقرع

القدس - فلسطين

1446هـ - 2025

الإهداء

إلى صاحب الفضل الأول والأخير إلى الهادي سواء السبيل ... الله عز وجل

إلى الذين كتبوا حروف هذا الوطن وبوصلتها بدمائهم نحو فلسطين شهدائنا الأبرار ..

إلى المرابطين الصامدين على أرض الإسرائء والمعراج ... إلى الجرحى .. إلى النسور القابعين خلف
قضبان الغراب (قناديل الحرية) الشموع التي تحترق لأجل الوطن ... إلى كل غيور على أرض
فلسطين...

إلى من قال فيهما الحق " وأخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربّي أرحمهما كما ربياني صغيراً"
(الاسراء 24)

إلى من هم أحق الناس بحسن صحابتي، إلى من مدوا لي أذرعهم جسرا فعبرت...

إلى والدي أطل الله في عمره وأهداه التقوى و العافية...

إلى التي رآني قلبها قبل عينيها، وحضنتني أحشائها قبل يديها إلى شجرتي التي لا تذبل، إلى الظل
الذي آوي إليه في كل حين أُمي الحبيبة حفظها الله

إلى من ترعرت معهم ونما غصني بينهم و زرعوا في نفسي كل معاني الحب و الوفاء وأورثوا في
نفسي كل دوافع التضحية و العطاء " أخواني...أخواتي" وابناءهم وبناتهم الأعزاء.....

إلى الأيادي المخلصة التي علمتني أبجدية الكتابة...

الباحثة

نبال أبو هلال

إقرار

أقر أنا معدّة الرسالة أنّها قدّمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة إليه من مصادر واقتباسات أينما وردت، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع: نبال أبو هلال

الاسم: نبال موسى سعيد أبو هلال.

التاريخ: 2025/5/14

الشكر والعرفان

اعترافاً بالفضل، وشكراً لأهله، وعملاً بقول النبي صلى الله عليه وسلم (لا يشكر الله من لا يشكر الناس).

أسجل خالص شكري وامتناني لفضيلة الدكتورة سلوى البرغوثي لتكرمها بالإشراف على هذا البحث، حيث لم تبخل بأي توجيه ورأي وأجابت عن كامل الأسئلة إجابة واضحة.

كما أتوجه بالشكر الجزيل لكل من:

د. عماد أبو عيد، د. علي صالح، د. أكرم رجال، أ. رمزي العسلي، أ. خليل جاموس، أ. ربي حطاب، أ. ناهد جبر، أ. رشا عواد، أ. كوثر حلبية ، د. خيري الزين على مساعدتهم سواء في توفير كافة المراجع المتاحة وغير المتاحة أو الملاحظات السديدة

الملخص

هدفت الدراسة الحالية للبحث في واقع جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام نموذج (LibQual+) في مكتبة جامعة القدس. تكونت هذه الدراسة من خمسة أبعاد كمتغيرات مستقلة لعناصر نموذج LibQual+ (التحكم في المعلومات، الجمع والوصول، تأثير الخدمة، المكتبة كمكان، الموارد الإلكترونية) و متغير تابع وهو جودة الخدمات المقدمة ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج المختلط الذي جمع بين الكمي والنوعي، حيث وظفت الباحثة كلا من المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الكمي في إعداد الدراسة، وجمعت الباحثة بيانات الدراسة باستخدام كلاً من الإستبانة والمقابلة، وطبقت الدراسة من خلال العينة العشوائية غير الاحتمالية، حيث تم ارسال الاستبانة بشكل عشوائي على مواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بطلبة جامعة القدس والمستفيدين من خدماتها وقد تم من خلالها التعبئة بناء على رغبتهم (تطوعاً) وبلغت (352) من مستخدمي و مستفيدي مكتبة جامعة القدس سواء طلاب أو موظفين أو أعضاء هيئة تدريس (من طلبة الدراسات العليا) للاستبانة، أما للمقابلة فقد كانت العينة قصدية حيث تم اختيار خمسة أشخاص في المقابلات التي قامت بإجرائها الباحثة مع موظفو جامعة القدس وهم مدير المكتبة، نائب مدير المكتبة، و رؤساء ثلاثة أقسام من داخل مكتبة جامعة القدس.

تم استخدام برنامج SPSS لإجراء الاختبارات اللازمة لتحليل نتائج الاستبانة، وعززت الباحثة نتائج الدراسة من خلال المقابلات. وبعد جمع البيانات وإجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة، أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات أبعاد نموذج LibQual+ كانت تساوي 4.31 وجودة الخدمات المقدمة كان المتوسط الحسابي يساوي 4.38 وهذا يعني أن هناك موافقة على فقرات المجال.

كشفت نتائج تحليل الانحدار إلى وجود تأثير لعناصر نموذج LibQual+ التحكم في المعلومات والمكتبة كمكان على جودة الخدمة المقدمة في مكتبة جامعة القدس. اما نتائج العناصر الأخرى لنموذج LibQual+ فقد أشارت نتائج تحليل الانحدار إلى عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الثقة 5%، والتي تشمل الجمع والوصول، تأثير الخدمة، والموارد الإلكترونية، على جودة الخدمة المقدمة في مكتبة جامعة القدس. تشير هذه النتائج أعلاه ان مستوى انطباعات الطلبة حول جودة خدمات المعلومات المقدمة حالياً جيدة المستوى. كما توصلت الدراسة إلى وجود مستوى عال من

الرضا لدى الطلبة حول خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الرئيسية؛ أعلاها في دعم التعليم والبحث والاحتياجات التدريسية ومن خلال المقابلات التي أجرتها الباحثة داخل جامعة القدس، لاحظت الباحثة أيضًا اهتماما ملحوظا من قبل إدارة الجامعة، إدارة المكتبة والموظفين بشأن عناصر نموذج + LibQual.

كلمات مفتاحية: المكتبات، واقع جودة الخدمات، إنموذج + LibQual .

The Reality of Service Quality in University Libraries Using the LibQual+ Model: A Case Study of Al-Quds University Library

BY: Nibal Mousa Saed Abu Hilal

Supervisor: Dr. Salwa Barghouthi

Abstract

The current study aimed to explore the reality of service quality in university libraries using the LibQual+ model at Al-Quds University Library. The study consisted of five dimensions as independent variables, representing the components of the LibQual+ model (Information Control, Collection and Access, Service Affect, Library as Place, and Electronic Resources), and one dependent variable: the quality of services provided.

To achieve the study's objectives, the researcher employed a **mixed-method approach**, combining both quantitative and qualitative methodologies. The researcher used both the **descriptive** and the **quantitative methods** in conducting the study. Data were collected using both a **questionnaire and interviews**.

The study was applied using a **non-probability random sample**, where the questionnaire was randomly distributed via social media platforms related to Al-Quds University students and service beneficiaries. Participation was voluntary, resulting in **352 respondents** from among the users and beneficiaries of Al-Quds University Library, including students, staff, and faculty members (graduate students).

For the interviews, a **purposive sample** was used. The researcher conducted interviews with five individuals from Al-Quds University Library staff: the Library Director, the Deputy Library Director, and the heads of three internal departments.

SPSS software was used to conduct the necessary tests to analyze the questionnaire results, and the researcher supported the findings through interview data.

After data collection and statistical analysis, the results showed that the **overall mean score** for all items under the LibQual+ model dimensions was **4.31**, and the mean score for the quality of services provided was **4.38**, indicating general agreement with the domain items.

Regression analysis revealed that the LibQual+ dimensions of **Information Control** and **Library as Place** had a significant impact on the quality of services provided at Al-Quds University Library. However, the regression results for the other LibQual+ elements—**Collection and Access, Service Affect, and Electronic Resources**—showed no statistically significant effect on service quality at a 5% confidence level.

These findings indicate that students' perceptions of the current quality of information services are **generally positive**. The study also found a **high level of satisfaction** among

students regarding the information services provided by the main library, especially in terms of **support for education, research, and teaching needs**.

Through the interviews conducted at Al-Quds University, the researcher also observed **notable interest** from university administration, library management, and staff in the LibQual+ model dimensions.

Keywords: Libraries, Service Quality Reality, LibQual+ Model

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

2.1 مشكلة الدراسة

3.1 أهمية الدراسة

4.1 مبررات الدراسة

5.1 أهداف الدراسة

6.1 أسئلة الدراسة

7.1 متغيرات الدراسة

8.1 فرضيات الدراسة

9.1 نموذج الدراسة

10.1 حدود الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة :

شهد العالم خلال العقدين الماضيين الكثير من التطورات والمتغيرات خاصة تلك المرتبطة بالتكنولوجيا والاتصالات والمعلومات. والتي أثرت بشكل كبير على مختلف القطاعات سواء الصناعية منها أو الخدمية، وخاصة في مجال المعلومات، إذ صاحب هذه المتغيرات انفجار غير مسبوق في المعلومات ونشرها وكذلك تعدد أشكالها، وأصبحت المعلومات تشكل قطاعًا خاصًا له مكونات الأنشطة الصناعية والتجارية الأخرى. وتعتبر المكتبات ومراكز المعلومات من أكثر المنظمات تأثرًا في هذا الجانب، مما فرض عليها الاستجابة لهذه المتغيرات في سبيل المحافظة على تواجدها في البيئة الجديدة المتممة بقوة المنافسة (محرز وبثنية، 2023).

نتيجة لتلك المتغيرات واجهت المكتبات الجامعية تحديًا كبيرًا يتمثل في قدرتها على تحسين وتطوير خدماتها ومجموعاتها لتتوافق مع توقعات المستفيدين واحتياجاتهم المعلوماتية ورضاهم عنها، وهنا يبرز أهمية اعتماد هذه المكتبات على معايير جودة الأداء لقياس جودة خدماتها؛ لذلك سعت إدارة المكتبات بالجامعات إلى قياس جودة الخدمات التي تقدمها باستخدام أساليب وأدوات قياس مختلفة، ارتكزت في

الماضي على قياس خدمات المكتبات وأدائها من خلال مجموعاتا وتغطيتها الموضوعية بالإضافة إلى عدد مستفيديها (مهدي و سلاوي، 2023).

إلا أن هذه الأدوات والأساليب ما لبثت أن أثبتت عدم قدرتها على إعطاء صورة حقيقية وواقعية عن طبيعة الخدمات المقدمة؛ بسبب أغفالها آراء المستفيدين ومدى رضاهم عما تقدمه المكتبة من خدمات، واعتمادها على آراء مقدمي الخدمة الذين يدعون معرفتهم الجيدة حول واقع استخدام المكتبة والإفادة منها من خلال خبرتهم العملية؛ لذا فإن تقييم الجودة ينبغي أن يركز على توقعات وانطباعات المستفيدين من الخدمة؛ لأن الهدف الرئيس من إنشاء المكتبات هو تلبية احتياجات أفراد مجتمع المستفيدين (رديف، 2021).

تعتبر المكتبات الجامعية جزءاً مهماً من العملية التعليمية في الجامعات، ومن المصادر الرئيسة للمعلومات التي تهم جميع المستخدمين؛ لذا فإن تطبيق معايير الجودة في المكتبات الجامعية أصبح ضرورة لتحسين العمل وزيادة الخدمات لتتلائم مع توقعات المستفيدين واحتياجاتهم من المعلومات ورضاهم عنها، ولمعرفة مدى التزام هذه المكتبات بتطبيق معايير الجودة في جميع أعمالها، كان لازماً عليها قياس وتقويم خدمات المعلومات التي تقدمها وذلك باستخدام مقياس معياري معتمد؛ بناءً على آراء وانطباعات المستفيدين (حافظ، 2011).

ومن هنا تبرز القيمة العلمية لمشكلة الدراسة والمتمثلة في قياس وتقويم خدمات المعلومات بالمكتبة الرئيسية بجامعة القدس، وبخاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار أن هذه الدراسة هي الأولى من نوعها لقياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبة الرئيسية اعتماداً على آراء المستفيدين وباستخدام نموذج LibQual+.

2.1 مشكلة الدراسة:

تسعى المكتبات على اختلاف أنواعها وخاصة الأكاديمية منها إلى الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة؛ لتصل إلى مستويات عالية تحقق تطلعات القائمين عليها وتلبي حاجات ورغبات المستفيدين الحالية والمستقبلية. ومن هنا تبرز أهمية قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الأكاديمية من أجل التأكد من تلبية احتياجات المستفيدين (الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس والموظفين)؛ ومناسبتها لرغباتهم وتحقيقها لرضاهم، وهذا يتأتى من خلال استخدام أساليب علمية ومعايير عالمية ملائمة لقياس جودة خدمات المعلومات، ومركزة على قياس انطباعات المستفيدين وتوقعاتهم من هذه الخدمات (الغريبي والصقري، 2018).

ومن هنا تظهر مشكلة الدراسة في ضرورة قياس خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية من حيث جودتها وذلك باستخدام نموذج LibQual+ المتفق عليه علمياً في قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات المختلفة.

3.1 أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تسعى الى تقييم جودة خدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبة المركزية بجامعة القدس من وجهة نظر المستفيدين، كما تأتي أهميتها أيضاً من النقاط التالية:

- كون مؤسسات المعلومات من القطاعات الحيوية التي يجب أن تواكب التطورات العلمية الحديثة للارتقاء بخدماتها وتحقيق الأهداف المرجوة منها من خلال استخدام أسلوب الجودة الشاملة وتطبيقه في تقييم المكتبات من شتى النواحي والمساعدة في وضع الأهداف المؤدية إلى تحسن أدائها والتأكيد على استمرارية هذا التحسين.

- ستساعد الجهات المعنية في تقييم الوضع الراهن لمكتبة جامعة القدس إضافة إلى إمكانية استثمار نتائجها في خلق حالة من التوازن بين مستوى خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين ورضاهم وبالتالي إشباع احتياجاتهم.

- مساعدة المكتبات الجامعية في تطوير خدماتها والتعرف على نقاط القوة والضعف في جودة تلك الخدمات.

حيث يمكن أن تتحدد أهمية الدراسة في جانبين:

أولاً: الأهمية النظرية :

تأتي الأهمية النظرية لهذه الدراسة التي تعد من الدراسات القليلة التي تعنى بقياس وتقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الأكاديمية بشكل خاص والمكتبات بشكل عام في فلسطين؛ وبالتالي تشكل إضافة في الأبحاث المتعلقة بقياس وتقييم جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات.

تساعد في تقديم صورة لواقع خدمات المعلومات بالمكتبة الرئيسية بجامعة القدس، وتقييم جودة الخدمات المقدمة فيها من خلال عناصر نموذج LibQual + (التحكم في المعلومات، الجمع والوصول، تأثير الخدمة، المكتبة كمكان، الموارد الإلكترونية) و كيف تظهر تأثيرها على جودة

الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس. كذلك تأتي أهمية البحث من أهمية موضوع الجودة وقياسها في التعليم العالي، حيث بات يتمتع باهتمام بارز في الأوساط الأكاديمية. فالجودة لها دور في تنمية المعرفة، وفي كفاءة أداء العمل الإداري في المكتبات الجامعية، فهي المعيار الذي يقاس به رضى المستفيدين، عما تقدمه من خدمات تتوافق مع اهتماماتهم ورغباتهم ومتطلباتهم. وتسهم هذه الدراسة في تحقيق العلاقة بين عناصر نموذج (LibQual+) وجودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

يؤمل أن تساهم نتائج هذه الدراسة في دعم الجهود المبذولة من قبل المكتبة الرئيسية وكليات الجامعة وأقسامها المختلفة للحصول على أفضل جودة للطلاب والمستخدمين لمكتبة الجامع، كذلك يؤمل أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة صناع القرار بالمكتبة الرئيسية في تطوير مستوى الخدمات المقدمة من خلال التعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف، و تطبيق نتائج هذه الدراسة على المكتبات الجامعية المماثلة داخل المكتبات الفلسطينية وخارجها للاسترشاد بالإجراءات التي تبنتها الدراسة.

4.1 مبررات الدراسة:

بناء على ما ورد أعلاه في مشكلة الدراسة حول موضوع قياس جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس على حسب نموذج (LibQual+) حيث إن المكتبة مرجع أساسي لكل الباحثين والطلاب وأعضاء هيئة التدريس داخل الجامعة والمجتمع المحلي من خارج الجامعة. كذلك ضعف الدراسات المحلية والإقليمية في الدول النامية حول موضوع قياس جودة الخدمات داخل المكتبات الجامعية باستخدام نموذج (LibQual+) حيث إن العديد من الدراسات استخدمت نموذج (ServeQual) وهي أداة التقييم الأكثر شيوعاً لجودة الخدمة يتم تحديدها من خلال الاختلاف بين توقعات المستخدم لأداء مزود الخدمة وتقييمه للخدمة التي تلقاها؛ لذا تأتي مبررات هذه الدراسة ذات أهمية كبرى للبحث في موضوع قياس جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من خلال استخدام نموذج (LibQual+).

5.1 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تسعى الباحثة إليها انطلاقاً من الهدف الرئيسي لها والذي يتمثل في التعرف على مستوى قياس جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس وفقاً لنموذج (LibQual+)، وقد تفرع عن الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية وهي كما يلي:

- 1- التعرف على مدى تأثير التحكم في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات.
- 2- التعرف على مدى تأثير الجمع والوصول في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات.
- 3- التعرف على مدى تأثير الخدمة في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات.
- 4- التعرف على مدى تأثير المكتبة كمكان في جامعة القدس على جودة الخدمات.
- 5- التعرف على مدى تأثير الموارد الإلكترونية في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات.

6.1 أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما هو تأثير عناصر نموذج (LibQual+)، على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس؟ وقد تفرع عن التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما مستوى تأثير التحكم في المعلومات في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات؟
- 2- ما مستوى تأثير الجمع والوصول في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات؟
- 3- ما مستوى تأثير الخدمة في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات؟
- 4- ما مستوى تأثير المكتبة كمكان في جامعة القدس على جودة الخدمات؟
- 5- ما مستوى تأثير الموارد الإلكترونية في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات؟

7.1 متغيرات الدراسة:

تتناول الدراسة الحالية المتغيرات التالية:

المتغير المستقل: عناصر نموذج (LibQual+) والذي سوف يتم قياسه من خلال عناصر النموذج وهي: (التحكم، الجمع والوصول، الخدمة، المكتبة كمكان و الموارد الإلكترونية).

المتغير التابع: جودة الخدمات.

8.1 فرضيات الدراسة:

تحاول هذه الدراسة التحقق من صحة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لعناصر نموذج LibQual+ (التحكم، الجمع والوصول، الخدمة ، المكتبة كمكان و الموارد الإلكترونية) على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة.

وقد انبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الأولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير التحكم في المعلومات على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة.

الفرضية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الجمع والوصول على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة.

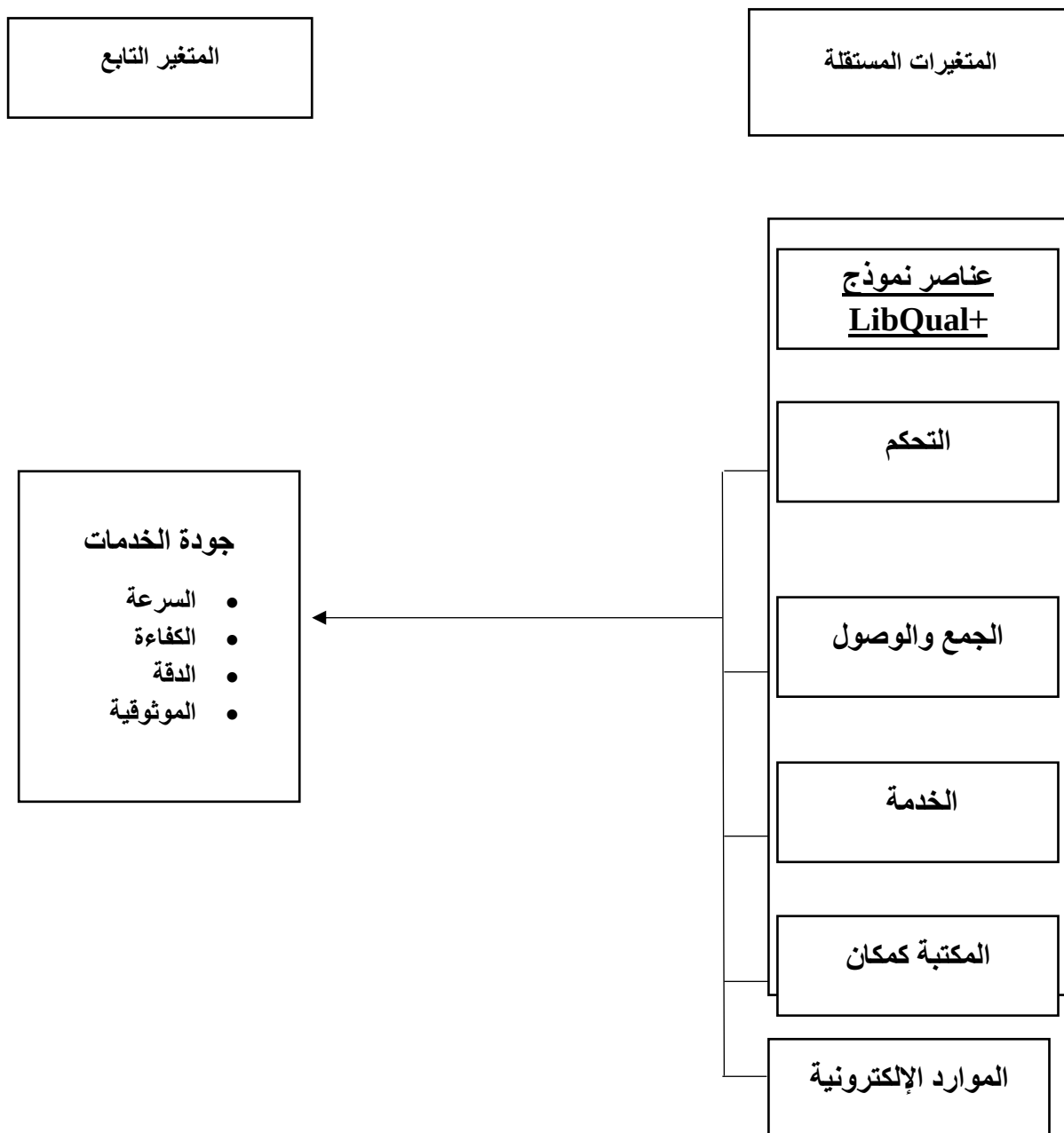
الفرضية الثالثة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الخدمة على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة.

الفرضية الرابعة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير مكان المكتبة على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة.

الفرضية الخامسة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير المواد الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة.

9.1 نموذج الدراسة:

يمثل النموذج التالي التفاعل بين متغيرات الدراسة وهي:



الشكل رقم (1.1): نموذج الدراسة.

10.1 حدود الدراسة:

تشتمل هذه الدراسة على الحدود التالية:

الحدود الموضوعية: يتحدد موضوع الدراسة بمعرفة تأثير عناصر نموذج على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس.

الحدود البشرية: جميع المستخدمين للمكتبة داخل الجامعة وآراء المستفيدين.

الحدود المكانية: المكتبة الرئيسية بجامعة القدس.

الحدود الزمانية: امتدت من شهر 10/ 2023م إلى شهر 04/ 2025م.

11.1 مصطلحات الدراسة العلمية والاجرائية:

1. نموذج LibQUAL+ : هو أداة معيارية لقياس جودة خدمات المكتبات من وجهة نظر المستفيدين، طُوِّر من قبل جمعية المكتبات البحثية (ARL – Association of Research Libraries) في الولايات المتحدة الأمريكية. يهدف هذا النموذج إلى تقييم مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة في المكتبات الأكاديمية والعامة والمكتبات الخاصة بالمؤسسات.

2. جودة الخدمات: هي مقياس لمدى تطابق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء. وكلما اقتربت الخدمة الفعلية من توقعات المستفيد، زادت جودة الخدمة في نظره. وهي عنصر أساسي في تقييم رضا العملاء واستمرارهم في استخدام الخدمة أو المؤسسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري و الدراسات السابقة

1.2 المقدمة

2.2. المبحث الأول : نموذج LibQual+

3.2. جودة الخدمات

4.2. المكتبات

5.2 الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2. المقدمة

يمثل نموذج LibQual+ أهمية كبيرة في قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات على اختلاف أنواعها فهو البروتوكول الأوسع في المجال الذي يرصد آراء القوة المؤثرة وهم المستفيدون من الخدمة بصرف النظر عن تكرار مرات الاستخدام (مهدي و سلاري، 2023)؛ ومن هذه الأهمية يأتي هذا الفصل لتسليط الضوء على بعض جوانب LibQual+، وذلك من حيث تعريفه ونشأته وتطوره، ثم يتطرق إلى أهدافه والأهمية التي يكتسبها بالنسبة للمكتبات والمستفيدين على حدّ سواء، كما يتناول مكونات أبعاده المختلفة، ومصداقية وموثوقية LibQual+، وفي نهاية هذا الفصل تم تخصيص جزءٍ للحديث عن المكتبة الرئيسية والخدمات التي تقدمها.

2.2 المبحث الاول : نموذج LibQual+

يعتبر نموذج LibQual+ مبادرة أساسية للتعليم ومهمة في ذات الوقت للمستخدمين من خلالها يستطيعون أن يعبروا عن آرائهم حول خدمات المكتبة فيما يختص بالعلاقة بتوقعاتهم. إذ تمثل أولاً: آراء المستخدمين في الجزء الخاص بالمكتبات البحثية ليركز مباشرة على صوت ورأي المستخدم، لينتقل من التركيز على الأجزاء الداخلية للمدخلات والقدرة على الإنتاج إلى التركيز على المخرجات والنتائج، وثانياً: تم تصميمه وتوجيهه لمشاركة المعلومات بين المكتبات المتعاونة فيما بينها (الغريبي والصقري، 2018).

كما أن نموذج LibQual+ تمثل واحدة من أكبر المبادرات الجديدة للقياس حتى الآن فهي مشروع بحثي وتطويري مشترك بين جمعية المكتبات البحثية الأمريكية ومكتبات جامعة تكساس، فضلاً عن إيجاد أدوات مفيدة لتقييم الجودة للتخطيط المحلي مثل تقييم خدمات المكتبة المتعلقة بالمجموعات من وجهة نظر المستخدم، وحصل هذا المشروع على دعم قدر بحوالي 8 مليون دولار من صندوق التعليم التابع لوزارة التعليم الأمريكية لتحسين التعليم ما بعد الثانوي (محرز وبثينة، 2023)؛ وذلك للمساعدة في تحمل تكلفة تطوير نموذج Libqual+ وتوسيع نطاق تطبيقه على مجموعة كاملة من المكتبات في مجتمع التعليم العالي (محرز وبثينة، 2023).

كما حصل المشروع على دعم آخر من مؤسسة العلوم الوطنية من أجل تكييف نموذج Libqual+ لاستخدامها في العلوم والرياضيات، والهندسة وتكنولوجيا التعليم ومجتمع المكتبات الرقمية، وقد سمح هذا الدعم لجمعية المكتبات البحثية بتوسيع نطاق المشروع ليشمل المكتبات خارج عضوية جمعية المكتبات البحثية (محرز وبثينة، 2023).

1.2.2 تعريف نموذج LibQual+

يشير النتائج الفكري إلى العديد من التعريفات لنموذج Libqual + إذ يعد التعريف الذي وضعته الجمعية الأمريكية في عام 2001 من التعريفات التي ظهرت مع بداية ظهور Libqual + حيث نص هذا التعريف على أنه بروتوكول تم تطويره لتقييم جودة الخدمة في المكتبات الأكاديمية من وجهة نظر المستخدمين وبالاعتماد على أداة Libqual+ (مصطفى، 2019).

أما بالنسبة للتعريف الرسمي فكما ورد في الموقع الرسمي للنموذج Libqual+ والذي عرفها بأنها مسح إلكتروني صمم من قبل جمعية المكتبات البحثية الأمريكية لمساعدة المكتبات على تقييم وتطوير خدماتها وتغيير الثقافة التنظيمية، وتسويق خدماتها المختلفة. يقيس النموذج التباين القائم بين توقعات المستفيدين للخدمات التي يرغبون في تلقيها وما يقدم لهم في الواقع؛ وذلك في بداية ظهور النموذج بالاعتماد على ثلاثة أبعاد رئيسية وهي تأثير الخدمة والتحكم في المعلومات والمكتبة كمكان (مشنان، 2016).

2.2.2 نشأت وتطور نموذج LibQual+

إن الحديث عن تشأة LibQual+ يقودنا إلى الحديث عن أداة LibQual على اعتبار أنها النسخة الأقدم من النموذج؛ والتي تم تطويرها لتصبح بعد ذلك LibQua+. إن أغلب المحاولات لقياس جودة الخدمة والرضا في المكتبات الأكاديمية مبنية في الأساس على أداة ServQual التي طورت في 1985 على يدي ثلاثة خبراء ينتمون إلى مجال التسويق وهم (Berry, Parasuraman and Zeithaml, 1996) وبالاعتماد على نموذج الفجوة (Gap Model)، الذي يشتمل على خمس فجوات: الأربع الأولى لها دور كبير في إيجاد الفجوة في جودة الخدمات التي يمكن للمستفيد أن يدركها، أما الفجوة الخامسة فهي أساس تعريف توجه المستفيد لجودة الخدمات؛ أي أنها التباين بين توقعات المستفيدين حول تميز الخدمات، وتصوراتهم للخدمات المقدمة فعلاً والفجوات الخمس هي (الشغبي والمخلافي؛ 2016):

- الفجوة الأولى: تسمى فجوة البحث وهي الناتجة عن التباين بين توقعات المستفيدين وتوقعات الإدارة.

- الفجوة الثانية: تسمى فجوة التصميم وهي الناتجة عن الفرق بين إدراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين ومواصفات جودة الخدمة.

- الفجوة الثالثة: تسمى فجوة التقديم وهي الناتجة عن الفرق بين مواصفات جودة الخدمة، والخدمة المقدمة فعلياً.

- الفجوة الرابعة: تسمى فجوة الاتصال وهي الناتجة عن الفرق بين الخدمة الفعلية المقدمة والاتصالات الخارجية للمستفيدين حول الخدمة المقدمة.

-الفجوة الخامسة: تسمى الفجوة الحقيقية وهي الناتجة عن الفرق بين توقعات المستفيدين للخدمة والخدمة المدركة (الفعلية). وقد تكون هذا المقياس من اثنين وعشرين سؤالاً موزعة على خمسة أبعاد وهي:

اللموسية: وتتعلق بالمظهر المادي للمؤسسة، والموظفين، والمعدات، ومواد الاتصالات.
الاعتمادية: يعالج المخاوف المتعلقة بتقديم خدمة متسقة وموثوق بها ويعتبر من أهم العناصر الخمسة بالنسبة للمستفيدين.

الاستجابة: تتعلق بما إذا كان موظفو المؤسسة يقدمون المساعدة في الوقت المناسب وبطريقة مفيدة.
الضمان: يتعلق بكفاءة الموظفين وقدرتهم على المعاملة بلطف والثقة في معرفتهم بالمنتج أو الخدمة.
التعاطف: يركز هذا العنصر على البهجة والاهتمام من الموظفين عند التفاعل مع المستفيدين.

وفي عام 1999 قامت جمعية المكتبات البحثية الأمريكية بدراسة رائدة (أجريت في جامعة تكساس) لتكييف أداة ServQual لقياس فائدتها في تقييم فعالية الخدمة، وقد شاركت في هذه الدراسة اثنتا عشرة مكتبة. وفي عام 2000 تم إجراء دراسة استطلاعية تم تسميتها The ARL Libqual+ ؛ وهدفت إلى إعادة صياغة الأسئلة والأبعاد؛ وعمليات جمع البيانات وذلك من أجل تطور الخدمة التي يمكن لجمعية المكتبات البحثية الأمريكية، والمكتبات الأكاديمية الأخرى استخدامها لتحديد فعالية الخدمة الخاصة بها. بدأ التدشين الرسمي لنموذج LibQUAL+ في مارس 2002، حيث شاركت ما مجموعه 164 مؤسسة وأغلق في أوائل مايو، وحصل على 78 ألف رد جمعت من 146 مؤسسة في أمريكا الشمالية (Wu, Yuan, & Tsai, 2020). ثم توالى الاختبارات على النموذج بعد ذلك حتى بلغت في عام 2006 عدد المكتبات المشاركة (298) مكتبة وأكثر من 176 ألف مشارك (Miller, 2008). وفي الفترة من 2008 إلى 2010 تم تطوير نسخة مختصرة من نموذج LibQUAL+ وأطلق عليها اسم Lite، إذ احتوت على 8 أسئلة من 22 سؤالاً في النسخة الأصلية من النموذج وركز فيها على أهم الأسئلة الجوهرية المتعلقة باهتمامات المستفيدين، وبحيث لا يتجاوز مدة الإجابة عنها بين 10 - 13 دقيقة أو ربما أقل (عزة، 2019).

أصبح نموذج LibQUAL+ في عام 2011 جزءاً من مجموعة أكبر من الخدمات عرفت باسم StatsQUAL+ ؛ وهي عبارة عن بوابة لمجموعة من الأدوات لتقييم الخدمات بالمكتبات صممت بهدف دعم برامج جمعية المكتبات البحثية الأمريكية المتعلقة بالاحصاءات وجودة الخدمة، وتضم أيضاً بالإضافة إلى LibQUAL+ أدوات أخرى مثل DigiQUAL+ المصممة لتقييم المواقع

الإلكترونية للمكتبات، وكذلك MINES المصممة لقياس تأثير الخدمات الإلكترونية المتاحة من خلال الشبكات (Nasibi-Sis et al., 2019).

3.2.2 أهمية نموذج LibQual+

يمثل نموذج LibQUAL+ أهمية كبيرة للمكتبات والمستخدمين على حد سواء، وتوضح أهميته فيما يلي:

بالنسبة للمكتبات هناك العديد من الفوائد التي تجنيها من تطبيق LibQUAL+، ومن أهمها:

1 - تعمل على توفير البيانات والتقارير التي تمكن من تقييم ما إذا كانت خدمات المكتبة تلبي توقعات المستخدمين.

2- تسمح للمكتبات بمقارنة أدائها مع أداء مكتبات أخرى مماثلة من خلال البيانات والتقارير التي تم تجميعها.

3- توفير فرصة البحث في مكتبة إلكترونية معنية بالبحوث والمقالات المتعلقة ب LibQUAL + .

4- توفير فرصة أن تصبح المكتبات المشاركة كجزء من مجتمع مهتم بتحقيق التميز في الخدمات التي تقدمها المكتبات.

أما بالنسبة للمستخدمين من خدمات المكتبات فتتمثل أهمية LibQUAL+ في الآتي:

- 1- يتيح للمستخدمين فرصة التعبير عن آراءهم حول الخدمات المقدمة والتي تحتاج إلى تحسين.
- 2- تطوير الخدمات المقدمة للمستخدمين بشكل يتفق مع توقعاتهم من خلال مقارنة تلك الخدمات بأخرى مقدمة في مكتبات مماثلة.
- 3- دراسة ممارسات المكتبات التي يتم تقييمها بشكل كبير من قبل المستخدمين من خدماتها.

4.2.2 عناصر نموذج LibQUAL+

يتكون النموذج الحالي LibQUAL+ من اثنين وعشرين عنصراً وهي عبارة عن 22 سؤالاً مقسم على ثلاث مجموعات حيث إن المجموعة الأولى تتكون من 6 أسئلة، والمجموعة الثانية تتكون من 8 أسئلة و المجموعة الثالثة تتكون من 8 أسئلة (Oak & Patil, 2011).

تقيس هذه المجموعات الثلاثة تصورات المستخدمين حول جودة الخدمة في ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: تأثير الخدمة (يتكون هذا البعد من ستة أسئلة تقيس جودة الخدمة المتعلقة بكفاءة الموظفين وحرصهم على مساعدة المستخدمين)، والتحكم بالمعلومات (يتكون هذا البعد من ثمانية أسئلة تعلق بما إذا كان

المستفيدون قادرين على الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها وبالشكل الذي يرغبون به، وبطريقة تمكن المستفيدين من الوصول إليها بالاعتماد على أنفسهم)، والبعد الثالث المكتبة كمكان (يتكون هذا البعد من ثمانية أسئلة تتعلق بالبيئة المادية للمكتبة كمكان للدراسة الفردية، والعمل الجماعي، وكمكان لاكتساب المعرفة)، ولكل عنصر يشير المستفيد إلى الحد الأدنى لمستوى الخدمة، ومستوى الخدمة المطلوبة، ومستوى الخدمة المقدمة وذلك باستخدام مقياس ليكرت من 9 نقاط (2017 , LibQUAL). كذلك أشار بعض الباحثين إلى عنصرين آخرين إضافيين وهما البعد الرابع الجمع والوصول، والبعد الخامس الموارد الإلكترونية كعناصر إضافية لنموذج LibQual+ (عزة، 2019). ويلخص الجدول 1.2 عناصر نموذج LibQual+ الخمسة كما وضعها اتحاد المكتبات الأمريكي مؤسسي نموذج LibQual+.

الجدول 1.2 أبعاد نموذج LibQUAL .

الأبعاد	عناصر الأبعاد لنموذج LibQUAL
تأثير الخدمة	1. موظفو المكتبة استطاعوا أن يرسخوا الثقة لدى المستفيدين.
	2. موظفو المكتبة لديهم استعداد للإجابة عن استفسارات المستفيدين.
	3. موظفو المكتبة يشعرونني برغبتهم في خدمتي.
	4. موظفو المكتبة يعتمد عليهم في معالجة مشاكل خدمة المستفيدين.
	5. موظفو المكتبة يعطون اهتماما خاصا لكل مستفيد.
	6. موظفو المكتبة لديهم المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة المستفيدين
التحكم بالمعلومات	7. توفر أدوات سهلة الاستعمال للوصول إلى المعلومات تساعدني في البحث عن المعلومات بمفردي
	8. الإتاحة المناسبة لمجموعات المكتبة.
	9. موقع المكتبة على الإنترنت يمكنني من البحث عن المعلومات بمفردي.
	10. المصادر الإلكترونية من خارج المكتبة.
	11. التجهيزات الحديثة تساعدني للوصول إلى المعلومات التي أريدها بمفردي بسهولة ويسر .
	12. تسهيل الوصول للمعلومات لغرض الاستخدام الذاتي.
	13. مواد المكتبة المطبوعة التي أحتاجها في عملي.
	14. تدريبي كيفية البحث عن المعلومات واستخدامها وتقييمها.
المكتبة كمكان	15. توجد في المكتبة أماكن هادئة للأنشطة الفردية
	16. موقع المكتبة مريح
	17. مبنى المكتبة يشجع على التعلم
	18. كفاية المساحات المتاحة
	19. المكتبة تعتبر ملاذا رائعا للدراسة
	20. موقع مبنى المكتبة مناسب للوصول إليه
	21. مساحة هادئة للأنشطة الفردية
	22. البيئة العامة للمكتبة تساعد على بيئة دراسية هادئة
الجمع والوصول	تم إضافة هذا العنصر من بعض الباحثين مثل (Oak, & Patil, 2011) (Arachchige, 2022), (Kumar, & Khan, 2022)
الموارد الإلكترونية	تم إضافة هذا العنصر من بعض الباحثين مثل (Oak, & Patil, 2011) (Arachchige, 2022), (Kumar, & Khan, 2022)

ويعرف نطاق توقعات المستفيدين الواقعة بين الحد الأدنى المقبول من الخدمة ومستوى جودتها المرغوبة باسم منطقة التسامح ، أما الفرق بين متوسط درجات تصورات المستفيدين ومتوسط درجات الحد الأدنى المقبول من الخدمة فيعرف باسم فجوة الكفاية ، في حين يعرف الفرق بين متوسط درجات تصورات المستفيدين ومتوسط رغباتهم باسم فجوة التفوق.

5.2.2. موثوقية نموذج LibQual+

استخدام LibQUAL+ بشكل واسع منذ العام 2000 كنموذج لقياس وضبط الجودة في المكتبات في أكثر من 1,300 مكتبة ما بين الأكاديمية والعامة والخاصة، وبمشاركة أكثر من 7 مليون مشارك من أكثر من 33 دولة، فضلاً عن ترجمته إلى أكثر من 28 لغة، وأدى هذا الانتشار الواسع إلى ظهور العديد من الدراسات حول مصداقية وموثوقية LibQUAL+ .

فقد أكدت العديد من الدراسات على السلامة النفسية (السيكومترية) لنموذج LibQUAL+ مع مناهج مختلفة معروفة مثل نمذجة المعادلة الهيكلية، وتحليل الموثوقية، وتحليل العوامل والتحليل التمييزي، بالإضافة إلى نظرية السمات الكامنة أو نظرية الاستجابة للمفردة. لقد حقق LibQUAL+ نتائج مطردة موثوق بها للغاية كما ذكر ذلك (Baraka & Yahyaoui, 2018) حيث جاءت نتائج معامل ألفا كرونباخ عالية في كل الأبعاد الثلاثة للنموذج (Rehman, Kyrillidou & Hameed, 2014) .

6.2.2. اتحاد المكتبات البحثية مؤسسي نموذج LibQual+ :

يصنف هذا المقياس من ضمن مقاييس الفجوات، حيث تعود جذوره الأولى لعقد الثمانينيات من القرن العشرين، حينما بدأ استخدام مقياس ServQual في القطاع الخاص، في مجال الصناعات المعتمدة على الخدمات industries based-Service، بهدف تقديم آراء العمال وانطباعاتهم حول مدى جودة الخدمات المقدمة إليهم، فهو عبارة عن مسح إجمالي يهدف إلى مساعدة المكتبيين على فهم تصورات المستخدم، ومن ثم تحسين جودة الخدمة وتلبية احتياجات المستخدمين من المعلومات بشكل أفضل. فهو مجموعة من مواصفات لخدمات المعلومات المصممة لضمان جودتها، وذلك من خلال فهم احتياجات المستفيدين، وتقديم أفضل الخدمات لهم عن طريق التعرف على آرائهم من المكتبة فيما يتعلق بنوعية الخدمة (الطائي, 2021).

وعلى الرغم من الفائدة التي تحققت للمكتبات التي طبقت مقياس ServQual في تقييمها لجودة خدماتها التي تقدمها، فقد برزت العديد من المشاكل المتمثلة فيما يأتي:

1) عدم شموله في التغطية لكافة الخدمات المقدمة من قبل المكتبات.
2) يقوم على فرضية ثبات المدركات والتوقعات الخاصة بالمستفيدين وهو يخالف الواقع الفعلي.
ونتيجة لوجه القصور هذه فقد قامت جمعية المكتبات البحثية ARL بالتعاون مع جامعة تكساس (TAMU) لتطوير الأداة واختبارها وصقلها في عام 1999م، وبدعم جزئي من وزارة الخارجية الأمريكية قامت بتطوير مجموعة من المقاييس تعرف بـ StatsQual.

هذا وقد أدرك كل من فريد وكولن لعدة سنوات أن استخدام متغيرات "الإدخال" مثل تعدادات المجموعات أو المتسلسلات، كان مقيدا كمقياس لجودة خدمة المكتبة، وخاصة الويب الرقمية لهذا فقد ركزا على تطوير أداة تناسب هذه المتطلبات.

في عام 2000م تم إطلاق مشروع تجريبي لتقييم جودة الخدمات بشكل مقارن عرف باسم New Toolkit Measures ، ثم أطلق LibQual رسميا عام 2002 وهو الذي أصبح يعرف بـ LibQual+ بعد تسجيله في مكتب العلامات التجارية بالولايات المتحدة الأمريكية، و ذلك بعد اختبار درجة ثباته و دقته من خلال تطبيقه على 87 ألف مستخدم من 164 جامعة في شمال أمريكا (<https://www.libqual.org/home>).

بتحليل مدى صحة العوامل المكونة للمقياس باستخدام ثلاث مجموعات مستقلة من البيانات تم تجميعها من قبل أعضاء هيئة التدريس بعدد من الجامعات، و تبين أن نقاط LibQual متسقة نسبيا مما يشير إلى أن بنية الأداة مستقرة، هذا و قام كل من (Kieftenbeld & Natesan, 2013) بقياس الثبات الهيكلي لدرجات LibQual+ بين ثلاث مجموعات من المستخدمين (طلبة الدراسات الدنيا، طلبة الدراسات العليا، أعضاء هيئة التدريس) و قد وجدوا أن العشرات من الطلاب الجامعيين قد أظهرت تصورات عالية حول عامل " المكتبة كمكان"، و أن درجات أعضاء هيئة التدريس أظهرت تصورات عالية حول " تأثير الخدمة"، و في وقت قصير لقي المقياس قبولا كبيرا قد شارك فيه أكثر من 1100 مكتبة بما في ذلك مكتبات الكليات والجامعات والمكتبات العامة جزء منها عن طريق اتحادات مختلفة وأخرى بشكل مستقل، ويعمل على تطوير المقياس لجنة توجيهية من المكتبيين والباحثين.

وتجدر الإشارة إلى أن هذا المعيار هو عبارة عن استبانة مقننة تحتوي على اثنين وعشرين عنصرا أساسيا وأحد عشر عنصرا إضافيا، ويتم تطبيقه على أنها أداة أو وسيلة معيارية لقياس جودة خدمات المعلومات في المؤسسات المعلوماتية.

واستنادا إلى هذه البيانات يتم حساب كل من فجوة الكفاية وفجوة التفوق كما يلي: (LibQUAL survey at queen's university library, 2017)

فجوة الكفاية = المستوى الفعلي - مستوى الحد الأدنى

فجوة التفوق = المستوى الفعلي - المستوى المرغوب

على هذا الأساس فإن المقياس يسمح بتطوير أداء الخدمات المعلوماتية من خلال قياس:

1. الجودة المدركة مقارنة مع الجودة المتوقعة من طرف المستعمل.
 2. الجودة المحققة والجودة المرغوب فيها من طرف المؤسسة الوثائقية .
 3. تطور الجودة عبر الزمن (التحسين والإخفاق).
 4. الجودة المحققة مقارنة مع تلك التي يقدمها المنافسون للمؤسسة الوثائقية.
- لترجمة هذه العناصر إلى لغة رياضية، فإننا نحصل على المعادلة الرئيسية الآتية:
- جودة الخدمة = إدراك الخدمة المقدمة - التوقعات**

يتفرع عن هذه المعادلة ثلاث معادلات فرعية هي:

الحد الأعلى من الرضا = الجودة < التوقعات أو الجودة - التوقعات = 0

الحد الأدنى من التوقعات = التوقعات = الجودة أو التوقعات - الجودة = 0

عدم الرضا = الجودة > التوقعات أو الجودة - التوقعات > 0

فإذا كانت نتيجة حساب فجوة الكفاية إيجابية فيمكن القول إن الخدمة قد حققت كفاية من خلال تطابقها مع أقل ما يراه المستفيد مناسباً ، لكنها لا ترقى إلى مستوى الجودة الذي لا يتحقق إلا إذا كانت نتيجة حساب فجوة التفوق إيجابية، فحين يتفوق المستوى الفعلي للخدمة على المستوى المتوقع من طرف المستفيد فإن هذا التفوق هو ما يطلق عليه جودة الخدمة.

3.2 جودة الخدمات:

في ظل التنافس الشديد الذي تخوضه المكتبات بكافة أشكالها بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص، والتحديات والصعوبات التي تواجهها في ظل الانفجار المعرفي ،وقلة الموارد المتاحة لها وصعوبة الحصول على المعلومات والسيطرة عليها اتجهت المكتبات كونها كإحدى المؤسسات الخدمية نحو تطبيق مفهوم الجودة في أعمالها، والخدمات التي تقدمها والتي لعبت دوراً محورياً في كفاءة أداء العمل الإداري فيها والذي من شأنه انعكس على رضى المستفيدين منها، وساعد على

التطوير والتجديد المستمر فيها عن طريق نشر ثقافة الجودة في تلك المكتبات وتنمية الوعي بها (بوفارس، 2022).

1.3.2 مفهوم الجودة:

لمعرفة المقصود بالجودة يمكن تسليط الضوء على بعض التعاريف التي تناولت مفهوم الجودة والتي تختلف من شخص لآخر ومن مجال لآخر أيضاً ، ومن هذه التعريفات ما يلي:

- لغة الجودة في اللغة أتت من الفعل جَادَ . جَوَدَ : صار جيّداً ، يقال :جاد المتاع، وجاد العمل وأجاد: أتى بالعمل الجيد من قولٍ أو عملٍ ، يقال أجاد الشيء وفيه: صيرهُ جيداً (الشديفه، 2022)، وفي لسان العرب لابن منظور الجودةُ تعني الجيّد نقيض الرديء يقال أجاد فلانٌ في عمله و أجودَ وجاد عمله وجودُ جودة، وأجاد أتى بالشيء الجيد من القول أو الفعل ، وجاد الشيء جُودَ َّ وجوده أي صار جيداً َّ وأجدت ُ الشيء فجاد (ابن منظور، 1981)، أما في قاموس أكسفورد فالجودة تعني النوعية أو الخاصية (محروس،2020) والنوعية أما جيدة أو رديئة أي ذات جودة عالية أو منخفضة، والجودة حسب قاموس (Business Dictionary) هي القدرة من التميز وخلق المنتج أو الخدمة من أي عيوب أو قصور من خلال الالتزام الكامل بالمعايير التي تحقق اتساق المنتج أوالخدمة من أجل تلبية متطلبات العملاء أو مستخدم معين (الطائي، 2021) ، أما قاموس إدارة المكتبات والمعلومات فقد عرف الجودة بأنها مقياس لمعرفة ما إذا كان الشيء جيداً أو سيئاً (الطواف، 2021).

-اصطلاحاً: كلمة (Quality) كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي يقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحيته، وهي لا تعني الأفضل أو الأحسن دوماً، وإنما هي مفهوم نسبي يختلف معناها باختلاف جهة الاستفادة منها سواء كان المستفيد ، المصمم، المؤسسة، المجتمع... الخ (الدويك، 2018)، وعرفها (Rosanti,et al., (2022 على أنها مجموعة الخصائص النوعية لمنتج ما أو خدمة ترضي احتياجات المستهلك (المستفيد) ورغباته، في حين أن (Hoyer, 2019) قال بأن الجودة تعني:

- المطابقة للمواصفات: بمعنى قياس مدى تحقيق المنتجات أو الخدمات لمواصفات وخصائص محددة مسبقاً .

- تلبية احتياجات العملاء: بمعنى مدى إشباع المنتجات أو الخدمات لتوقعات العملاء المعلنة أو الضمنية.

ويرى (Ali, 2023) أن الجودة (Quality) " ما هي إلا تلبية رغبات واحتياجات المستفيد بالشكل الصحيح وبالطريقة الصحيحة وفي الوقت المناسب. وتعرف الجودة وفقاً لمعيار ISO 11620 الخاص بمؤشرات الأداء في المكتبات بأنها مجموعة من السمات والخصائص لمنتج ما، أو الخدمات التي تحمل قدرة المكتبة على تلبية الاحتياجات المعلنة والضمنية للمستفيد (زيات, 2018).

2.3.2 جودة خدمات المعلومات:

عانت المكتبات الجامعية خلال السنوات القليلة الماضية من قلة الموارد المخصصة لها من قبل الجامعات بسبب الانكماش الاقتصادي، وبالتالي فقد سعت الكثير منها لاتخاذ قرارات من شأنها محاولة التكيف في عالم دائم التغير، كما أثّر الانفجار المعرفي وظهور العصر الرقمي والنشر الإلكتروني وشبكات المعلومات وقواعد البيانات على الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات ومجموعاتها واضطرها

إلى إعادة النظر بشأن مواردها وكيفية استثمارها الاستثمار الأمثل بما يكفل تحقيق الأهداف المرجوة منها (Ali, 2023)، وقبل التحدث عن جودة خدمات المعلومات لا بد من التطرق إلى تحديد مفهوم الخدمة ومعرفة خصائصها، فقد أورد العديد من الكتب والعديد من التعريفات نذكر منها ما يلي:

- تعرف الخدمة بأنها: فعل أو أداء أو جهد يقوم من طرف إلى طرف آخر وقد يرتبط ذلك الفعل أو الأداء غير الملموس بتقديم منتج غير مادي، ولا يمكن تملكه (بوفارس, 2021).

- أما الجمعية الأمريكية للتسويق فقد عرفت بأنها: النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة (الأسدي, 2019).

- وعرفت أيضاً بأنها: ذلك المنتج غير الملموس الذي يقدم فوائد ومنافع مباشرة للزبون كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً (عزة, 2019).

إن جودة الخدمة من المفاهيم التي يصعب تعريفها بدقة وذلك بسبب الخصائص التي تتفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية، وفيما يلي نسرّد بعض التعريفات التي تناولت جودة الخدمة:

- عرفها كلا من الداركة وشبيلي بأنها: تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم

والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون - بمواقفهم وسلوكياتهم

وممارساتهم اللفظية - مع العملاء (مصطفى, 2017).

- أما الشويعر فقد عرفت أنها: جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها المستفيدون أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا المستفيد أو عدم رضاه، وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها، وتعرف أيضا ً بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيدين لهذه الخدمة (رديف, 2021).

أما جودة خدمات المعلومات فقد عرفها (محسن وآخرون, 2022) بأنها: تقديم خدمات المعلومات على مستوى عالٍ من الدقة وبما يضمن الوصول للمستوى الذي يطلبه ويتوقعه المستفيد لتلبية احتياجاته، وعرفها عبد الهادي (2023) بأنها: المدى الذي يمكن أن تصل إليه جودة الخدمة في تلبية توقعات المستفيدين أو التفوق عليها.

3.3.2. أهمية جودة خدمات المعلومات:

تواجه المكتبات ضغوطاً متزايدة لإظهار جودة خدماتها للمستفيدين منها، وتعتبر المكتبات الجامعية من المكتبات التي تواجه منافسة قوية في ظل سعيها إلى تعزيز وجودها وتحقيق أهداف الجامعة ورسالتها في ظل قلة الموارد المتاحة لها والحاجة إلى استثمار مواردها على أكمل وجه وتقديم خدمات معلوماتية ذات كفاءة تلبي احتياجات المستفيدين منها، ونتيجة لذلك اتجهت المكتبات الجامعية نحو تحسين جودة خدماتها والتعرف على جودة الخدمات المدركة التي تقي باحتياجات المستفيدين الحاليين والمتوقعين منها (محسن وآخرون, 2022).

إن الهدف الأساسي من جودة الخدمات في مؤسسات المعلومات هو الارتقاء بمستوى الخدمات المكتبية والمعلوماتية التي تقدمها تلك المؤسسات لتصل بها إلى درجة التميز (Excellence) الذي يعد مثلاً يتوق إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء، حيث تقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها استراتيجية مهمة تساعد المكتبات وغيرها على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء، وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة سواء داخل المكتبة أو خارجها (عبد الهادي, 2023) ، ويرى رديف أن أهداف استخدام الجودة في المكتبات

ومراكز المعلومات تتجلى في النقاط التالية (رديف، 2021): 1- خفض التكاليف: فالجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة، وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف.

2- تقليل الوقت اللازم لإنجاز الخدمات للمستخدمين: فكثير من الإجراءات التي توضع من قبل المؤسسات لإنجاز الخدمات للمستخدمين تتركز في الرقابة على الأهداف والتأكد من تحقيقها، وبالتالي تكون هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما يؤثر سلباً على المستخدم، ولذلك فإن من أهداف الجودة تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات (الخدمات) للمستخدمين.

3- تحقيق الجودة: ويتأتى ذلك عن طريق تطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة المستخدمين

4.3.2 أبعاد الجودة:

1. السرعة : السرعة في تقديم الخدمة تُعد أحد الأبعاد المهمة التي تؤثر على رضا العميل وتصوره لجودة الخدمة، خاصة في بيئات تتطلب تفاعلاً سريعاً، مثل الخدمات الصحية، المصرفية، أو حتى المكتبية.

2. الكفاءة : الكفاءة تُعد من أبرز أبعاد جودة الخدمة، وتعكس مدى قدرة المؤسسة على تقديم خدماتها بدقة وسرعة وبأقل جهد وتكلفة ممكنة، دون التأثير سلباً على الجودة المدركة من قبل العملاء.

3. الدقة هي أحد الأبعاد الجوهرية في تقييم جودة الخدمات، وتمثل مدى صحة الخدمة المقدمة وخلوها من الأخطاء، ومدى اتساقها مع التوقعات والمعايير.

4. الموثوقية هي أحد أهم الأبعاد الأساسية في تقييم جودة الخدمة، وتشير إلى مدى قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة المتفق عليها بشكل دقيق وثابت في كل مرة، ما يعزز الثقة والرضا لدى العملاء.

4.2 المكتبات:

عرفت الكتابة قديماً بطرق وأشكال مختلفة، حيث تطورت عبر العصور ومنها الكتابة في بلاد الرافدين وعلى ضفاف النيل ومن أشهر ماعرف مكتبة نينوى ودار الكتب وبابل جميعها قبل الميلاد. وفي الجاهلية عدت الكتابة من سمات الوجاهة والرفعة، وجاء في صدر الإسلام أول مكتبة تضم أول كتاب في القرن الثاني حيث ظهرت الكتب والدواوين مما ساعد في تطور حركة تدوين التراث والتاريخ وظهرت المكتبات حيث أدى تطور المكتبات إلى ظهور أنواع منها مكتبات المساجد والجوامع، مكتبات

خاصة بالأمرء والخلفاء، مكتبات خاصة بالعلماء والأدباء، مكتبات مدرسية، مكتبات عامة (سليمان و مامه، 2022).

تعد المكتبة من المعالم الرئيسية الدالة على ثقافة الشعوب فهي تعد المصدر الأساسي لحصول الدارسين والباحثين على المعلومات والبيانات المحتاجين لها، وقد تطورت المكتبات وتنوعت على مدار الأيام والعصور، ويعود الفضل إلى التطور في وسائل الحفظ لهذه المعلومات وتبادلها، ولم تقتصر المكتبات على الكتب الورقية بل تطورت وأصبح هناك خدمات الكترونية يستطيع المستفيد من خلالها الحصول على المعلومات تحت إشراف مسؤول المكتبة، حيث عرفت المكتبة بأنها مكان لحفظ الكتب، وهي مكان الكتاب والكتابة ويعرف قاموس أكسفورد المكتبة بأنها عبارة عن غرفة أو مجموعة من الغرف يتواجد فيها كتب متنوعة يستفيد منها عامة الشعب أو فئات مخصصة من أجل المطالعة والدراسة (عبدالعزيز وبكنام، 2023).

يتميز هذا العصر بأهمية المعلومات وتزايدها لأنها مورداً هاماً من موارد التنمية بجميع القطاعات وأنها أساس في أي تقدم حضاري أو صناعي أو علمي أو ثقافي لذلك وصفت بأنها اللبنة الأساسية في أي مؤسسة (مدرسة، كلية، جامعة...) وليست مكان يخزن فيه الكتب (عبدالعزیز وبكنام، 2023). حيث تعرف المكتبة بأنها: مؤسسة ثقافية تربوية علمية اجتماعية هدفها جمع المعلومات وترتيبها بطرق مختلفة من حيث الفهرسة والتصنيف والترتيب وتقديمها للمستفيدين من خلال مجموعة من الخدمات المباشرة كالإعارة والدوريات والتصوير وغيرها، وخدمات محوسبة عن طريق كادر بشري مؤهل فنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات (اللحام، 2016).

تعتبر المكتبة الاعتيادية أحد أهم المصادر التي يستطيع من خلالها الفرد الحصول على المعلومات التي يحتاجها، كما وتعد المكتبة جزءاً أساسياً في مؤسسات التعليم العالي، إذ لا يمكن أن تقوم المؤسسة التعليمية دون وجود مكتبة ضمن مرافقها، والتي يتم من خلالها العمل على تأمين احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس من المعلومات في شتى ميادين المعرفة (سليمان و مامه، 2022).

ويتمثل وجود المكتبة الاعتيادية ببناء يتضمن مجموعة من الكتب والوثائق، التي ينبغي على الفرد اتباع نظام خاص بالمكتبة من أجل الحصول عليها، ويتخلل هذا النظام مجموعة من المشاكل والتي تتمثل بالحاجة إلى بذل الجهد والمال أحياناً من أجل الحصول على مصادر المعلومات المتوفرة فيها، كما أن الحصول على المعلومات يكون محدوداً بحدود مكان المكتبة ووقت عملها، بالإضافة إلى أن

التعامل اليدوي مع الكتب والوثائق سيؤدي إلى تعريضها للتلف مع مرور الوقت، والذي تعتبر عملية تجديدها أمراً في غاية الصعوبة (سليمان و مامه، 2022).

1.4.2. المكتبات الجامعية:

تعتبر المكتبة الجامعية مكانة القلب بالنسبة للجامعة لما لها من فوائد وأهمية في عمليات البحث العلمي، فتقدم خدمات لأفراد الجامعة من أعضاء هيئة التدريس وطلاب و إداريين، وتساعد الطلبة في إعداد دراساتهم وأبحاثهم كما يتوفر فيها الكتب والدوريات والرسائل الجامعية والمكتبات الرقمية والأبحاث وغيرها (مصباح, 2023).

وتعد الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبات الجامعية مركزاً أساسياً في تحقيق الجودة والتميز والتغذية الإيجابية التي يطرحها المستفيدون من خلال إعطاء تصور إيجابي عن هذه الخدمات، وتعد المكتبة الجامعية قطاعاً تربوياً علمياً ومركزاً للبحث تتعلق رسالتها في الدراسة والتعليم وخدمة أفراد المجتمع وهي قطاع تدعمه وتديره الجامعة لتلبية الاحتياجات العلمية للطلبة وهيئة التدريس وكل من يحتاجه (فطيمة, 2023).

وتساعد المكتبة الجامعية المتطورة على نجاح العملية التعليمية ودون ذلك يؤدي إلى فشلها، لذلك فإن مدى قدرة وفاعلية المكتبة الجامعية في توفير معلومات وخدمات ذات مستوى يلبي احتياجات المستفيدين له الدور الكبير في نجاح المكتبة الجامعية (مصباح, 2023).

وتعد المكتبة الجامعية أحد أنواع المكتبات الأكاديمية التي تقوم الجامعة على إنشائها وتمويلها وإدارتها لتقديم خدمات معلوماتية متنوعة لأفراد المجتمع الجامعي، ومن أهم أهدافها توفير المصادر المعلوماتية لتخدم جميع التخصصات العلمية وتسهل عمليات البحث والاسترجاع، والعمل على تطوير نظم المكتبات بما يتوافق مع التطور الحديث وذلك من خلال البرامج المعدة للطلبة وهيئة التدريس والإدارية بكيفية استخدام المصادر المعلوماتية المتوفرة، وأيضاً العمل على تهيئة الأسئلة المناسبة للدراسة والبحث داخلها (فريال, 2018).

2.4.2. مكتبة جامعة القدس

نبذة عن جامعة القدس والخدمات التي تقدمها المكتبات :

1.2.4.2. جامعة القدس

في عام 1931 قرر قادة العالم الإسلامي في لقاء القمة الوحيد الذي عُقد بالقدس، بإنشاء جامعة عربية في المدينة المقدسة، لتكون منارة علم مجاورة للمسجد الأقصى المبارك وكنيسة القيامة، تُشع أنوارها للعالم أجمع. وفي عام 1948 السيدة الفاضلة هند الحسيني، تؤسس دار الطفل العربي في حي الشيخ جراح، لرعاية الأيتام من أبناء الشهداء واللاجئين بعد نكبة العام 1948، لتتطور إلى كلية آداب للنبات، وتتضم في عام 1981 لجامعة القدس التي تأسست في عام 1977. (الموقع الالكتروني لجامعة القدس، <https://www.alquds.edu/ar/al-quds-at-a-glance-ar>)

بعد ذلك في عام 1957 تشكيل مجلس أمناء المعهد العربي في مدينة الكويت، بمباركة المغفور له سمو الأمير صباح السالم الصباح، والذي انتدب المغفور له سمو الشيخ صباح الأحمد الجابر الصباح ليكون أول رئيس فخري لمجلس الأمناء، وذلك بهدف رعاية أبناء الشهداء واللاجئين وتوفير تعليم مناسب لهم يمكنهم من عيش حياة كريمة وبناء مستقبل لهم ولعائلاتهم. وتم انتخاب لجنة تنفيذية مكونة من السادة: السيد ناصف اليوسف الناصف رئيساً، السيد عبد العزيز حسين نائباً للرئيس، الحاج يوسف الفليج أميناً للصندوق، السيد زهير الكرمي أميناً للسر، السيد خالد العدساني عضواً، السيد يعقوب الحمد عضواً، السيد سعيد بريك عضواً. ورأس اللجنة التنفيذية الفرعية في الأردن السيد روجي الخطيب (الموقع الالكتروني لجامعة القدس، <https://www.alquds.edu/ar/al-quds-at-a-glance-ar>).

في عام 1966 المغفور لهما سمو الأمير صباح السالم الصباح وجلالة الملك الحسين بن طلال، يضعون حجر الأساس للمعهد العربي، على ربوة في بلدة أبوديس، تطل على المسجد الأقصى، وقامت وزارة الأشغال العامة الكويتية بانتداب مهندسين لوضع المخططات والبدء بالبناء.

وفي عام 1977 بتعليمات من جلالة المغفور له الملك الحسين بن طلال، تأسيس كلية الدعوة وأصول الدين في بلدة بيت حنينا شرقي القدس، وترأس مجلس أمنائها سماحة الشيخ عبد العظيم سلهب.

وفي عام 1977 تم تأسيس جامعة القدس (رابطة الجامعات الإسلامية، <https://islamicuniversitiesleague.org>).

ولتكون كلية الدعوة وأصول الدين أولى كلياتها. وبعدها في عام 1979 تأسيس كلية العلوم والتكنولوجيا، في بلدة أبوديس شرقي القدس، بقرارٍ من الحكومة الكويتية، ضمن حرم المعهد العربي، وتم تشكيل مجلس إداري لها برئاسة سماحة الشيخ سعد الدين العلمي، ونيابة الأستاذ زهير الكرمي. وتأسيس الكليات العربية للمهن الطبية، برئاسة الدكتور ياسر عبيد، وإدارة الدكتور توفيق الشخشير. وفي عام 1981 كليات (الدعوة وأصول الدين، العلوم والتكنولوجيا، الكليات العربية للمهن الصحية، هند الحسيني للبنات) تتضم رسمياً ولأول مرة تحت اسم “جامعة القدس”، ليكون الدكتور اسحق الحسيني أول رئيسٍ للجامعة، والسيد زهير الكرمي نائباً له، وترأس مجلس الأمناء التنسيقية سماحة الشيخ سعد الدين العلمي، ليرى حلم قادة العالم الإسلامي النور بعد نصف قرنٍ على قرارهم التاريخي عام 1931. تطوير مدرسة دار الطفل العربي في حي الشيخ جراح، الى أول كلية آداب للبنات في مدينة القدس، برئاسة السيدة هند الحسيني. اتحاد الجامعات العربية يقبل عضوية جامعة القدس بشكل رسمي.

(https://www.alquds.edu/wp-uploads/2023/05/48_Book_May16_2023.pdf)

في مطلع عام 1992 تم إنشاء إدارة مركزية للجامعة في مدينة القدس، برئاسة الدكتور حاتم الحسيني، ودمج مجالس أمناء الكليات الأربع في مجلسٍ موحد، برئاسة المهندس محمد نسيبة، حيث كان في ذلك الوقت رئيس مجلس أمناء كلية العلوم والتكنولوجيا. و تأسيس أول كلية حقوق فلسطينية، والتي انضمت الى جامعة القدس في العام 1996 وتخرج أول فوجٍ منها. وبعدها تسلسل تأسيس كليات الجامعة كالتالي:

-1997 بقرار من المغفور له الشهيد ياسر عرفات، إنشاء أول كلية فلسطينية للطب في جامعة القدس.

-1997 تأسيس كلية الصحة العامة.

-1999 تأسيس كلية الهندسة.

-2000 تأسيس كلية القرآن والدراسات الإسلامية، وكلية طب الأسنان.

-2002 تأسيس كلية الصيدلة، وكلية الأعمال والاقتصاد.

-2009 تأسيس كلية القدس - بارد، وكلية العلوم التربوية.

-2015 تأسيس كلية الدراسات الثنائية.

2.2.4.2. مكتبات جامعة القدس

هي عبارة عن صرح علمي ثقافي تربوي اجتماعي حيث يضم عدد من المصادر وأوعية المعلومات بكافة أشكالها وأنواعها المطبوع والمسموع والمرئي والإلكتروني، بالإضافة إلى المخطوطات والأفلام وشرائح الأقراص المكنزة والملصقات، والتي تقدر بحوالي 100.000 كتاب مفهرس ومزود على برنامج المكتبة المحوسب، 55% من الكتب باللغة العربية و45% منها باللغة الإنجليزية، 1820 رسالة ماجستير باللغة العربية و650 رسالة ماجستير باللغة الإنجليزية، أكثر من 600 CD's مرفق للكتب التعليمية، 175 فيلم بمواضيع متعددة منها التعليمي الهادف والوثائقي، 40 جهاز حاسوب في مختبرات المكتبة لأغراض البحث والتعليم (Jamous & Kurdi, 2022).

تم بناء مبنى جديد للمكتبة بتبرع سخي من السيد منيب رشيد المصري تقدر مساحته بحوالي 5000 م ليضم ويوحد على الأقل ستة فروع لمكتبات الجامعة (مكتبة العلوم والتكنولوجيا، مكتبة المجمع الصحي، مكتبة الحقوق، مكتبة الدعوة وأصول الدين، مكتبة الدراسات الأمريكية و مكتبة الآثار). حيث يخدم المبنى الجديد ما يزيد عن 12500 طالب إضافة إلى 1200 موظف ومدرس في الجامعة.

وتضم كذلك فروع أخرى في منطقة القدس (مكتبة البابطين في حرم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، مكتبة هند الحسيني في حرم كلية الآداب للبنات) ، إضافة لمكتبة الإعلام في رام الله. و تتطلق خدمات المكتبة من رسالتها العامة التي تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع وبث مصادر المعلومات بكافة أشكالها بالطرق المختلفة من شراء، إهداء، تبادل وإيداع حيث يتم تنظيمها عن طريق فهرستها وتصنيفها وترتيبها من خلال قسم الإجراءات الفنية وتنمية المقتنيات، ثم تسهيل و تيسير وصول الباحثين والمستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد من خلال قسم خدمات المستفيدين والمعلوماتية وهذا ينبع من مفهوم خدمات المكتبات والمعلومات. وبشكل عام يمكن القول بأن خدمات المكتبات والمعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبة ممثلة في عدد من موظفي المكتبة المتخصصين والمؤهلين في مجال المكتبات و المعلومات. تتكون جامعة القدس بفروعها من خمس مكتبات (المكتبة المركزية - مكتبة منيب رشيد المصري - حرم جامعة القدس الرئيسي / أبوديس، مكتبة البابطين - حرم جامعة القدس / بيت حنينا، مكتبة كلية هند الحسيني - حرم جامعة القدس - الشيخ جراح، مكتبة القدس العامة - حرم جامعة القدس / البلدة القديمة، مكتبة كلية الاعلام - حرم جامعة القدس / البيرة)، وهي مكتبات متكاملة بمصادرها المعرفية.

حيث لديها المصادر العالمية في (الطب البشري، الصيدلة، طب الأسنان، المهن الصحية، الصحة العامة، الهندسة، العلوم والتكنولوجيا، الآداب، إدارة الأعمال والاقتصاد، الدعوة وأصول الدين، القرآن والدراسات الإسلامية، والحقوق، ...)، وإدارة الجامعة حريصة على إثراء هذه المصادر بكل ما هو جديد ونوعي للوفاء باحتياجات برامج الجامعة الأكاديمية من تعلم وتعليم وبحث وخدمة مجتمع (Jamous & Kurdi, 2022).

3.2.4.2. أقسام المكتبة:

- قسم خدمات المستفيدين والمعلوماتية من خلال الإرشاد والخدمة المرجعية والإعارة.
- قسم الإجراءات الفنية وتنمية المقتنيات من خلال تجهيز الكتب لوضعها على الرفوف لتكون جاهزة للاستخدام.
- قسم الأرشفة وخدمة المجتمع من خلال توفير الوصول لمصادر المعلومات المطبوعة وغير المطبوعة للمستفيدين والمجتمع المحلي.
- المركز الوطني للترقيم الدولي المعياري.
- كما أن مكتبة الجامعة تقدم الخدمات الإرشادية والمرجعية وخدمة الإنترنت وتوفير خدمات التصوير بالبطاقات ومساحات للقراءة والمطالعة للرواد والباحثين لضمان استفادة الباحث بأكبر قدر ممكن من خدمات المكتبة، وضمان الوصول إلى المعلومة بعناء أقل ومصدر أقوى.
- كما وتوفر المكتبة مختبرات حاسوب للطلبة والرواد بهدف البحث العلمي والدراسة.

4.2.4.2. وصف عام لقسم خدمات المستفيدين والمعلوماتية:

يعمل قسم خدمات المستفيدين والمعلوماتية بشكل حيوي لخدمة رواد المكتبة من الطلبة والباحثين لخلق حالة من التفاعل المباشر معهم ومساعدتهم على فهم وإيجاد المصادر والمراجع الخاصة بدراساتهم وأبحاثهم واحتياجاتهم من المصادر والمعلومات المختلفة، إضافة إلى تقديم عملية الإرشاد وخدمات الإعارة والاسترجاع، ويعمل القسم بشكل مباشر على تنظيم وترتيب المصادر الورقية (كتب، مجلات، رسائل الماجستير، نشرات، تقارير) في أماكنها المحددة والمناسبة توفيراً للوقت والجهد أمام المستفيدين (Jamous & Kurdi, 2022).

الأهداف التي يقوم عليها هذا القسم:

1. تعريف الباحث بعملية البحث بالمكتبة وتقسيمات المكتبة لتسهيل الوصول إلى المراجع والمصادر.

2. مساعدة الطلاب للوصول لمصادر المعلومات الورقية والإلكترونية المختلفة.
3. العمل باستمرار لتهيئة دار المكتبة ، للبحث والمطالعة والاستفادة من الخدمات الأخرى كالتصوير .
4. استضافة وتدريب الطلبة الجدد على كيفية الاستفادة من دار المكتبة ومحتويات وخدماتها المتعددة.
5. تدريب الطلبة والباحثين ورواد المكتبة بشكل عام حول كيفية استخدام المراجع والتي لا يتم إعارتها.
6. تنظيم وإدارة ورش العمل لأجل مساعدة الباحثين حول كيفية استخدام المكتبة الإلكترونية وقواعد البيانات الإلكترونية المتوفرة.
7. تقديم خدمات الإعارة والإرجاع للمصادر والكتب وغيرها.
8. تبويب الموضوعات البحثية الجديدة ، وعمل ببلوغرافيا لعناوين رسائل الماجستير على برنامج المكتبة المستخدم.

5.2.4.2 وصف عام لقسم الإجراءات الفنية:

يعمل القسم على توفير المصادر و المواد المكتبية سواء عن طريق الشراء أو الإهداء أو التبادل وهو يشمل العمليات التالية:

1. عملية التوريد من خلال قيام القسم بطلب الكتب التي تحتاجها المكتبة وتوفيرها بالنوع والعدد المناسب ، و عمل الفواتير الخاصة بها في حالة عملية الشراء .
2. عملية الفهرسة و التصنيف و الإدخال و التدقيق ووضع اللبيل الخاص بالكتاب و تجهيزه ليتم وضعه على الرفوف ، نظام الفهرسة و التصنيف المتبع في مكتبة جامعة القدس ، هو نظام تصنيف مكتبة الكونغرس وقواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية.

رسالة القسم: رفد العملية التعليمية التعليمية في جامعة القدس بمصادر المعلومات المختلفة و تصويب البحوث العلمية و الدراسات البحثية المنجزة من قبل طلبة الجامعة و الدوائر و الكليات المختلفة فيها

الهدف العام: تعزيز الدور الريادي و الأداء المتميز لمكتبة جامعة القدس من خلال إسناد و دعم العملية التعليمية و الإنتاجية العلمية و الفكرية في جامعة القدس من خلال توفير أحدث المصادر و المقتنيات المختلفة (Jamous & Kurdi, 2022).

الأهداف المرحلية:

1. توفير أحدث مصادر المعلومات بأشكالها المتعددة تلبيبة لاحتياجات مجتمع الجامعة والمجتمع المحلي، عن طريق الشراء والأهداء والتبادل.

- 2.السعي المستمر لتنمية و تعزيز مقتنيات المكتبة بمختلف مصادر المعلومات، عن طريق إقامة وحضور المعارض الخاصة بمصادر المعلومات المختلفة.
- 3.البحث المتواصل عن مصادر تمويل لتنمية مقتنيات المكتبة.
- 4.تقوية صلات التواصل و الاتصال بين الجامعات و المؤسسات المختلفة من جهة و مكتبة جامعة القدس من جهة أخرى عن طريق الإهداء و التبادل.

2.2.4.2 قسم الأرشفة وخدمة المجتمع:

ستكون نشاطات هذا القسم موجهة بالأساس للخدمات غير التقليدية والتي تتعلق بعملية الإرشاد الفني البحثي لطلبة الجامعة وهو يعمل جنباً إلى جنب مع أقسام المكتبة المتوفرة بشكل تفاعلي وتكاملي ومتمم لعمل هذه الأقسام، ويختص هذا القسم بعملية الإرشاد الفني لإنجاز الأبحاث العلمية لطلبة الجامعة على مختلفة كلياتهم، إضافة إلى القيام بعملية التدريب على كيفية استخدام قواعد البيانات والبحث عن مصادرها المتعددة والمختلفة لطلبة البكالوريوس والماجستير، كما سيقدم هذا القسم خدمات التدريب لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة حول مصادر المعلومات المختلفة وكيفية الاستفادة منها والوصول إليها بالسرعة الممكنة، وسيسهم هذا القسم بشكل مباشر بتعريف الطلبة بكيفية الاستفادة من محتويات المكتبة وتعريفهم بأهمية العمل الجماعي في إنجاز الأبحاث العلمية (الحاضنة البحثية).

الرؤيا : الوصول بمكتبة جامعة القدس إلى مستوى راقى ومتطور من تقديم الخدمات العصرية المختلفة التي يحتاجها مجتمع جامعة القدس، طلبة ومدرسين (المكتبة الباحثة) وبما يخدم ويعزز تطوير أداء جامعة القدس في الإنتاج العلمي والإسهام الفكري على المستوى المحلي والإقليمي والدولي .

الرسالة: خلق الأستعداد الكامل أمام المكتبة لمواكبة التطورات والتحديثات الحاصلة في مصادر المعلومات وتوظيفها في خدمة العملية الأكاديمية والتعليمية في الجامعة ، ويرى هذا القسم أهمية خاصة لتصويب البحوث العلمية والدراسات البحثية المنجزة من قبل طلبة الجامعة والدوائر والكليات المختلفة فيها، بما يحقق تطور نوعي مستمر للاداء، عن طريق انتهاج البحث العلمي المنهجي والهادف الذي يستطيع تقديم حلول علمية للمشكلات التي تواجه المجتمع المحلي، ويسهم ذلك في تحقيق رؤيا ورسالة الجامعة الأكاديمية والمجتمعية (الموقع الرسمي لمكتبة جامعة القدس،

(/https://library.alquds.edu/ar

أهداف القسم:

1. إكساب طلبة جامعة القدس الأطر والمنهجيات المناسبة لاختيار عناوين ومجالات الأبحاث العملية.
2. تقديم الإرشاد الفني لإنجاز البحوث والدراسات العلمية لطلبة الجامعة (مشاريع التخرج) .
3. التعرف على الاحتياجات الفعلية والحقيقية لطلبة جامعة القدس والعاملين وأعضاء هيئة التدريس بما يخدم ويعزز العملية التعليمية والأكاديمية .
4. عقد ورش لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة عن كيفية استخدام قواعد البيانات الإلكترونية من أجل تعريف طلابهم كيفية البحث بها، واستخدامها بطريقة مثلى.
5. تنفيذ العديد من المحاضرات التعريفية والإرشادية للطلبة الجدد مع بداية كل فصل عن أهمية المكتبة ودورها في العملية التعليمية.
6. تنفيذ برامج التدريب للطلبة على كيفية استخدام قواعد البيانات الإلكترونية والاستفادة منها .
7. تدريب طلبة الجامعة على كيفية البحث عن مصادر المعلومات.
8. مساعدة طلبة الدراسات العليا كيفية إعداد رسالة الماجستير.
9. التنسيق مع أعضاء هيئة التدريس من أجل تنفيذ محاضرات في قاعات المكتبة العامة.
10. العمل على تحميل محتويات المكتبة من المراجع العلمية ورسائل الماجستير على الموقع الإلكتروني للمكتبة لتسهيل وصول الباحثين إليها.
11. تفعيل خدمة البريد الإلكتروني للرد على استفسارات المستفيدين.
12. نشر وتوثيق إنجاز أعضاء هيئة التدريس من الأبحاث العلمية المنشورة في مجلات محلية وعالمية على الموقع الإلكتروني للمكتبة (الموقع الرسمي لمكتبة جامعة القدس، [./https://library.alquds.edu/ar](https://library.alquds.edu/ar)).

5.2 الدراسات السابقة:

تتناول الباحثة في هذا الفصل بعضاً من الدراسات السابقة والتي تناولت قياس جودة الخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية على حسب نموذج (LibQual+)، وتسعى الباحثة من وراء ذلك إلى التعرف على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات وكذلك الكشف عن المنهج البحثي المستخدم وذلك للاستفادة منه في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية وتطوير أدواتها، وقد تم ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم ، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

1.5.2. الدراسات العربية:

1. دراسة (مهدي والساوي، 2023) بعنوان: "تقييم جودة خدمات المعلومات للمكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا الدولية باستعمال LibQual".

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المعلوماتية لمكتبة المكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا العالمية باستخدام مقياس LibQual، وباستخدام هذا المقياس يمكننا معرفة مدى واقع الخدمة المقدمة وما يدركه المستفيدون وما يتوقعونه. يتكون مجتمع هذه الدراسة من طلاب الدراسات العليا في جامعة الإمام الرضا العالمية الذين استخدموا المكتبة أكثر من ثلاث مرات. ومن أهم النتائج أن الخدمات الإلكترونية المقدمة في المكتبة الإلكترونية لم تكن مرضية لتطلعات مستخدميها فيما يتعلق بالوصول إلى المصادر الإلكترونية وتوفر مصادر المعلومات، وضعف في خدمات البث الانتقائي للمعلومات التي تقدمها المكتبة، بالإضافة إلى أن الطلاب يواجهون صعوبات في استخدام فهرس المكتبة بسبب تعقيد عمليات البحث وعدم المعرفة الكافية بكيفية استخدامه. وهذه النتيجة تتعارض مع نتيجة الدراسة الحالية.

2. دراسة (رديف، 2021) بعنوان " قياس جودة الخدمات المكتبية باستخدام + LibQUAL المكتبة المركزية لجامعة بغداد أنموذجاً".

تحتاج المكتبات و مراكز المعلومات وكل ما له علاقة بتنظيم و تهيئة المعلومات إلى إعادة تقييم بشكل دوري من أجل الوقوف على مستوى الجودة مما يعني أن النهوض بالواقع العام لهذه المؤسسات بما يضمن رضا كافيا من قبل المستفيدين عن الخدمات هذا ما تم العمل عليه في هذا البحث، إذ تم تطبيق واحد من أهم مقاييس الجودة في المكتبات و مراكز المعلومات و هو (LibQUAL+) في واحدة من أهم و أقدم المكتبات المركزية الجامعية ألا وهي المكتبة المركزية لجامعة بغداد بموقعها الجادري والوزيرية وقد بلغت عينة المستفيدين و الذين تم توزيع الاستبانة لهم 75 مستفيدا موزعين على المكتبتين وقد تم استرجاع (68) استمارة منهم و باستخدام منهج الحالة كوسيلة للوصول لتحقيق أهم الأهداف المرسومة في هذا البحث و من أبرزها التوصل إلى مستويات جودة الحقيقية و إيجاد الحلول الملائمة لعلاج جوانب الخلل إن وجدت، إضافة للوصول إلى النتائج المرجوة منها و التي كان من أهمها: أن هنالك فجوة حقيقية في خدمات المكتبة (فجوة اكتفاء) و(فجوة تميز) كون المكتبة تقدم خدمات أقل من المطلوب من قبل المستفيد أو يتصور أنه سيحصل عليها و هذا أهم هدف حققه المقياس في الوصول الى هذه النتيجة. وهذه النتيجة تتعارض مع نتيجة الدراسة الحالية.

3. دراسة (مسعودة، 2021) بعنوان " ثقافة الجودة بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 -قائمة-".

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة الجودة في مكتبة جامعة 8 ماي 1945 - قائمة- تتناول الدراسة في ماهية المكتبات الجامعية، والفصل الثاني أساسيات ثقافة الجودة وتتناول في الجانب التطبيقي الدراسة الميدانية وشملت العينة 64 موظفا يعملون بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قائمة، وتمثلت أدوات جمع البيانات في المقابلة مع المسؤولين في الكليات لجامعة 8 ماي 1945 قائمة واستمارة استبيان وزعت على الموظفين بهذه المكتبات. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مكتبات جامعة 8 ماي 1945، قائمة لا زالت بعيدة كل البعد في اكتساب ثقافة الجودة سواء في تقديم الخدمة المكتبية أو على مستوى وعي مسؤوليها وإدراكهم لهذا المفهوم. وهذه النتيجة تتعارض مع نتيجة الدراسة الحالية.

4. دراسة (مصطفى، 2019) بعنوان " قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual".

تهدف الدراسة الحالية إلى تقديم صورة عن واقع خدمات المعلومات بمكتبات جامعة المنوفية وجودتها بالإضافة إلى دراسة مقياس Libqual+ من حيث نشأته وتطوره وأهدافه، كما تسعى الدراسة إلى التعرف على مدى التباين بين مستوى الخدمة المدرك المقدم فعلياً للمستخدمين بمكتبات جامعة المنوفية وبين الحد الأدنى والمستوى المرغوب من الخدمات، ويتكون مجتمع الدراسة في مكتبات جامعة المنوفية من فئات مختلفة تمثلت في طلاب مرحلة الليسانس والبيكالوريوس وطلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين بكل كلية من كليات/ معاهد جامعة المنوفية، وبلغ حجم العينة ٣٩٩ مفردة ممثلة لجميع فئات مجتمع الدراسة بواقع ٢١ استمارة في كل مكتبة والتي بلغ عددها ١٩ مكتبة، واعتمدت الدراسة في تحقيق أهدافها على المنهج الميداني وذلك بغرض تطبيق مقياس Libqual+ ودراسة واقع الخدمات المقدمة في المكتبات محل الدراسة.

وكان من أهم نتائج الدراسة: تصدر البعد الرئيسي الأول والخاص بمستوى الخدمة الترتيب من حيث مستوى التقييم المدرك من المستخدمين عن مستوى الخدمة داخل جامعة المنوفية، حيث بلغ متوسط هذا البعد (4.217) تلي ذلك في الترتيب البعد الرئيسي الثاني والخاص بالوصول إلى المعلومات من حيث تقييم المستخدمين بمكتبات جامعة المنوفية عن المستوى المدرك فعلياً، إذ بلغ متوسط المستوى المدرك في هذا البعد الرئيسي (4.197) وجاء في الترتيب الثالث والأخير البعد الرئيسي الخاص

بمبنى المكتبة والتجهيزات حيث بلغ متوسط مستوى الخدمة المدرك لهذا البعد 3.922 وبلغت قيمة فجوة الكفاية -1.257 وهي قيمة سالبة وهذا يعني أن المستوى المدرك للمستوى العام للخدمة أقل من أقل مستوى ممكن أن يقبل به المستفيدين وهو المستوى الأدنى للخدمة وهذا يدل على أن هناك تدني في جودة الخدمة .

وأن الخدمات بمكتبات جامعة المنوفية تحتاج إلى التطوير وعن فجوة التقدم فقد بلغت -3.828 وهي قيمة سالبة وتعني أن المستوى المدرك للخدمات بمكتبات جامعة المنوفية أقل بكثير من المستوى الذي يرغب أو يأمل المستفيدون بأن تكون عليه الخدمة. و تتفق بعض نتائج هذه الدراسة مع الدراسة الحالية.

5. دراسة (الغربي، 2018) بعنوان " قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس باعتماد نموذج + LibQUAL "

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس من خلال استطلاع آراء المستفيدين (الطلبة) من هذه الخدمات، واعتمادا على نموذج +LibQUAL كأداة للقياس لتحديد الفجوة بين مستوى الجودة المدركة والمتوقعة، والتعرف على واقع جودة خدمات المعلومات المقدمة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الكمي، وذلك من خلال استخدام استبانة (+LibQUAL) (كأداة لجمع بيانات الدراسة، والتي تكونت من ثلاثة أبعاد رئيسة متعلقة بجودة الخدمة وهي بعد تأثير الخدمة، وبعد التحكم بالمعلومات، والبعد الثالث بعد المكتبة كمكان، كما تم إضافة بعدا رابعا يتعلق بقياس الرضاء وتكونت عينة الدراسة من (1023) طالبا وطالبة، وهي تمثل حوالي 6% من مجتمع الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن نتائج متوسط فجوة التفوق جاءت سالبة إذ بلغت (-0.66)، مما يدل على أن جودة خدمات المعلومات بشكل عام في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس لا تلبي رغبات وتوقعات المستفيدين. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى انطباعات المستفيدين حول جودة خدمات المعلومات المقدمة حاليا عالية المستوى (7.06). كما كشفت نتائج الدراسة وجود مستوى عال من الرضا لدى عينة الدراسة حول خدمات المعلومات المقدمة بلغ (7.29)، وأن هناك ارتباطا موجبا بدرجة متوسطة بين أبعاد الجودة وفق نموذج + LibQUAL والرضا العام عن الخدمات المقدمة. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع الدراسة الحالية.

2.5.2. الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Emiri, & Olise, 2023) بعنوان " قياس جودة تقديم خدمة المكتبة باستخدام

SERVQUAL للتنبؤ بنية زيارة مكتبة دلتا للفنون التطبيقية، أوغواشي- نيجيريا".

Measuring library service delivery quality using SERVQUAL to predict intention to revisit Delta State Polytechnic Library, Ogwashi-Uku, Nigeria.

تقيم هذه الدراسة جودة تقديم الخدمة باستخدام جودة الخدمة للتنبؤ بنية مستخدمي المكتبة إعادة زيارة مكتبة ولاية دلتا للفنون التطبيقية، أوغواشي-أوكو، نيجيريا. هذه الدراسة تساعد على تحسين جودة خدمات المكتبة من خلال إعلان تطوير ونشر المبادرات التي تعالج الاهتمامات التي أعرب عنها مجتمع البوليتكنيك. كان عدد السكان العاملين في الدراسة 4545 مستخدماً للمكتبة في ولاية دلتا بوليتكنيك، أوغواشي-أوكو.

تم الحصول على حجم عينة 354 باستخدام طريقة حساب حجم عينة Wimmer و Dominick. كانت جمع البيانات باستخدام استبيان تم توزيعه على مكتبات ولاية دلتا للفنون التطبيقية في ولاية دلتا، نيجيريا، حيث أظهرت نتائج التقييم أن جودة خدمة مكتبة DSPG لها تأثير كبير على نية مستخدمي المكتبة في العودة. حيث تؤثر على بعد الموثوقية بشكل إيجابي على نوايا مستخدمي المكتبة بالعودة ، في حين أن بعدي التأكيد والتعاطف لهما أدنى تأثير إيجابي. وخلصت الدراسة إلى أن مستخدمي المكتبة الذين يتمتعون بالاطمئنان ويرون أن خدمة المكتبة موثوقة ومتجاوبة ومتعاطفة وملموسة هم أكثر عرضة لزيارة المكتبة مرة أخرى. و تتفق بعض نتائج هذه الدراسة مع الدراسة الحالية.

2. دراسة (Mahmood et al., 2021) بعنوان " تقييم جودة خدمة المكتبات في مكتبات

الكلية: منظور دولة نامية".

Evaluating Library Service Quality of College Libraries: The Perspective of a Developing Country.

أجريت هذه الدراسة لقياس جودة خدمات مكتبة الكلية في مقاطعة البنجاب، باكستان، باستخدام مسح LibQUAL. تم جمع البيانات من 998 مشاركاً يتكونون من أعضاء هيئة التدريس بالكلية، وجدت الدراسة أن أياً من سمات وأبعاد جودة الخدمة لا تلبي التوقعات المرجوة لمستخدمي المجموعة وكذلك المستخدمين الفرديين. تم تحديد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة خدمة المكتبة على أساس جنس

المستخدمين ونوعهم والانضباط الأكاديمي. هذه الدراسة مفيدة للجنة البنجاب للتعليم العالي (HEC)، وإدارات الكليات، وأمناء مكتبات الكليات على المستوى المحلي والدول النامية الأخرى أيضًا. وسوف يرشدتهم في التخطيط المستقبلي، ويساهم في تحسين تخصيص الموارد وتعزيز الاستخدام الهادف للموارد.

3. دراسة (Anna and Srirahayu, 2020) بعنوان " تقييم خدمات المراجع والمعلومات الافتراضية في المكتبات الجامعية في إندونيسيا".

Evaluation of Virtual Reference and Information Services at University Libraries in Indonesia.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم خدمات المراجع والمعلومات الافتراضية في مكتبات الجامعات الإندونيسية من منظور المكتبات كمقدمة للخدمة. شملت عينة الدراسة جميع مكتبات الجامعات في إندونيسيا، وعددها 629 جامعة، حيث تم التركيز على دور المكتبات الجامعية في دعم البحث العلمي وتوفير مصادر المعرفة. استخدمت الدراسة استبيانًا عبر الإنترنت لرصد توفر الخدمات المرجعية الافتراضية مثل الدردشة، البريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى إجراء ملاحظات ميدانية عبر مواقع الويب في الفترة من أغسطس إلى أكتوبر 2018.

أظهرت النتائج أن معظم المكتبات ما زالت تعتمد على الهاتف والبريد الإلكتروني كوسائل تقليدية، رغم تبني بعض المكتبات الكبرى لمفاهيم حديثة واستخدام تقنيات متقدمة، وتشير الدراسة إلى أن خدمات المراجع الافتراضية لا تزال محدودة، وتقتصر في الغالب على الاستفسارات العامة حول المكتبة، دون التطرق إلى دعم الأسئلة البحثية المتخصصة. كما أن هذه الخدمات متوفرة بشكل أفضل في الجامعات الكبرى التي تملك بنية تحتية رقمية قوية وموارد بشرية مؤهلة. و تتفق بعض نتائج هذه الدراسة مع الدراسة الحالية.

4. دراسة (Simhachalam and Veeramallu, 2020) بعنوان " قياس تصور المستخدم لخدمات المكتبة المقدمة إلى مكتبة Dr.B.R.Ambedkar المركزية بجامعة أديكافي نانايا، راجاهموندري، أندرا براديش، الهند: LIBQUAL+."

Measurement Of User Perception Of Library Services Provided To Dr.B.R.Ambedkar Central Library Of Adikavi Nannaya University, Rajahmundry, Andhra Pradesh, India: A Libqual+.

بحثت الدراسة الفجوة بين جودة الخدمة المتصورة والمتوقعة لجامعة أديكاف ي نانايا. من خلال جمع البيانات من طلاب البكالوريوس والدراسات العليا والباحثين وأعضاء الهيئة التدريسية، وتم اختيار عينة مكونة من 150 أستاذة وتم الرد على 120 استبانة منهم ثمانون بالمئة (ينتمون إلى كليات الآداب والعلوم والتكنولوجيا والهندسة و التربية). تم تحليل هذه البيانات التي تم جمعها من خلال مقارنة المتوسط والانحراف المعياري لجودة الخدمة المتصورة والمتوقعة، وتم حساب تحليل الثغرات في جودة الخدمة المتوقعة والمتصورة، فظهر في النتائج اختلاف بين توقعات وتصورات المستجيبين ، وبالتالي يتطلب أن تعزز المكتبة خدماتها بحيث يعتمد الموظفون بشكل خاص على المزيد من الأشياء حول احتياجات المستخدم وتوقعاته بشأن خدمات المكتبة. تعتبر هذه النتائج مفيدة حيث يمكن الاستفادة منها كإستراتيجية لإدارة المكتبة في تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف. و تتفق بعض نتائج هذه الدراسة مع الدراسة الحالية.

5. دراسة (Parta,2017) بعنوان " قياس جودة خدمة المكتبة باستخدام نهج LIBQUAL+ في جامعة تشودري شاران سينغ هاريانا الزراعية، الهند".

Measuring Library Service Quality Using Libqual+ Approach At Chaudhary Charan Singh Haryana Agricultural University, India.

هدفت الدراسة إلى تحديد فجوات جودة الخدمة باستخدام LIBQUAL+TM في مكتبة نهرو ومكتبات أخرى ، وعليه تم اقتراح استراتيجيات مناسبة لتحقيق جودة الخدمة والتي يمكن أن تكون البديل الوحيد لإرضاء والحفاظ على المستخدمين، قاست الدراسة مستوى جودة الخدمة من خلال الفرق بين الخدمة المتصورة وتوقعات المستخدمين، وذلك بعد تحليل الثغرات كأحد أفضل الإجراءات لمساعدة المنظمة وقيادتها بالإضافة لتحسين عملياتها والتعرف على حاجاتها للتحسين. قامت هذه الدراسة من خلال توزيع ما مجموعه 200 استبانة على الفئة المستهدفة من طلبة البكالوريوس والدراسات العليا بما في ذلك أعضاء الهيئة التدريسية وتم استلام 183 استبانة تمت تعبئتها كاملة وصالحة للتحليل . وعليه

تمت مناقشة العديد من قضايا جودة الخدمة وتقديم بعض المقترحات المهمة والتي قد تقود لرضى المستفيدين من هذه الخدمات عامةً. و تتفق بعض نتائج هذه الدراسة مع الدراسة الحالية.

6. دراسة (Reddy, 2017) بعنوان " قياس جودة الخدمات في المكتبات ".

Measuring of Quality Services in the Libraries.

تناقش هذا البحث، في منطقة جوننور بالهند، أهمية جودة الخدمات في المكتبات وتكشف مختلف طرق قياس وتحسين جودة الخدمة، وتؤكد على أنه يجب على المكتبات إعطاء الأولوية لرضا المستخدمين من خلال تقديم خدمات تلبي توقعاتهم، وتستعرض الورقة مفاهيم الجودة وتشرح أدوات وتقنيات مثل إدارة الجودة الشاملة (TQM)، وهي منهجية إدارية تركز على التحسين المستمر ورضا العملاء (مما يؤدي إلى خدمات فعالة وتحسين العلاقات العامة)، و SERVQUAL، وهي أداة تقيّم جودة الخدمة بناءً على توقعات المستخدمين وتصوراتهم عبر خمسة أبعاد (مما يساعد على تصور الخدمات وتحليلها)، و LibQUAL+، وهي أداة خاصة بالمكتبات مشتقة من SERVQUAL لقياس جودة خدمة المكتبة وتحديد مجالات التحسين (مما يوفر أساساً لتقديم ملاحظات منهجية). في نهاية المطاف، يدعو هذا البحث إلى استخدام هذه المنهجيات لتحقيق فوائد مثل تعزيز تقديم الخدمة وتقوية علاقات المستخدمين.

7. دراسة (Ahmad, 2014) بعنوان " قياس جودة الخدمة في المكتبة المركزية لجامعة جواهر لال نهرو ".

Measuring Service Quality in the Central Library of Jawaharlal Nehru University.

قامت هذه الدراسة بتقييم جودة الخدمة في المكتبة المركزية لجامعة جواهر لال نهرو باستخدام استبيان يعتمد على أداة SERVQUAL. تم توزيع 450 استبياناً على أعضاء هيئة التدريس (100) والباحثين (350)، وتم استلام وتحليل 282 استبياناً (62.66%). وقامت الدراسة بتقييم ستة أبعاد لجودة الخدمة: الموثوقية، والاستجابة، والضمان، والوصول، والاتصالات، والملموسات. وأشارت النتائج إلى أن غالبية المستجيبين أظهروا رضا إيجابياً، حيث سجلت الملموسات أعلى الاستجابات الإيجابية (92.28%)، في حين سجلت الموثوقية أدنى الاستجابات الإيجابية (72.19%).

الهدف من هذه الدراسة هو مناقشة موضوع الجودة المرتكزة بشكل أساسي على المستفيدين منها في المكتبات الأكاديمية والمساهمة في أهمية تقييمات الجودة بناءً على تصور عملائها لهذا النوع من المكتبات. من خلال تحليل LibQUAL+ فهذه الدراسة تقوم على تقديم الأهداف التي يمكن تحقيقها

من تطبيق هذه المنهجية بالإضافة إلى أنها تتطلع للتحقق من إمكانيات استخدامها في المكتبات الأكاديمية في البرازيل . ويخلص إلى أن المنهجية تقدم جوانب يمكن أن تدعم إدارة المكتبات الأكاديمية، مثل تحديد نقاط القوة والضعف في هذه الخدمات، والاقتراب من احتياجات المستفيدين من المكتبة، ومقارنة أداء المكتبة مع المكتبات الأخرى، وتحديد أفضل الممارسات فيها إلى جانب المساهمة في إدارة أكثر احترافاً لهذه المكتبات. و تتفق نتائج هذه الدراسة مع الدراسة الحالية.

8. دراسة (Rehman, 2013) بعنوان "تقييم جودة الخدمة في المكتبات الجامعية في باكستان". Service Quality Assessment in University Libraries of Pakistan.

تقوم هذه الدراسة بقياس جودة الخدمة في مكتبات جامعات باكستان من وجهة نظر المستخدم. تم جمع البيانات $N(473,1)$ = من الطلاب الجامعيين والخريجين وأعضاء هيئة التدريس في 22 جامعة باكستانية من خلال مسح LibQUAL + المعدل محلياً باللغة الأردية. قام مستخدمو المكتبة بتقييم 22 عنصراً من عناصر المسح الأساسية على مقياس من (1منخفض إلى 9مرتفع) من حيث الحد الأدنى من جودة الخدمة المقبولة وجودة الخدمة المطلوبة وجودة الخدمة المتصورة. تشير نتائج الدراسة إلى أن المكتبات بشكل عام لا تلبي الحد الأدنى من مستويات جودة الخدمة المقبولة والمطلوبة للمستخدمين. حددت منطقة التسامح ثماني خدمات إشكالية، يرتبط معظمها بأبعاد التحكم في المعلومات حيث تشير هذه الدراسة أيضاً إلى وجود فجوة واسعة بين تصورات المستخدمين وتوقعاتهم لجودة الخدمة. و تتفق بعض نتائج هذه الدراسة مع الدراسة الحالية.

9. دراسة (Voorbij, 2012) بعنوان " استخدام المكتبات البحثية الأوروبية لبرنامج

The use of LibQUAL+ by European research libraries. " LibQUAL+

تهدف هذه الدراسة إلى استخدام LibQUAL+ من قبل المكتبات البحثية الأوروبية، حيث تم إجراء مسح على 385 مكتبة من مكتبات LIBER لتحديد مدى انتشار استخدام برنامج LibQUAL+ وجمع التعليقات حول تنفيذه. كشفت النتائج عن انتشار استخدام برنامج LibQUAL+ على نطاق واسع في أوروبا مع إمكانية نموه، مع تسليط الضوء على نقاط قوته في سهولة إدارته وفرص المقارنة المعيارية، ولكن أيضاً تحديد عدم سهولة استخدامه كنقطة ضعف، حيث أبلغت 50% من المكتبات عن صعوبات في إكمال المشاركين. من الناحية العملية، أدى تطبيق أداة LibQUAL+ إلى قيام أكثر من 75% من المشاركين بتحسين المجالات الضعيفة أو تعزيز الخدمات بشكل أفضل، وحوالي الثلث

بإنشاء خدمات جديدة، مما يشير في النهاية إلى الحاجة إلى تعزيز سهولة استخدام الأداة. و تتفق بعض نتائج هذه الدراسة مع الدراسة الحالية.

10. دراسة (Sohail, 2012) بعنوان " قياس جودة الخدمة في مكتبة الدكتور ذاكر حسين، نيودلهي".

Measuring Service Quality in Dr. Zakir Husain Library, New Delhi.

الهدف من هذه الدراسة هو قياس تصورات مستخدمي مكتبة الدكتور ذاكر حسين من حيث صلتها بجودة الخدمة وتحديد مدى نجاح مكتبة الدكتور ذاكر حسين في تقديم هذه الخدمة لمستخدميها. تم إجراء الدراسة على طلاب الجامعة الإسلامية نيودلهي وتم استخدام استبيان كأداة لجمع البيانات، وتتكون أدوات جمع البيانات من أسئلة منظمة حيث تم تصميم جميع الأسئلة المغلقة للحصول على إجابات على مقياس ليكرت من خمس نقاط لقياس رضا المستفيدين وتصور جودة الخدمة. ويبدو أن النتائج تشير إلى أن مكتبة الدكتور ذاكر حسين لا تقتصر على جودة الخدمة. حيث توضح دراسات كل من المبادئ النظرية والتطبيقات التجريبية. وتتضمن هذه الدراسة وصفا لتخطيط وتنفيذ وصيانة نظام إدارة الجودة من قبل المكتبة، جنباً إلى جنب مع جهود التحسين المستمر لتقديم خدمة عالية الجودة لعملاء المكتبة. حيث ستكون هذه الدراسة مفيدة للمكتبات التي تخطط لتنفيذ نظام إدارة الجودة لتحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء والمستفيدين من خدماتها. و تتفق بعض نتائج هذه الدراسة مع الدراسة الحالية.

11. دراسة (Posey, 2009) بعنوان " تصورات الطلاب وتوقعاتهم حول جودة خدمات المكتبة ورضا المستخدمين في كلية المجتمع بولاية والترز".

Student Perceptions and Expectations of Library Services Quality and User Satisfaction at Walters State Community College.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تصورات طلاب كلية مجتمع ولاية والترز حول جودة الخدمات المكتبية باستخدام أداة LibQUAL+TM ، التي تقيس ثلاثة أبعاد: تأثير الخدمة، التحكم في المعلومات، والمكتبة كمكان. شملت العينة 666 طالباً، وقيّموا مستويات الخدمة من حيث الحد الأدنى المقبول، والملموس، والمرغوب فيه. أظهرت النتائج أن مكتبة كلية والترز سجلت متوسطات أعلى مقارنة بأربع كليات مجتمع أخرى، مع وجود مجال للتحسين في بعد تأثير الخدمة. كما لم تُسجل فروق بين الذكور والإناث، بينما قيّم الطلاب غير التقليديين (أكبر من 22 عاماً) الخدمة بشكل أعلى من

التقليديين. وأشارت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين ميزانية المكتبة والتحكم في المعلومات، ما يقدم رؤى مفيدة لتحسين خدمات المكتبة. و تتفق بعض نتائج هذه الدراسة مع الدراسة الحالية.

3.5.2. التعليق على الدراسات السابقة:

استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تأطير دراستها تأطيرًا نظريًا ومنهجيًا، حيث ساعدتها هذه الدراسات في تحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة بجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، مثل مفهوم الجودة، وأبعاد جودة الخدمة وفق نموذج LibQUAL+ الغريبي، 2018؛ مصطفى، 2019؛ (Mahmood et al., 2021)، كما ساهمت في دعم الاختيار المنهجي للأداة المستخدمة في الدراسة، وهي استبانة LibQUAL+ التي أثبتت فاعليتها في تقييم خدمات المكتبات في سياقات متعددة، عربية وأجنبية، مما عزز من موثوقية المنهج المستخدم. بالإضافة إلى ذلك، مكنت الدراسات السابقة الباحثة من تحديد الفجوات البحثية، حيث أظهرت بعض الأبحاث مثل دراسة مسعودة (2021) وجود ضعف في ثقافة الجودة لدى العاملين في المكتبات الجامعية، كما أشارت دراسة مهدي والسلاري (2023) إلى ضعف خدمات البث الانتقائي وصعوبة استخدام الفهارس الإلكترونية، وهي فجوات لم تُعالج بشكل كافٍ في الدراسات السابقة، مما يبرر الحاجة إلى إجراء هذه الدراسة. وقد أظهرت الدراسات الأجنبية (مثل Emiri & Olise, 2023، Simhachalam & Veeramallu, 2020؛ Parta, 2017) أيضًا وجود تباين بين توقعات المستفيدين ومستوى الخدمات المقدمة، مما وفر للباحثة قاعدة مقارنة دولية تساعد على وضع نتائج دراستها ضمن إطار أوسع. كما مكّن هذا التنوع في الدراسات - من حيث البلدان والمنهجيات والفئات المستهدفة - الباحثة من بناء خلفية معرفية شاملة، ساعدتها في توجيه أسئلتها البحثية وصياغة أدوات جمع البيانات، وتفسير النتائج ضمن سياق علمي رصين.

4.5.2. مدى استفادة الباحث من الدراسات السابقة:

لقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة استفادة كبيرة وشاملة على عدة مستويات. فعلى المستوى النظري، ساعدتها هذه الدراسات في تأطير المفاهيم الأساسية المرتبطة بجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، مثل مفهوم الجودة، وأبعادها كما يحددها نموذج LibQUAL+، مما وفّر لها أساسًا معرفيًا متينًا لفهم موضوع الدراسة وتحديد عناصره بدقة. أما على المستوى المنهجي، فقد ساعدتها الدراسات السابقة - وخاصة تلك التي استخدمت مقياس LibQUAL+ في بيئات عربية

وأجنبية - في اختيار الأداة المناسبة للدراسة الحالية، مما يعزز من مصداقية نتائجها ويُسهل مقارنتها بنتائج دراسات أخرى. كما استفادت الباحثة من هذه الدراسات في تحديد الفجوات البحثية التي لم تتناولها الدراسات السابقة بشكل كافٍ، مثل ضعف ثقافة الجودة في بعض المكتبات (مسعودة، 2021)، وتحديات استخدام الفهارس الإلكترونية (مهدي والسلاري، 2023)، وغياب خدمات متقدمة كالبث الانتقائي، إضافة إلى فجوات تتعلق بعدم تلبية توقعات المستفيدين في بعض المكتبات الجامعية (مصطفى، 2019؛ Mahmood et al., 2021) هذا الوعي بالفجوات ساعد الباحثة في تبرير دراستها وصياغة أسئلتها البحثية بشكل دقيق. وأخيرًا، ساهمت الدراسات السابقة في تفسير النتائج وربطها بسياقات مماثلة، مما أتاح للباحثة أن تضع نتائجها في إطار مقارنة يعزز من قيمة الدراسة ويمنحها بعدًا تحليليًا أعمق.

5.5.2. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

على حسب علم الباحث، تعد هذه الدراسة من الدراسات النادرة والتي استخدمت خمسة أبعاد لنموذج Libqual+ اما الدراسات السابقة فقد استخدمت ثلاثة أبعاد لعناصر لنموذج Libqual+ لكن في الدراسة الحالية تم استخدام خمسة عناصر لنموذج Libqual+ مستمدة من أحدث الدراسات العالمية التي أشارت إلى وجود تحديثات في عناصر وأبعاد نموذج Libqual+ لم يتم استخدامها في الدراسات الحديثة وهذا بدوره يمنح الدراسة الحالية أهمية كبرى لدراسة عناصر وأبعاد أخرى لم تتكرر في الدراسات السابقة وتم الإشارة إلى هذه الدراسات التي أوصت ببعد جديد من أبعاد نموذج Libqual+ في الإطار النظري.

الفصل الثالث

منهجية وإجراءات الدراسة

1.3 المقدمة

2.3 منهج الدراسة

3.3 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

4.3 أداة الدراسة

5.3 صدق الاستبانة

6.3 الصدق البنائي (Structure Validity)

7.3 ثبات أداة الدراسة (Reliability)

8.3 اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (اختبار كولمجروف - سمرنوف (1-Sample K-S))

9.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

10.3 المقابلة

الفصل الثالث

منهجية وإجراءات الدراسة

1.3 : المقدمة

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسا يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

وبناء على ذلك تناول هذا الفصل وصفا للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

2.3 منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة البحث والمعلومات المراد الحصول عليها، من أجل التعرف إلى واقع جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام نموذج (LibQual+) - دراسة مكتبة جامعة القدس، استخدمت الباحثة المنهج المختلط (الذي يجمع ما بين المنهج الكمي والمنهج النوعي)، لمناسبته

لطبيعة الدراسة، فالمنهج الكمي الوصفي هو المنهج الذي يمثل التعرف على ظاهرة قيد الدراسة وجمع البيانات عنها ووصفها وصفا دقيقا من خلال توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة، أما المنهج النوعي يتمثل في جمع البيانات والمعلومات عن طريق التواصل مع المستجيبين من خلال إجراء مقابلة مع موظفو المكتبة من خلال طرح الأسئلة عليهم والإجابة عنها على شكل جمل.

1.2.3. مصادر جمع البيانات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجهت الباحثة في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأت الباحثة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض، كما قامت بإجراء مجموعة من المقابلات المنظمة استخدمت فيها الإجابات المفتوحة من المستجيبين.

3.3 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع طلاب وموظفي جامعة القدس، والذي يبلغ عددهم 13441 (ثلاثة عشر ألفاً وأربعمائة و واحد وأربعين) عن العام الدراسي 2023/2022 شخصا موزعين كالتالي: 10597 طالب بكالوريوس، و1883 طالب دراسات عليا، و934 عضو هيئة تدريس، و27 موظفاً لمكتبة جامعة القدس على حسب الإحصائيات الرسمية الصادرة من جامعة القدس من دائرتي القبول والتسجيل و الموارد البشرية.

نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة حصر كافة أفراد المجتمع، استخدمت الباحثة العينة العشوائية غير الاحتمالية، حيث تم ارسال الاستبانة بشكل عشوائي على مواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بطلبة جامعة القدس والمستخدمين من خدماتها وقد تم من خلالها التعبئة بناء على رغبتهم (تطوعا) وبلغت (352) من مستخدمي و مستفيدي مكتبة جامعة القدس سواء طلاب أو موظفين أو أعضاء هيئة تدريس (من طلبة الدراسات العليا) للاستبانة، أما للمقابلة فقد كانت العينة قصدية غير احتمالية، حيث تم اختيار خمسة أشخاص في المقابلات التي قامت بإجرائها الباحثة مع موظفو جامعة القدس وهم مدير المكتبة، نائب مدير المكتبة، و رؤساء ثلاثة أقسام من داخل مكتبة جامعة القدس. و تم تحديد حجم العينة باستخدام جدول كريجسي ومورجان (Sharma & Kumar, 2023) ، كما استخدمت العينة القصدية في اختيار موظفي مكتبة جامعة القدس لإجراء المقابلات.

تم استرداد 352 استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة 95.13% وهي نسبة مناسبة لإجراء المعالجات الإحصائية عليها، في حين ان المقابلات كانت العينة قصدية حيث استهدفت خمسة أشخاص من

موظفو مكتبة جامعة القدس وهم مدير المكتبة، نائب مدير المكتبة، و رؤساء ثلاثة أقسام من داخل مكتبة جامعة القدس. ويتضح من خلال النقاط التالية توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الديموغرافية للأفراد فيها:

جدول رقم (1.3) البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

النسبة المئوية %	العدد	العامل الديموغرافي
الجنس		
33.81	119	ذكر
66.19	233	أنثى
100.0	352	المجموع
فئة المستفيد		
9.66	34	عضو هيئة تدريس
66.76	235	طالب (بكالوريوس)
17.90	63	طالب (دراسات عليا)
0.85	3	موظف المكتبة
2.84	10	باحث / باحثة
1.99	7	مستخدم من خارج الجامعة
100	352	المجموع
المؤهل العلمي		
46.02	162	ثانوية عامة
26.42	93	دبلوم فأقل
17.90	63	بكالوريوس
1.14	4	ماجستير
8.52	30	دكتوراه
100	352	المجموع
التخصص		
29.26	107	علوم
5.11	22	طب
21.88	98	الآداب
25.28	84	الهندسة
18.47	63	غير ذلك
100	352	المجموع

يتضح لنا من الجدول (1.3) أن عينة الدراسة هي:

- ما نسبته 33.81% من عينة الدراسة ذكور، بينما 66.19% من الإناث.
- ما نسبته 9.66% من عينة الدراسة أعضاء هيئة تدريس، 66.76% طلاب بكالوريوس، بينما 17.90% طلاب دراسات عليا، و 0.85% هم موظفو من مكتبة الجامعة، و 2.84% باحث أو باحثة و أخيرا 1.99% هم مستخدمين من خارج الجامعة.
- أن ما نسبته 46.02% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ثانوية عامة، 26.42% مؤهلهم العلمي دبلوم فأقل، 17.90% مؤهلهم العلمي بكالوريوس بينما 1.14% مؤهلهم العلمي ماجستير، 8.52% مؤهلهم العلمي دكتوراه.
- ما نسبته 37.6% من عينة الدراسة يعملون، 28.4% لا يعملون، بينما 33.9% يدرسون.
- ما نسبته 29.26% من عينة الدراسة هم من تخصصات العلوم، 5.11% من تخصصات الطب، 21.88% من تخصصات الاداب، 25.28% من تخصصات الهندسة بينما 18.47% غير ذلك.

يُدرج الجدول (1.3) لتقديم توصيف شامل للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، وهو ما يُعد خطوة أساسية في أي بحث ميداني لضمان الشفافية العلمية وفهم سياق البيانات المُحلّلة. يهدف عرض هذه المتغيرات إلى بيان مدى تنوع المشاركين من حيث الجنس، والوظيفة، والتحصيل العلمي، والتخصص الأكاديمي، والحالة المهنية، والانتماء إلى فئة المستخدمين. ورغم أن هذه المتغيرات الديموغرافية لم تكن محلاً لاختبار فرضيات مباشرة ضمن هذا البحث، إلا أن عرضها يُسهم في تقييم مدى تمثيل العينة لمجتمع الدراسة، ويُتيح إمكانية إجراء تحليلات لاحقة للمقارنة بين الفئات المختلفة إن لزم الأمر. كما تُعد هذه البيانات ضرورية لفهم تباين وجهات النظر المحتملة حول جودة الخدمة محل الدراسة، ما يُعزز من مصداقية نتائج البحث وقابلية تعميمها.

4.3 أداة الدراسة

تعد الاستبانة أكثر وسائل الحصول على البيانات من الأفراد استخداماً وانتشاراً، وتعرف الاستبانة بأنها أداة لجمع البيانات عن أحوال عناصر موضوع الدراسة من خلال العينة المسحوبة من مجتمع الدراسة (العلي، 2020).

وقد تم استخدام الاستبانة للتعرف على واقع جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام نموذج (LibQual+) - دراسة مكتبة جامعة القدس، وقد قسمت الاستبانة إلى قسمين رئيسيين هما: **القسم الأول:** وهو عبارة عن البيانات الديموغرافية للمستجيبين (الجنس، فئة المستفيد، المؤهل العلمي، التخصص).

القسم الثاني: وهو عبارة عن مجالات الدراسة، ويتكون من 42 فقرة، موزع على محورين رئيسيين و يتكون المحور الأول من خمسة أبعاد وهي:

البعد الأول: التحكم في المعلومات، ويتكون من (6) فقرات.

البعد الثاني: الجمع والوصول، ويتكون من (5) فقرات.

البعد الثالث: تأثير الخدمة، ويتكون من (6) فقرات.

البعد الرابع: المكتبة كمكان، ويتكون من (6) فقرات.

البعد الخامس: الموارد الإلكترونية، ويتكون من (6) فقرات.

المحور الثاني: جودة الخدمات المقدمة في المكتبات، ويتكون من (13) فقرة.

1.4.3 خطوات بناء الاستبانة

اتبعت الباحثة في بناء الاستبانة جملة من الخطوات، علماً أن أداة الدراسة هي من تصميم الباحثة وكانت كما يلي:

1. الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الإستبانة وصياغة فقراتها.

2. عرضها على الدكتور المشرف والاستفادة من حكمته وخبرته في مجالات جودة خدمات المكتبات الذي أبدى التعاون والمساعدة التامة.

3. استشارت الباحثة عدداً من أساتذة الجامعات والمشرفين في تحديد محاور الإستبانة وفقراتها.

4. تحديد المحاور الرئيسية التي شملتها الإستبانة.

5. تحديد الفقرات التي تقع تحت كل محور.

6. تم تصميم الإستبانة في صورتها الأولية.

7. تم مراجعة وتنقيح الاستبانة من قبل المشرف.

8. تم عرض الإستبانة على لجنة من ذوي العلم والاختصاص من المحكمين، وذلك وفقاً للملحق رقم

(أ) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم.

9. في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الإستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الإستبانة في صورتها النهائية على (42) فقرة، ملحق (ب).

وقد أعطيت درجات الفقرات ال 42 من خلال مقياس ليكرت الخماسي كما يبين الجدول رقم (2).

جدول (2.3) : مفتاح تصحيح فقرات الاستبانة تبعا لمجالاتها حسب مقياس ليكرت الخماسي

الوزن النسبي	درجة الموافقة	درجة المقياس
0-20%	1	لا أوافق بشدة
21-40%	2	لا أوافق
41-60%	3	محايد
61-80%	4	أوافق
81-100%	5	أوافق بشدة

يبين الجدول (2.3) مفتاح تصحيح فقرات الاستبانة تبعا لمجالاتها حسب مقياس ليكرت الخماسي، حيث يبين الجدول الاستجابة على كل مجال ودرجتها و الوزن النسبي لها.

ولتحديد درجة أهمية كل فقرة من فقرات الدراسة، تم استخدام معيار إحصائي يقوم على تقسيم الأوساط الحسابية إلى ثلاث فئات: (من 1- أقل من 2.9) و تعني مستوى أهمية متدني، (من 3- أقل من 3.9) و تعني مستوى أهمية متوسط، (من 4 - 5) و تعني مستوى أهمية مرتفع.

أمّا الانحراف المعياري فيعد مقبولا عند النقطة (50%) من الوسط الحسابي (الانحراف المعياري/الوسط الحسابي)، فإذا تجاوز (50%) من المتوسط الحسابي يعني وجود تشتت في الإجابات، أما إذا كان أقل من (50%) من الوسط الحسابي يعني تقارب إجابات عينة الدراسة، وعدم وجود تشتت في الإجابات (البحراوي، 2018).

5.3 صدق الاستبيان:

يعني صدق الاستبانة تمثيلها للمجتمع المدروس بشكل جيد، أي أن الإجابات التي نحصل عليها من أسئلة الاستبيان تعطينا المعلومات التي وضعت لأجلها الأسئلة (البحر والتتجي، 2017)، ويوجد العديد من الاختبار التي تقيس صدق الاستبانة أهمها:

1- صدق آراء المحكمين "الصدق الظاهري":

يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحث عددًا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (البحراوي، 2018). حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من خمسة متخصصين في مجالات التنمية وجودة خدمات المكتبات، وذلك وفقا للملحق رقم (أ)، وقد استجابت الباحثة لآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية - انظر الملحق رقم (ب).

2- صدق الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي درجة انسجام كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة (علي، 2020)، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه. وأن هذه الفقرات تقيس بالفعل هذا المجال (Sekaran, 2013)، وتمّ قياس صدق محتوى الاستبانة من خلال قياس العلاقة بين كل فقرة وبين المجال الذي تنتمي إليه باستخدام معامل بيرسون للارتباط Pearson (Coefficient of Correlation)، وقد اعتمدت علاقات الارتباط التي تزيد عن (30%)، وكانت دلالتها الإحصائية مهمة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (Kretzschmar & Gignac, 2019) وتبين الجداول (3.3) و (4.3) هذه العلاقات.

جدول رقم (3.3) معاملات ارتباط بيرسون الخاص بقياس المحتوى لفقرات عناصر نموذج LibQual+ البعد الأول: التحكم في المعلومات.

الرقم	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط
1.	توفر أدوات سهلة الاستعمال للوصول لمعلومات	.737*
2.	مكان المكتبة الإلكتروني يمكنني من تحديد موقع المعلومات بنفسني	.692*
3.	توفر التجهيزات تساعدني في الوصول إلى المعلومات التي أريدها في المكتبة	.781*
4.	هناك بعض المعلومات التي قد احتاجها في دراستي أستطيع الدخول إليها بدون الحاجة إلى إذن مسبق للدخول	.674*
5.	أستطيع الدخول إلى أي معلومة أريدها متوفرة في داخل المكتبة	.584*
6.	أدوات وصول سهلة الاستخدام تسمح لي بالعثور على أشياء بمفردي	.764*

** معامل الارتباط دال إحصائيا عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

جدول رقم (4.3) معاملات ارتباط بيرسون الخاص بقياس المحتوى لفقرات عناصر نموذج LibQual+ البعد الثاني: الجمع والوصول

الرقم	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط
7.	سهولة الوصول إلى مواد المكتبة المطبوعة التي أحتاجها في دراستي	.723*
8.	سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها	.646*
9.	تسلم الوثائق والمواد التي أطلبها عن طريق الإعارة المتبادلة بين المكتبات في وقتها	.755*
10.	أوقات دوام المكتبة مناسبة	.787*
11.	توفر المجلات المطبوعة التي أحتاجها في دراستي	.744*

** معامل الارتباط دال إحصائيا عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

جدول رقم (5.3) معاملات ارتباط بيرسون الخاص بقياس المحتوى لفقرات عناصر نموذج LibQual+ البعد الثالث: تأثير الخدمة.

الرقم	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط
12.	يغرس موظفو المكتبة الثقة في المستخدمين	.640*
13.	يقوم الموظفون بإعطاء المستخدمين اهتمام فردي	.745*
14.	موظفو المكتبة يتعاملون بتهذيب باستمرار	.742*
15.	موظفو المكتبة لديهم استعداد للرد على أسئلة المستخدمين	.639*
16.	موظفو المكتبة يفهمون لاحتياجات المستفيدين	.639*
17.	موظفو المكتبة يقدمون المساعدة للمعلومات التي أحتاجها، وهذا يفيدني في البحث عن المعلومات مستقبلا	.695*

** معامل الارتباط دال إحصائيا عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

جدول رقم (6.3) معاملات ارتباط بيرسون الخاص بقياس المحتوى لفقرات عناصر نموذج LibQual+ البعد الرابع: المكتبة كمكان.

الرقم	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط
18.	مساحة المكتبة تلهم الدراسة و التعلم	.777*
19.	مساحة هادئة للأنشطة الفردية	.758*
20.	موقع المكتبة مريح وجذاب	.620*
21.	البيئة العامة للمكتبة تساعد على بيئة دراسية هادئة وتساعد على التركيز والتعلم	.781*
22.	هناك أماكن متاحة للتعلم الجماعي ضمن عدة أفراد في مكان واحد داخل المكتبة	.515*
23.	موقع مبنى المكتبة مناسب للوصول إليه	.647*

** معامل الارتباط دال إحصائيا عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

جدول رقم (7.3) معاملات ارتباط بيرسون الخاص بقياس المحتوى لفقرات عناصر نموذج LibQual+ البعد الخامس: الموارد الإلكترونية.

الرقم	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط
24.	تتوفر جميع مصادر المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها	.745*
25.	القدرة على التصفح صفحات الويب الخاصة بالمكتبة بسهولة	.742*
26.	تسليم المستندات في الوقت المناسب / الإعارة بين المكتبات إلكترونياً	.639*
27.	وجود فهرس على الأنترنت سهل الاستخدام للعثور على المواد	.639*
28.	سهولة الوصول للمحفوظات والمجموعات الخاصة	.695*
29.	إتاحة الوصول إلى الموارد الإلكترونية (منزلي - مكتبي)	.573*

** معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

تبين الجداول من (3.3 الى 7.3) نتائج معامل ارتباط بيرسون بين الفقرات، وأبعاد نموذج LibQual+ وباستعراض قيم معاملات الارتباط، ومستويات الدلالة يتبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين فقرات المجال مما يشير إلى وجود صدق بنائي لهذه الفقرات.

يبين الجدول رقم (8.3) ادناه نتائج معامل ارتباط بيرسون بين الفقرات، جودة الخدمات المقدمة في المكتبات، وباستعراض قيم معاملات الارتباط ومستويات الدلالة يتبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين فقرات المجال مما يشير إلى وجود صدق بنائي لهذه الفقرات.

جدول رقم (8.3) معاملات ارتباط بيرسون الخاص بقياس المحتوى لفقرات جودة الخدمات المقدمة في المكتبات

الرقم	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط
30.	لدى المكتبة التزام بالتطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة	.235*
31.	تدعم المكتبة الابتكار والإبداع في خدمة مستخدميها	.467*
32.	كل موظف مسؤول عن جودة الخدمة التي يقدمها	.556*
33.	حل المشاكل التي تواجه المستفيد بشكل مستمر	.787*
34.	لدى موظفي المكتبة التزام للعمل بروح الفريق من أجل أداء متميز .	.744*
35.	يقدم موظفو المكتبة اقتراحات للإدارة العليا من أجل تطوير الخدمات.	.854*
36.	لدى موظفي المكتبة الاهتمام كفريق عمل بتطوير العمل المكتبي.	.817*
37.	هناك متابعة مستمرة من موظفي المكتبة حول جودة الخدمات المقدمة .	.731*
38.	لدى المكتبة دورية منتظمة لتقييم أداء موظفيها.	.777*
39.	الاستثمار في الإمكانيات المتاحة من أجل تحسين الخدمة للمستخدمين.	.758*
40.	موظفو المكتبة لديهم المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة المستخدمين.	.620*
41.	أشعر بالرضا عن الطريقة التي تتم بها معاملتي في المكتبة.	.816*
42.	مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة متميز .	.731*

** معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

6.3 الصدق البنائي (Structure Validity)

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة.

جدول (9.3): معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

المجال	معامل بيرسون للاارتباط
البعد الأول: التحكم في المعلومات	.775*
البعد الثاني: الجمع والوصول	.769*
البعد الثالث: تأثير الخدمة	.727*
البعد الرابع: المكتبة كمكان	.826*
البعد الخامس: الموارد الإلكترونية	.833*
جودة الخدمات المقدمة في المكتبات	.763*

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يبين جدول (9.3) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الإستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك تعتبر جميع مجالات الإستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

7.3 ثبات أداة الدراسة (Reliability)

يقصد بثبات الأداة إمكانية الحصول على نفس البيانات عند إعادة الدراسة باستخدام أداة الدراسة نفسها على الأفراد أنفسهم في ظل ظروف واحدة متشابهة (Sekaran, 2016)، وتم اختبار ثبات متغيرات أداة الدراسة باستخدام مقياس الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لإجابات عينة الدراسة التي تم الحصول عليها، وتُعد القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المقياس (60%) فأكثر (Malhotra, 2013)، والجدول رقم (10.3) يبين ذلك.

جدول (10.3): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول: التحكم في المعلومات	6	0.817
البعد الثاني: الجمع والوصول	5	0.923
البعد الثالث: تأثير الخدمة	6	0.887
البعد الرابع: المكتبة كمكان	6	0.838
البعد الخامس: الموارد الإلكترونية	6	0.799
جودة الخدمات المقدمة في المكتبات	13	0.876
جميع المجالات معا	42	0.850

يبين الجدول رقم (10) نتائج ألفا كرونباخ لكل متغير من متغيرات مجالات الدراسة، وباستعراض قيم ألفا كرونباخ المحسوبة نجد أنها كانت مرتفعة في البعد الثاني وهو الجمع والوصول و كان أدناها في البعد الخامس وهو الموارد الإلكترونية حيث بلغت (0.799)، بينما بلغت للأداة ككل (0.85) و هي عبارة عن مجموع معامل الثبات للمتغيرات الستة مقسوما على عددها وهي ستة، وتعد جميع قيم كرونباخ ألفا المحسوبة لمتغيرات مجالات الدراسة عادية ومناسبة لأغراض هذه الدراسة، ويدل ذلك على ثبات عالٍ للاستبانة.

8.3 اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (اختبار كولمجروف - سمرنوف (1-Sample K-S)):-

تم إجراء اختبار كولمجروف - سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع توزيع طبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات؛ لأن معظم الاختبارات العلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ويبين الجدول رقم (11.3) نتائج الاختبار.

الجدول رقم (11.3) اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov- Smirnov)

المجال	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
البعد الأول: التحكم في المعلومات	6	1.811	0.110
البعد الثاني: الجمع والوصول	5	2.353	0.130
البعد الثالث: تأثير الخدمة	6	1.808	0.080
البعد الرابع: المكتبة كمكان	6	2.204	0.071
البعد الخامس: الموارد الإلكترونية	6	2.790	0.103
جودة الخدمات المقدمة في المكتبات	13	2.848	0.120
جميع المجالات معا	42	0.871	0.661

يتضح من نتائج التحليل المبينة في جدول رقم (11.3) أن قيمة مستوى الدلالة لكل متغير أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجميع مجالات الدراسة، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

9.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات :-

لتحليل الردود على أسئلة الاستبانة تمّ استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences (SPSS)، استخدمت الباحثة أساليب إحصائية متعددة من أجل توظيف البيانات لتحقيق أهداف الدراسة، وفيما يأتي أهم الأساليب التي تم استخدامها:-

1- اختبار معامل بيرسون للارتباط: يُعد هذا الاختبار من أكثر معاملات الارتباط شيوعاً، ويستخدم للكشف عن مدى وجود علاقة ارتباط بين متغيرين حيث يستدلّ على وجود هذا الارتباط من خلال الأهمية الإحصائية لقيمة هذا الارتباط (Nunnally, 2019).

2- اختبار اداة الدراسة : استخدم هذا الاختبار بهدف التحقق من مقدار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة كأحد المؤشرات على ثباتها، وقام الباحث بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لإجابات عينة الدراسة التي تمّ الحصول عليها.

3- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (اختبار كولمجروف - سمرنوف (1-Sample K-S)) ويستخدم لمعرفة هل البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.

4- الأساليب الإحصائية الوصفية (Descriptive Statistical Techniques): تمّ استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية بهدف الحصول على قراءات عامة عن خصائص، وعينة الدراسة و تركيبها، وتوزيعها، ومن الأساليب الإحصائية الوصفية التي تمّ استخدامها : التوزيع التكراري (Frequency Distribution)، والنسب المئوية (Percentages)، والوسط الحسابي (Mean) الذي استخدم بهدف التعرف إلى تقييمات عينة الدراسة لكل مفردة من مفردات متغيرات الدراسة، وعليه يتمّ تصنيف بنودها حسب درجة أهميتها وفقاً لمتوسطاتها الحسابية، كما تمّ استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) لقياس تشتت قيم إجابات عينة الدراسة عن المتوسطات الحسابية لبنود الاستبانة المختلفة.

5- اختبار تحليل الانحدار المتعدد والبسيط مع اختبار (F) باستخدام جداول تحليل التباين (ANOVA) وقد تم استخدام هذا الاختبار في اختبار فرضيات الدراسة.

10.3 المقابلة:

تهدف المقابلة إلى معرفة رأي المستجيب الذي يتم مقابلته من خلال إجاباته على أسئلة الباحث، وذلك بهدف جمع المعلومات المطلوبة للدراسة، وهي من أهم طرق جمع المعلومات والبيانات وأكثرها صدقا، لكي يتمكن الباحث من معرفة آرائهم واتجاهاتهم وميولهم، وتتيح للمستجيب الفرصة للتعبير عن أفكارهم وآرائهم بحرية (بلال، 2018). وللتحقق من أهداف الدراسة وجمع البيانات المطلوبة، اعتمدت الباحثة على الأسئلة المفتوحة، حيث أجريت المقابلات من خلال طرح الأسئلة على كل موظف داخل المكتبة بشكل فردي، وقد تكونت المقابلة من أربعة وعشرين سؤالاً تمت صياغتها، بحيث تعطي للمستجيب فرصة للتعبير عن رأيه ووجهة نظره (انظر الملحق رقم ب).

1.10.3 طريقة تحليل بيانات المقابلة:

قامت الباحثة بمقابلة خمسة أشخاص من مكتبة جامعة القدس في داخل المكتبة نفسها وهم مدير المكتبة (السيد خليل جاموس)، نائب مدير المكتبة (السيدة ربي خطاب) ، و رؤساء ثلاثة أقسام (السيدة نفلين ناصر، رئيسة قسم خدمات المستفيدين من داخل مكتبة جامعة القدس، السيدة رانية حمائل، رئيسة قسم الإجراءات الفنية، السيد حمد الله مرعي، رئيس قسم الأرشفة). وكانت مدة المقابلة 60 دقيقة لكل شخص موزعة على 3 أيام كذلك مع تسجيل المقابلة كتسجيل صوتي مع علم المستجيب من أجل الرجوع لبعض المعلومات بعد تفريغ الإجابات. ثم قامت الباحثة بتفريغ بيانات المقابلة بعد سماع استجابات أفراد عينة الدراسة على شكل بيانات مرتبة ومحددة الإجابة لكل مستجيب على حدة حول كل سؤال من خلال استخدام أسلوب تحليل المحتوى النوعي، لكي تكون نتائج المقابلة تبرير اتجاه جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس وكفاياتها بلغتهم الخاصة وذلك وفقا لتجربتهم الشخصية وآرائهم حول جودة الخدمات المقدمة وكفاياتها من وجهة نظر موظفو المكتبة.

2.10.3 إعداد المقابلة وفق الخطوات الآتية:

1. الهدف من المقابلة هو الوقوف على حقيقة واقع جودة الخدمات في مكتبة جامعة القدس باستخدام نموذج (LibQual+) في فلسطين ومعرفة رأي موظفو المكتبة، بهدف جمع البيانات والمعلومات بدقة وحرية.
2. قامت الباحثة بصياغة وكتابة أسئلة المقابلة بناء على الأدب النظري للمساهمة في إيجاد حلول لمشكلة الدراسة التي تم عرضها.
3. قامت الباحثة بالتواصل مع موظفو مكتبة جامعة القدس المعنيين في المقابلة من أجل مقابلتهم.
4. منحت الباحثة الوقت الكافي للموظفين للإجابة على كل سؤال على حدة، من أجل الحصول على أكبر قدر من المعلومات حول كل سؤال، وللاستفادة من استجاباتهم قدر الإمكان.
5. بعد الانتهاء من المقابلات، جمعت البيانات وفرغت، ولخصت الاستجابات، والتوصل للنتائج للحصول على معلومات نوعية، واقتراح التوصيات المناسبة.

الفصل الرابع

نتائج التحليل الإحصائي و اختبار الفرضيات

1.4 المقدمة

2.4 نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

3.4 اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة نتائج الفرضيات

الفصل الرابع

نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

1.4 المقدمة:

يحتوي هذا الفصل على عرض لنتائج الدراسة الميدانية وتحليلها ومناقشتها في ضوء فرضيات الدراسة التي تهدف إلى التعرف إلى واقع جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام نموذج (LibQual+) - دراسة مكتبة جامعة القدس، ويبدأ الفصل بعرض موسع، وشامل لفرضيات الدراسة، ومناقشة نتائجها، ثم إجراء اختبار لفرضيات الدراسة

2.4 نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

أولاً :عناصر نموذج LibQual+ :

1. البعد الأول: التحكم في المعلومات

يبين الجدول رقم (4-1) في الصفحة التالية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتغير التحكم في المعلومات من وجهة نظر المستفيدين للمكتبة داخل جامعة القدس مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفق المتوسطات الحسابية.

ويلاحظ من الجدول رقم (4-1) أنَّ آراء أفراد عينة الدراسة من المستفيدين عالية التأثير اتجاه جميع فقرات التحكم في المعلومات وتراوحت بين (4.11) و(4.75)، وباستعراض ترتيب الفقرات يتبين أن الفقرة رقم (1) كان لها أكبر الأثر على التحكم في المعلومات التي تنص على " توفر أدوات سهلة الاستعمال للوصول للمعلومات " وبمتوسط حسابي (4.75) وهي تقع ضمن درجة التأثير العالية وانحراف معياري (0.55)، ولعل هذا يبين بأن أفراد العينة يدركون أن المكتبة توفر أدوات حديثة الاستخدام داخل المكتبة وتسهل عملية البحث عن المعلومة وطرق الوصول إليها.

الجدول رقم (4-1)

اتجاهات عينة الدراسة حول التحكم في المعلومات

الرتبة	الرقم	الفقرة	ن = (352)		درجة الأهمية
			الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
1	1	توفر أدوات سهلة الاستعمال للوصول للمعلومات	0.55	4.75	عالية
2	2	مكان المكتبة الإلكتروني يمكنني من تحديد موقع المعلومات بنفسه	0.67	4.44	عالية
3	3	توفر التجهيزات تساعدني في الوصول الى المعلومات التي أريدها في المكتبة	0.73	4.34	عالية
4	5	هناك بعض المعلومات التي قد أحتاجها في دراستي أستطيع الدخول إليها بدون الحاجة إلى إذن مسبق للدخول	0.69	4.22	عالية
5	4	أستطيع الدخول إلى أي معلومة أريدها متوفرة في داخل المكتبة	0.71	4.20	عالية
6	6	أدوات وصول سهلة الاستخدام تسمح لي بالعثور على أشياء بمفردي	0.68	4.32	عالية
		الاتجاه العام	0.30	4.29	عالية

ويشير الجدول رقم (4-1) إلى أن أقل الفقرات تأثيراً من وجهة نظر المستفيدين من المكتبة داخل جامعة القدس حول التحكم في المعلومات كانت الفقرة رقم (2) التي تنص على " مكان المكتبة الإلكتروني يمكنني من تحديد موقع المعلومات بنفسه"، وذلك بمتوسط (4.44) وهي تقع ضمن الدرجة العالية، وانحراف معياري (0.67)، وبشكل عام تشير النتائج إلى وجود مستوى عالٍ لتطبيق متغير التحكم في المعلومات داخل مكتبة جامعة القدس، حيث بلغت درجة التطبيق (4.29) وهذا يشير بشكل واضح وجلي أن هناك استفادة كبيرة من مصادر المعلومات الإلكترونية والتي يمكن التحقق منها بوجود استحسان من خلال درجة التطبيق (4.29)؛ وهي قيم يمكن الإشارة إليها إجمالاً بأنها في مستوى القبول كونها عالية وهو ما يمكن الاستدلال به أن المكتبة تسير نحو الاستفادة بشكل كبير من اشتراكاتها في قواعد البيانات - أي تخفيف العبء على الاعتماد بشكل كبير على مصادر المعلومات

المطبوعة، كما ترى الباحثة أن الإفصاح عن المعلومات المهمة تؤدي إلى زيادة الموضوعية لدى المستفيدين داخل المكتبة، ويحسن من مستوى جودة أداء الخدمة المقدمة داخل مكتبة جامعة القدس. ويقصد بعمود الرتبة في الجدول رقم (4-1) ترتيب الفقرات تنازلياً وفق نسب الوسط الحسابي، وينطبق هذا على باقي الجداول من جدول رقم (4-1) إلى جدول رقم (4-6).

2. البعد الثاني: الجمع والوصول

يبين الجدول رقم (4-2) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتغير الجمع والوصول من وجهة نظر المستفيدين للمكتبة داخل جامعة القدس مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفق المتوسطات الحسابية.

يلاحظ من الجدول أن آراء أفراد عينة الدراسة من المستفيدين عالية التأثير اتجاه جميع فقرات الجمع والوصول وتراوحت بين (4.10) و(4.44)، وباستعراض ترتيب الفقرات يتبين أن الفقرة رقم (4) كان لها أكبر الأثر على الجمع والوصول و تنص على أن "سهولة الوصول إلى مواد المكتبة المطبوعة التي احتاجها في دراستي" وبمتوسط حسابي (4.44) و تقع ضمن درجة التأثير العالية وانحراف معياري (0.66)، ولعل هذا مجموعة من الآراء تميل إلى الانطباع الإيجابي عن محور الوصول للمعلومات. لكن هناك أشار المبحوثون في 78 تعليقا من خلال الاجابة على الاستبانات إلى وجود عائقين رئيسيين يؤثران على وصول المبحوثين للمعلومات، وهما: نقص عدد الحواسيب المخصصة للمستفيدين في المكتبة، وعدم توفر الإنترنت في بعض الأحيان. بالإضافة إلى ذلك، أكدت التعليقات على أهمية توفير فهرس آلي على الخط المباشر، يمكن المستفيدين من الوصول للمعلومات على الرفوف بسهولة. ويبدو أيضا أن المبحوثين يجدون صعوبة في الوصول للكتب أو الدوريات على الرفوف بسبب افتقارها إلى التنظيم بشكل مناسب. وقد ألفت آراؤهم الضوء على عدم توفر بعض الخدمات في المكتبة مثل خدمتي النسخ والطباعة في بعض الأحيان.

الجدول رقم (4-2)

اتجاهات عينة الدراسة حول الجمع والوصول

الرتبة	الرقم	الفقرة	ن = (352)		درجة الأهمية
			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
1	4	سهولة الوصول إلى مواد المكتبة المطبوعة التي أحتاجها في دراستي	4.44	0.66	عالية
2	5	سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها	4.37	0.75	عالية
3	1	تسلم الوثائق والمواد التي أطلبها عن طريق الإعارة المتبادلة بين المكتبات في وقتها	4.35	0.64	عالية
4	2	أوقات دوام المكتبة مناسبة	4.18	0.56	عالية
5	3	توفر المجلات المطبوعة التي أحتاجها في دراستي	4.1	0.90	عالية
		الاتجاه العام	4.26	0.32	عالية

ويشير الجدول رقم (4-2) إلى أنَّ أقل الفقرات تأثيراً من وجهة نظر المستفيدين من المكتبة داخل جامعة القدس حول الجمع والوصول، كانت الفقرة رقم (3) التي تنص على أن "توفر المجلات المطبوعة التي أحتاجها في دراستي"، وذلك بمتوسط (4.10) وهي تقع ضمن درجة التأثير العالية، وانحراف معياري (0.90)، ولعل عدم رضاهم عن النظام التقليدي المتبع في الإعارة، وعدم السماح لهم بإدخال كتبهم وحقائبهم الخاصة في المكتبة للدواعي الأمنية التي يتبعها موظفو المكتبة. وقد اقترح بعض المبحوثين استخدام نظام إلكتروني لإدارة المكتبة ونظام أمني لحماية مقتنياتها، وطالبوا بتطبيق الخدمات الإلكترونية كاستخدام خدمة البريد الإلكتروني للتواصل مع المستفيدين.

وبشكل عام تشير النتائج إلى وجود مستوى عال من التطبيق لمتغير الجمع والوصول في مكتبة جامعة القدس، حيث بلغت درجة التطبيق (4.26) وهذا يشير إلى أن المكتبة تلتزم في معايير الوصول للمعلومات لكل المستفيدين دون تمييز سواء أكان عضو هيئة تدريس أو طالب أو مستفيد من خارج جامعة القدس، كما ترى الباحثة أنَّ توفير العديد من المصادر وطرق الوصول للمعلومات

للمستفيدين، وأن الانحراف المعياري كان منخفضاً (0.32)، وهذا يشير إلى تقارب الآراء، وعدم وجود تشتت كبير في إجابات المستفيدين حول متغير الجمع والوصول.

3. البعد الثالث: تأثير الخدمة

يبين الجدول رقم (4-3) في الصفحة التالية المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتغير تأثير الخدمة من وجهة نظر المستفيدين للمكتبة داخل جامعة القدس مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفق المتوسطات الحسابية.

يلاحظ من الجدول أدناه أن آراء أفراد عينة الدراسة من المستفيدين للمكتبة داخل جامعة القدس عالية التأثير اتجاه جميع فقرات تأثير الخدمة وتراوحت بين (4.12) و(4.46)، وباستعراض ترتيب الفقرات يتبين أن الفقرة رقم (3) كان لها الأثر الأكبر و تنص على أن " يغرس موظفو المكتبة الثقة في المستخدمين " وبمتوسط حسابي (4.46) وهي تقع ضمن درجة التأثير العالية وانحراف معياري (0.56)، هذا يبين إلى أن غالبية التعليقات حول هذا المحور تشير بشكل إيجابي إلى أن موظفي المكتبة يتمتعون بالمعرفة والمؤهلات الجيدة. كما أن مجتمع المبحوثين يشيدون بالمعاملة الجيدة والتشجيع والدعم الجيد المقدم من الموظفين بالإضافة إلى ذلك، فقد أبدى المبحوثون من خلال التعليقات رضاهم بشكل عام عن مستوى الخدمات التي يقدمها الموظفون لهم. ومع هذا، فقد انتقدوا عدم وجود العدد الكافي من الموظفين في المكتبة من أجل توفير الدعم والمساندة لهم عند الحاجة، وأشاروا إلى أن حديث الموظفين مع بعضهم بصوت مرتفع يمثل إزعاجاً لهم في بعض الأحيان.

الجدول رقم (3-4)

اتجاهات عينة الدراسة حول تأثير الخدمة

الرتبة	الرقم	الفقرة	ن = (352)		درجة الأهمية
			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
1	3	يغرس موظفو المكتبة الثقة في المستخدمين	4.46	0.56	عالية
2	1	يقوم الموظفون بإعطاء المستخدمين إهتمام فردي	4.41	0.63	عالية
3	5	موظفو المكتبة يتعاملون بتهذيب باستمرار	4.32	0.76	عالية
4	4	موظفو المكتبة لديهم استعداد للرد على أسئلة المستخدمين	4.20	0.75	عالية
5	2	موظفو المكتبة يتفهمون لاحتياجات المستفيدين	4.12	0.70	عالية
6	6	موظفو المكتبة يقدمون المساعدة للمعلومات التي احتاجها، وهذا يفيدني في البحث عن المعلومات مستقبلا	4.15	0.60	عالية
الاتجاه العام					
			4.30	0.40	عالية

ويشير الجدول رقم (3-4) إلى أنَّ أقل الفقرات تأثيراً من وجهة نظر المستفيدين للمكتبة داخل جامعة القدس حول تأثير الخدمة كانت الفقرة رقم (2) التي تنص على أن " موظفو المكتبة يتفهمون لاحتياجات المستفيدين "، وذلك بمتوسط (4.12) وهي تقع ضمن درجة التأثير العالية، وانحراف معياري (0.70)، ويمكن تفسير ذلك أن يكون متعدد الجوانب. قد يكون ذلك بسبب اعتقاد المستفيدين بأن التفهم الذي يظهره موظفو المكتبة لا يترجم بشكل كافٍ إلى تلبية احتياجاتهم بشكل فعال. على سبيل المثال، قد يكون هناك اعتقاد بأن التفهم والاستجابة للاحتياجات ليست بالشكل الذي يرغبون به، أو قد يكون هناك فجوة بين ما يظنه موظفو المكتبة بأنه تفهم للاحتياجات وما يعتقده المستفيدون بأنه تلبية فعلية لتلك الاحتياجات. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون هناك عوامل أخرى تؤثر على تقييم المستفيدين لهذه الفقرة مثل تجاربهم الشخصية مع موظفي المكتبة أو توقعاتهم السابقة بناءً على تجارب سابقة أو توجهاتهم الشخصية؛ لذلك يمكن أن يكون هذا التقييم نتيجة لعدة عوامل متداخلة تتعلق بتجربة المستفيدين وتوقعاتهم.

وبشكل عام تشير النتائج إلى وجود مستوى عالٍ من التطبيق لمتغير تأثير الخدمة في مكتبة جامعة القدس، حيث بلغت درجة التطبيق (4.30) وهذا يشير إلى أن هذا يعكس ارتفاع مستوى الالتزام والتفاني في تقديم الخدمة بشكل فعال وفي تلبية احتياجات المستخدمين بشكل جيد. يمكن تفسير هذا النتيجة على أنها نتيجة للتدريب المستمر لموظفي المكتبة، وتوجيهات الإدارة المستمرة لتحسين جودة الخدمة، بالإضافة إلى الجهود المستمرة لتلبية تطلعات واحتياجات المستفيدين بشكل شامل. تعكس هذه الدرجة المرتفعة مستوى عالٍ من الرضا والثقة من قبل المستخدمين في جودة الخدمة المقدمة في المكتبة، وتعزز صورتها كمركز موثوق ومهتم براحة ورضا مستخدميها، وأن الانحراف المعياري كان منخفضاً (0.40)، وهذا يشير إلى تقارب الآراء، وعدم وجود تشتت كبير في إجابات المستفيدين من مكتبة جامعة القدس حول متغير تأثير الخدمة.

4. البعد الرابع: المكتبة كمكان

يبين الجدول رقم (4-4) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتغير المكتبة كمكان من وجهة نظر المستفيدين للمكتبة داخل جامعة القدس مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفق المتوسطات الحسابية.

يلاحظ من الجدول أن آراء أفراد عينة الدراسة من المستفيدين للمكتبة داخل جامعة القدس عالية التأثير اتجاه جميع فقرات المكتبة كمكان وتراوحت بين (4.38) و(4.63)، وباستعراض ترتيب الفقرات يتبين أن الفقرة رقم (2) كان لها الأثر الأكبر و تنص على أن " مساحة المكتبة تلهم الدراسة والتعلم " وبمتوسط حسابي (4.63) وهي تقع ضمن الدرجة التأثير العالية وانحراف معياري (0.68)، ولعل هذا يظهر على أن هذه الفقرة لها تأثير كبير وملحوظ على المستخدمين. يمكن تفسير هذا النتيجة بأنها تعكس القيمة العالية التي يوليها المستخدمون للبيئة الدراسية والتعليمية التي تقدمها المكتبة، وتؤكد على أهمية البنية التحتية الملائمة والمحفزة للتعلم والاستكشاف. تعزز هذه الدرجة العالية صورة المكتبة كمركز محوري للتعليم والبحث داخل الجامعة، وتؤكد على دورها الفعال في توفير بيئة ملائمة ومحفزة للمستفيدين.

الجدول رقم (4-4)

اتجاهات عينة الدراسة حول متغير المكتبة كمكان

الرتبة	الرقم	الفقرة	ن = (352)		درجة الأهمية
			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
1	2	مساحة المكتبة تلهم الدراسة والتعلم	4.63	0.68	عالية
2	5	مساحة هادئة للأنشطة الفردية	4.54	0.66	عالية
3	3	موقع المكتبة مريح وجذاب	4.53	0.58	عالية
4	1	البيئة العامة للمكتبة تساعد على بيئة دراسية هادئة وتساعد على التركيز والتعلم	4.48	0.50	عالية
5	6	هناك أماكن متاحة للتعلم الجماعي ضمن عدة أفراد في مكان واحد داخل المكتبة	4.46	0.64	عالية
6	4	موقع مبنى المكتبة مناسب للوصول إليه	4.38	0.59	عالية
		الاتجاه العام	4.48	0.30	عالية

ويشير الجدول رقم (4-4) إلى أن أقل الفقرات تأثيراً من وجهة نظر المستفيدين للمكتبة داخل جامعة القدس حول متغير المكتبة كمكان كانت الفقرة رقم (2) و تنص على أن " موقع مبنى المكتبة مناسب للوصول إليه "، وذلك بمتوسط (4.38) وهي تقع ضمن درجة التأثير العالية، وانحراف معياري (0.68)، إن تعليقات المبحوثين عن هذا المحور تعكس الفجوة الفعلية بين مستوى الانطباع والتوقعات عن محور المكتبة كمكان. حيث أكد المبحوثون انطباعهم السلبي وعدم رضاهم عن مساحة وموقع مبنى المكتبة، وأشاروا من خلال 105 تعليقا تم من خلال الاجابه على الاستبانات إلى حاجتهم الملحة لزيادة مساحة المبنى أو تغيير موقعه الحالي إلى مبنى جديد ذي مساحة أكبر. كما أفادوا بأن المساحات المخصصة للدراسة الفردية أوالجماعية داخل مبنى المكتبة غير مريحة، ولا توجد أماكن منفصلة مخصصة للذكور أو الإناث. ومما يثير الدهشة أن بعض المبحوثين كما أشارت التعليقات إلى الانطباع السلبي عن المظهر والشكل الداخلي للمكتبة وطالبوا بتجديد الأثاث الحالي وتوفير كراسي مريحة للجلوس وعدد الطلاب المستخدمين في فترات الامتحانات. كما سلطت التعليقات الضوء

على رغبة المبحوثين في إعادة ضبط درجة الحرارة في المكتبة، وأيضاً مستوى الإزعاج المرتفع وعدم توفر الجو الملائم للدراسة داخل المكتبة بسبب موقعها. ولم تخلو تعليقاتهم من بعض الإيجابية، حيث أشار بعض المشاركين إلى أن المكتبة توفر أماكن هادئة للدراسة، وبأن المكتبة مرتبة جداً.

وبشكل عام تشير النتائج إلى وجود مستوى عال من التطبيق لمتغير المكتبة كمكان في مكتبة جامعة القدس، حيث بلغت درجة التطبيق (4.48) وهذا يشير إلى أن هذا يدل على أن المستفيدين يقدرّون ويستخدمون المكتبة كمكان ملائم لأغراضهم، مما يعكس القيمة والأهمية التي يعطونها لهذا المورد الحيوي في بيئة الجامعة. التفضيل الواضح لهذا المكان كمكان ملائم يعكس رضا المستخدمين وتقديرهم لمرافق المكتبة وبنيتها التحتية، والتي تعتبر عوامل مؤثرة إيجابياً على تجربة المستخدم واستخدامه للمكتبة. ، كما ترى الباحثة ، وهذا يُظهر الاستطلاع الذي أجرته الباحثة أن المكتبة في جامعة القدس تلعب دوراً مهماً في تلبية احتياجات المستفيدين وتلهمهم للدراسة والتعلم. وتشير الدراسة إلى أن البنية التحتية للمكتبة، بما في ذلك موقعها المناسب وتنظيم المساحة، يلعب دوراً حيوياً في تعزيز تجربة المستخدم وزيادة رضاهم، وأن الانحراف المعياري كان منخفضاً (0.30)، وهذا يشير إلى تقارب الآراء، وعدم وجود تشتت كبير في إجابات المستفيدين من مكتبة جامعة القدس حول متغير المكتبة كمكان.

5. البعد الخامس: الموارد الإلكترونية

يبيّن الجدول رقم (4-5) في الصفحة التالية المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتغير الموارد الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين للمكتبة داخل جامعة القدس مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفق المتوسطات الحسابية.

يلاحظ من الجدول أدناه أن آراء أفراد عينة الدراسة من المستفيدين للمكتبة داخل جامعة القدس عالية التأثير اتجاه جميع فقرات الموارد الإلكترونية وتراوحت بين (4.02) و(4.53)، وباستعراض ترتيب الفقرات يتبين أن الفقرة رقم (1) كان لها الأثر الأكبر و تنص على أن " تتوفر جميع مصادر المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها " وبمتوسط حسابي (4.53) و تقع ضمن درجة التأثير العالية وانحراف معياري (0.65)، مما يدل على استجابة إيجابية ملحوظة من جانب المشاركين. توفير هذه الموارد بشكل كافٍ يعكس التزام المكتبة بتلبية احتياجات المستفيدين وتوفير بيئة ملائمة للبحث والتعلم الفعال.

الجدول رقم (4-5)

اتجاهات عينة الدراسة حول متغير الموارد الإلكترونية

الرتبة	الرقم	الفقرة	ن = (352)		درجة الأهمية
			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
1	1	تتوفر جميع مصادر المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها	4.53	0.65	عالية
2	6	القدرة على التصفح صفحات الويب الخاصة بالمكتبة بسهولة	4.43	0.70	عالية
3	4	تسليم المستندات في الوقت المناسب / الإعارة بين المكتبات الكترونيا	4.18	0.78	عالية
4	5	وجود فهرس على الأنترنت سهل الاستخدام للعثور على المواد	4.16	0.80	عالية
5	3	سهولة الوصول للمحفوظات والمجموعات الخاصة	4.09	0.79	عالية
6	2	إتاحة الوصول إلى الموارد الإلكترونية (منزلي - مكتبي)	4.02	0.60	عالية
الاتجاه العام			4.24	0.37	عالية

ويشير الجدول رقم (4-5) إلى أن أقل الفقرات تأثيراً من وجهة نظر المستفيدين للمكتبة داخل جامعة القدس حول متغير الموارد الإلكترونية كانت الفقرة رقم (2) و تنص على أن " إتاحة الوصول إلى الموارد الإلكترونية (منزلي - مكتبي) "، وذلك بمتوسط (4.02) و تقع ضمن درجة التأثير العالية، وانحراف معياري (0.60)، و يفسر ذلك تعد إتاحة الوصول إلى الموارد الإلكترونية من الخدمات الأساسية التي تقدمها معظم المكتبات، و بالتالي قد لا يراها المستفيدون ميزةً استثنائية أو مؤثرة بشكل كبير على تجربتهم في المكتبة. من المرجح أن يتوقع المستفيدون من المكتبة بشكل افتراضي أن توفر لهم إمكانية الوصول إلى الموارد الإلكترونية من أي مكان، سواء من المنزل أو من المكتبة كذلك قد لا تُقدم معلومات كافية أو تُثير اهتمام المستفيدين بشكل كبير. و بالتالي، قد يكون لها تأثير أقل من غيرها من الفقرات على وجهة نظرهم حول متغير الموارد الإلكترونية في مكتبة جامعة القدس.

وبشكل عام تشير النتائج إلى وجود مستوى عال من التطبيق لمتغير الموارد الإلكترونية في مكتبة جامعة القدس ، حيث بلغت درجة التطبيق (4.24) وهذا يشير إلى ظهور ذلك التقدير الإيجابي من

قبل المستفيدين لتوفر سهولة الوصول إلى الموارد الإلكترونية في المكتبة، مما يشير إلى استجابتها الفعالة لاحتياجات المستخدمين في مجال البحث والتعلم وتوفير بيئة تعليمية واسعة النطاق ومتاحة بشكل مستمر، ترى الباحثة أن النتائج تعكس استجابة إيجابية من قبل المستخدمين لمتغير الموارد الإلكترونية في مكتبة جامعة القدس، حيث تشير الدرجات المرتفعة التي حصلت عليها الفقرات إلى تقدير المستخدمين للتوفير وسهولة الوصول إلى الموارد الإلكترونية. تعكس هذه النتائج أيضاً التزام المكتبة بتلبية احتياجات المستخدمين وتوفير بيئة تعليمية متميزة وملائمة للأبحاث والدراسات الأكاديمية، وأن الانحراف المعياري كان منخفضاً (0.37)، وهذا يشير إلى تقارب الآراء، وعدم وجود تشتت كبير في إجابات المستفيدين من مكتبة جامعة القدس حول متغير الموارد الإلكترونية.

ثانياً: جودة الخدمات المقدمة في المكتبات

يبين الجدول رقم (4-6) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتغيرات جودة الخدمات المقدمة في المكتبات و تم وضع 13 سؤالاً، بناء على جودة الخدمات المقدمة داخل مكتبة القدس مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها، وفق المتوسطات الحسابية.

يلاحظ من الجدول رقم (4-6) أن آراء أفراد عينة الدراسة من في مكتبة جامعة القدس عالية التأثير اتجه جميع متغيرات جودة الخدمات المقدمة وكما يأتي :-

الأسئلة الـ 13 التي تم ذكرها في الاستبانة تمثل مجموعة من المقاييس المصممة لقياس جودة الخدمات في المكتبة. تعكس هذه الأسئلة جوانب مختلفة من تجربة المستخدمين وتفاعلهم مع الخدمات المقدمة. فعلى سبيل المثال، الأسئلة تستهدف تحديد مدى التزام المكتبة بتحسين الخدمات والابتكار فيها، بالإضافة إلى مستوى استجابة المكتبة لاحتياجات المستخدمين ومدى كفاية المعرفة والمهارة لدى موظفي المكتبة لتقديم المساعدة والإرشاد. كما تسعى الأسئلة إلى قياس مدى رضا المستخدمين عن تجربتهم في المكتبة ومستوى رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة. من خلال تحليل الإجابات على هذه الأسئلة، يمكن للباحثين والإداريين في المكتبة فهم الجوانب التي تحتاج إلى تحسين وتطوير لتحسين تجربة المستخدمين وزيادة جودة الخدمات المقدمة في المستقبل.

هذه الأسئلة تشكل مقياساً شاملاً لقياس جودة الخدمات في المكتبة، حيث تستهدف جوانب مختلفة من تجربة المستخدمين وتفاعلهم مع الخدمات المقدمة. تتنوع الأسئلة بين استجابة المكتبة لاحتياجات

المستفيدين، ومدى اهتمام الموظفين بتطوير العمل المكتبي، ومدى مراقبتهم المستمرة لجودة الخدمات المقدمة. بالإضافة إلى ذلك تتناول الأسئلة مستوى رضا المستفيدين وتقييمهم لمدى جودة الخدمات المقدمة، مما يمكن إدارة المكتبة من تحديد نقاط القوة والضعف في خدماتها واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين تجربة المستفيدين ورفع مستوى رضاهم.

بالإضافة إلى ذلك، تعكس هذه الأسئلة التزام المكتبة بالتحسين المستمر والابتكار في تقديم الخدمات، حيث يتم تقديم اقتراحات للإدارة العليا لتطوير الخدمات وحل المشاكل المتعلقة بالمستفيدين بشكل فعال. كما تبرز الأسئلة أهمية الاستثمار في الموارد والإمكانيات المتاحة لتحسين الخدمات وضمان الرضا العالي للمستفيدين. تلك العناصر مجتمعة تسهم في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في المكتبة وبناء علاقات قوية ومستدامة مع المستفيدين.

تعد هذه الأسئلة إيجابية بشكل كبير لمكتبة جامعة القدس لعدة أسباب. أولاً: تظهر هذه الأسئلة التزام المكتبة بتقديم خدمات متميزة ومحسنة بشكل مستمر، مما يساعد في تحسين سمعتها وجذب المستفيدين الجدد. ثانياً: تشير الأسئلة إلى وجود فريق عمل متكامل داخل المكتبة، حيث يتعاون الموظفون معاً بروح الفريق لتقديم خدمات متميزة وحل المشاكل بشكل فعال. ثالثاً: يعكس وجود عمليات تقييم دورية لأداء الموظفين التزام المكتبة بمراقبة جودة الخدمات وتحقيق الرضا العالي للمستفيدين. بالإضافة إلى ذلك، فإن القدرة على الاستجابة لاحتياجات المستفيدين وتقديم الدعم والإرشاد يعزز من صورة المكتبة ويزيد من مستوى الرضا لديهم. في النهاية، تعزز هذه الأسئلة الاستثمار في التطوير والتحسين المستمر للخدمات، مما يعزز مكانة المكتبة كمركز حيوي وموثوق للمعرفة والموارد في جامعة القدس.

إنَّ المتوسط الحسابي للأسئلة كان ضمن الدرجة العالية، حيث بلغت (4.38) و هذا يشير إلى أن المستفيدين من مكتبة جامعة القدس أبدوا رضاً عالياً عن جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة. هذا الرقم العالي يشير إلى أن هناك استيفاء وتغوق في تلبية احتياجات المستفيدين وتقديم خدمات ممتازة بما يتماشى مع توقعاتهم ومتطلباتهم. هذا الأمر يعكس الجهود المستمرة التي تبذلها المكتبة في تحسين وتطوير الخدمات والاستجابة بفعالية لمتطلبات الجمهور المتنوعة. تعكس هذه النتيجة الإيجابية التزام المكتبة بالتميز والجودة، مما يعزز مكانتها كمركز موثوق ومرجع للمعرفة والخدمات البحثية في المؤسسة الأكاديمية.

الجدول رقم (4-6)

اتجاهات عينة الدراسة حول جودة الخدمات المقدمة في المكتبات

الرتبة	الرقم	الفقرة	ن = (352)		درجة الأهمية
			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
1	10	لدى المكتبة التزام بالتطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة	4.45	1.079	عالية
2	7	تدعم المكتبة الابتكار والإبداع في خدمة مستخدميها	4.44	1.067	عالية
3	8	كل موظف مسؤول عن جودة الخدمة التي يقدمها	4.18	1.174	عالية
4	11	حل المشاكل التي تواجه المستفيد بشكل مستمر	4.17	1.191	عالية
5	5	لدى موظفي المكتبة التزام للعمل بروح الفريق من أجل أداء متميز.	4.56	1.102	عالية
6	9	يقدم موظفوا المكتبة اقتراحات للإدارة العليا من أجل تطوير الخدمات.	4.39	1.249	عالية
7	4	لدى موظفي المكتبة الاهتمام كفريق عمل بتطوير العمل المكتبي.	4.30	0.985	عالية
8	1	هناك متابعة مستمرة من موظفي المكتبة حول جودة الخدمات المقدمة .	4.52	0.999	عالية
9	6	لدى المكتبة دورية منتظمة لتقييم أداء موظفيها.	4.37	0.986	عالية
10	2	الاستثمار في الإمكانيات المتاحة من أجل تحسين الخدمة للمستخدمين.	4.61	1.028	عالية
11	3	موظفو المكتبة لديهم المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة المستخدمين.	4.52	1.020	عالية
12	13	أشعر بالرضا عن الطريقة التي تتم بها معاملتي في المكتبة.	4.39	0.71	عالية
13	12	مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة متميز.	4.25	0.88	عالية
		الاتجاه العام لجميع متغيرات جودة الخدمات المقدمة في المكتبات	4.38	0.20	عالية

وبشكل عام، تشير النتائج الإجمالية إلى أن مستوى رضا المستخدمين من مكتبة جامعة القدس عالي للغاية. يعكس ذلك الارتياح الشديد الذي يشعر به المستخدمون تجاه جودة الخدمات المقدمة في المكتبة والتزامها بتلبية احتياجاتهم. إن وجود مستوى عالٍ من المستخدمين يعكس الجهود الدؤوبة التي تبذلها المكتبة في تحسين الخدمات وتلبية توقعات المستخدمين. يعزز هذا المستوى العالي من الرضا سمعة

المكتبة ويجعلها وجهة مفضلة للباحثين والطلاب على حد سواء. هذه النتائج تبرز التزام المكتبة بتقديم خدمات عالية الجودة وتعزز مكانتها كمركز رائد في توفير الموارد العلمية والثقافية في الجامعة.

3.4 اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة نتائج الفرضيات و أسئلة الدراسة:

الفرضية الرئيسية: و تنص على أنه " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لعناصر نموذج LibQual+ (التحكم، الجمع والوصول، الخدمة، المكتبة كمكان والموارد الإلكترونية) على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة." ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression), لتحديد عناصر نموذج LibQual+ على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس، ويبين الجدول رقم (4-7) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (4-7)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد

المتغيرات المستقلة	β_i معامل الانحدار	t- value	Sig. level
التحكم في المعلومات	0.424	4.841	0.000
الجمع والوصول	-0.103	-1.163	0.247
تأثير الخدمة	-0.043	-0.450	0.653
المكتبة كمكان	0.224	2.403	0.018
الموارد الإلكترونية	-0.056	-0.586	0.559
(R) الارتباط	0.505		
(R^2) معامل التحديد	0.216		
F- value	6.552		
Sig.	0.000		
D-W	2.214		

ويتضح من الجدول رقم (4-7) ما يأتي :-

- وجود تأثير إيجابي ومعنوي لعوامل التحكم في المعلومات والمكتبة كمكان على جودة الخدمة المقدمة في مكتبة جامعة القدس. يشير مستوى الدلالة البالغ 1% (0.000) لعامل التحكم في

المعلومات إلى أن هذا العامل له تأثير كبير ودال على جودة الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، يشير مستوى الدلالة (0.018) لعامل المكتبة كمكان إلى وجود تأثير معنوي أيضاً على جودة الخدمة. هذه النتائج تشير إلى أهمية تحسين وتطوير عوامل التحكم في المعلومات داخل المكتبة، بالإضافة إلى دور المكتبة كمكان ملائم وجاذب لتحسين جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين.

- تشير نتائج تحليل الانحدار إلى عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الثقة 5% لعناصر نموذج LibQual +، والتي تشمل الجمع والوصول، تأثير الخدمة، والموارد الإلكترونية، على جودة الخدمة المقدمة في مكتبة جامعة القدس. يعني ذلك أن التغير في هذه المتغيرات لا يؤثر بشكل ملحوظ على جودة الخدمة المقدمة في المكتبة، وهذا يعكس أن عوامل LibQual + قد لا تكون ذات تأثير مباشر على تجربة المستخدمين في المكتبة فيما يتعلق بجودة الخدمة.

- بالنظر إلى معامل التحديد (R Square) لمعرفة قدرة العوامل المستقلة مجتمعة على شرح التغيرات في المتغير التابع لجودة الخدمة المقدمة في مكتبة جامعة القدس، يتضح أن العوامل تفسر نسبة تبلغ حوالي 21.6% من التغيرات في جودة الخدمة. يعني ذلك أن كل العوامل المستقلة معاً تؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمة في المكتبة. وبالتالي، تشير النتائج إلى أن هناك حوالي 78% من التغيرات في جودة الخدمة المقدمة في مكتبة جامعة القدس تعزى إلى عوامل أخرى غير محددة في النموذج المحلل. هذا يظهر أهمية دراسة وفهم هذه العوامل الإضافية التي تؤثر على جودة الخدمة، والتي قد تشمل عوامل غير مدرجة في نموذج LibQual +، أو عوامل خارجة عن نطاق الدراسة الحالية.

بناءً على النتائج المتوصل إليها، يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تشير إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعوامل (التحكم في المعلومات، المكتبة كمكان) على جودة الخدمة المقدمة في مكتبة جامعة القدس. بالإضافة إلى ذلك، يتم قبول الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لعوامل نموذج LibQual + (الجمع والوصول، تأثير الخدمة، والموارد الإلكترونية) على جودة الخدمة المقدمة في المكتبة. يُشير عدم الدالة الإحصائية لهذه المتغيرات عند مستوى الثقة 0.05 إلى أن التغيرات في هذه العوامل لم تكن كافية لتأثير جودة الخدمة المقدمة في المكتبة بشكل دال.

1.3.4 اختبار الفرضيات الفرعية :-

وللتحقق من أثر لعناصر نموذج LibQual+ (التحكم، الجمع والوصول، الخدمة ، المكتبة كمكان و الموارد الإلكترونية) على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس لكل متغير على حدة، فقد تم تقسيم الفرضية الرئيسية إلى خمس فرضيات فرعية، ولاختبار هذه الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، وتبين الجداول من (4-8) الى (4-12) نتائج هذا الاختبار.

الفرضية الفرعية الأولى: " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير التحكم في المعلومات على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة ".

يبين الجدول رقم (4-8) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر تطبيق التحكم في المعلومات على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس، حيث يبين أن هناك أثر ذا دلالة إحصائية للتحكم على جودة الخدمات، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.447) عند مستوى معنوية (0.05)، أما معامل التحديد (R^2) يفسر ما نسبته (0.193) من التباين في المتغير التابع، أي أن ما قيمته (19%) من التغيرات التي تحدث في مستوى جودة الخدمات ناتجة عن التغير في مستوى أثر التحكم في المعلومات، كما بلغ مستوى التأثير β_i (0.447) ويفسر ذلك بأن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى تطبيق التحكم في المعلومات يؤدي إلى زيادة مستوى جودة الخدمات المقدمة بقيمة (0.447)، وأن قيمة (F value) (29.911) كانت دالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وبناءً على ما سبق يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير التحكم في المعلومات على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة ".

مناقشة نتائج السؤال الأول: ما مستوى تأثير التحكم في المعلومات في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات؟

يعني هذا السؤال بالتحقق ما اذا كان التحكم بالمعلومات يؤثر على جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس، نتائج الدراسة تظهر أنَّ التحكم في المعلومات لديه تأثير ملحوظ على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس. بالنظر إلى المتوسطات الحسابية والدلالة الإحصائية، فقد وجد أن وجود آليات فعالة للتحكم في المعلومات داخل المكتبة يعزز بشكل إيجابي جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين. تؤكد هذه النتائج أهمية تطبيق سياسات وإجراءات لضمان فعالية إدارة وتنظيم المعلومات داخل المكتبة، مما يساهم في تحسين تجربة المستخدمين ورفع مستوى رضاهم. بالإضافة إلى ذلك، يظهر التحليل الإحصائي أن التحكم في المعلومات يعد عاملاً هاماً يساهم بشكل كبير في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس. هذا يشير إلى أن القدرة على التحكم بالمعلومات بشكل فعال لها دور محوري في تحسين تجربة المستخدمين وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل. ومن الممكن أن يكون للتحكم في المعلومات تأثير إيجابي على جودة الخدمات من خلال تنظيم وتوجيه العمليات الداخلية للمكتبة، مما يساهم في تحسين كفاءتها وفعاليتها في تقديم الخدمات المطلوبة للمستخدمين.

وقد جاءت نتائج الدراسة متقاربة مع دراسات سابقة مثل (هاجر , 2021) (Posey, 2010) كذلك جاءت نتائج دراسة (Hadi, 2015) مغايرة لنتائج الدراسة الحالية.

جدول رقم (4-8)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	(R)	(R ²)	F value	Sig.	βi	T value	Sig.
	الارتباط	معامل التحديد		مستوى الدلالة	معامل الانحدار		مستوى الدلالة
التحكم في المعلومات	0.447	0.193	29.911	0.000	0.447	5.469	0.000

الفرضية الفرعية الثانية: " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الجمع والوصول على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة".

يبين الجدول رقم (4-9) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الجمع والوصول على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس، حيث يبين عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للجمع والوصول على جودة الخدمات المقدمة، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.060) وهي ضعيفة عند مستوى معنوية (0.05)، أما معامل التحديد (R^2) فقد كان ضعيفاً ويفسر ما نسبته (-0.005) من التباين في المتغير التابع، أي أن هذا المتغير لا يستطيع تفسير التغيرات التي تحدث في مستوى جودة الخدمات المقدمة، وأن مستوى التأثير β_i كان ضعيفاً جداً بلغ (-0.060) ويفسر ذلك بأن التغير في مستوى الجمع والوصول لا يصاحبه تغير في مستوى جودة الخدمات المقدمة، ويؤكد ذلك أن قيمة F value (0.437) ولم تكن دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، وبناءً على ما سبق يتم قبول الفرضية العدمية الفرعية الثانية التي تنص على أنه " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الجمع والوصول على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة " .

مناقشة نتائج السؤال الثاني: ما مستوى تأثير الجمع والوصول في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات؟

يعني هذا السؤال بالتحقق ما إذا كان الجمع والوصول يؤثر على جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس، نتائج الدراسة تظهر أن الجمع والوصول ليس لديه تأثير ملحوظ على جودة الخدمات المقدمة في المكتبة. بالنظر إلى المتوسطات الحسابية والدلالة الإحصائية، توضح النتائج أنه عندما يكون هناك آليات فعالة للجمع والوصول داخل المكتبة يعزز بشكل إيجابي جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين. يؤكد هذا الاستنتاج أهمية توفير وتعزيز آليات الجمع والوصول داخل المكتبة، حيث تسهم في تحسين تجربة المستخدمين ورفع مستوى الرضا لديهم. هذه النتائج تبرز أهمية الاستثمار في تطوير وتحسين خدمات الجمع والوصول داخل المكتبة كجزء أساسي من استراتيجية تحسين جودة الخدمات وتعزيز تجربة المستخدمين في الجامعة.

بالإضافة إلى ذلك، تشير النتائج إلى أن الجمع والوصول يلعب دوراً حاسماً في تعزيز سمعة المكتبة وزيادة قدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين بشكل فعال. فعلى سبيل المثال، يمكن لتوفير وصول سهل وسريع إلى المصادر والمعلومات المطلوبة أن يعزز الرضا لدى المستخدمين ويجعلهم يتقنون في الخدمات التي تقدمها المكتبة. بالتالي، يمكن أن تؤدي جودة الخدمات المرتبطة بالجمع والوصول إلى تعزيز التفاعل الإيجابي مع المكتبة وزيادة الاستخدام الفعال للموارد المتاحة، مما يعزز بدوره سمعة المكتبة ويسهم في تحقيق أهدافها الإدارية والأكاديمية بشكل أكبر.

وقد جاءت نتائج الدراسة متقاربة مع دراسات سابقة مثل (مصطفى، 2019) (رديف، 2021) من حيث الجمع و الوصول كذلك جاءت نتائج دراسة (الدغارية، 2012) مغايرة لنتائج الدراسة الحالية.

جدول رقم (4-9)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	(R)	(R^2)	F value	Sig.	β_i	T value	Sig.
الارتباط	معامل	معامل التحديد		مستوى الدلالة	معامل الانحدار		مستوى الدلالة
الجمع والوصول	0.060	-0.005	0.437	0.510	-0.060	-0.661	0.510

الفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الخدمة على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة".

يبين الجدول رقم (4-10) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر الخدمة على الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس، حيث يبين عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الخدمة على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.126) عند مستوى معنوية (0.05)، أما معامل التحديد (R^2) فقد كان ضعيف ويفسر ما نسبته (0.008) من التباين في المتغير التابع، أي أن هذا المتغير لا يستطيع تفسير التغيرات التي تحدث في مستوى جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس، وأن مستوى التأثير β_i كان ضعيفاً بلغ (-0.126) ويفسر ذلك بأن التغير في الخدمة لا يصاحبه تغير في مستوى جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس، ويؤكد ذلك أن قيمة F value (1.932) ولم تكن دالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وبناءً على ما سبق

يتم قبول الفرضية العدمية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير الخدمة على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة ".

مناقشة نتائج السؤال الثالث: ما مستوى تأثير الخدمة في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات؟ يعني هذا السؤال بالتحقق ما إذا كان تأثير الخدمة يؤثر على جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس، نتائج الدراسة تظهر أنّ هناك تأثيراً سلبياً للخدمة في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات المقدمة. يعني ذلك أن جودة الخدمة المقدمة في المكتبة تعتبر عاملاً مؤثراً بشكل إيجابي على انطباعات ورضا المستفيدين. هذا الاكتشاف يبرز أهمية وجب تقديم خدمات عالية الجودة في المكتبات الجامعية، حيث يمكن لهذه الخدمات أن تسهم في تحسين تجربة المستخدمين وزيادة مستوى رضاهم، مما يعزز التفاعل الإيجابي مع المكتبة ويعزز دورها كمركز معرفي وتعليمي مهم في الجامعة.

وقد جاءت نتائج الدراسة متقاربة مع دراسات سابقة مثل (رديف، 2021) (الدغارية، 2012) كذلك جاءت نتائج دراسة (الغريبي، 2018) مغايرة لنتائج الدراسة الحالية.

جدول رقم (4-10)

نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	(R)	(R^2)	F value	Sig.	β_i	T value	Sig.
	الارتباط	معامل التحديد		مستوى الدلالة	معامل الانحدار		مستوى الدلالة
الخدمة	0.126	0.008	1.932	0.167	-0.126	-0.390	0.127

الفرضية الفرعية الرابعة: " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير مكان المكتبة على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة ".

يبين الجدول رقم (4-11) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر مكان المكتبة على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس، حيث يبين أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للعدالة على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.265) عند مستوى معنوية (0.05)، أما معامل التحديد (R^2) يفسر ما نسبته (0.063) من التباين في المتغير التابع، أي أن ما قيمته (6%) من التغيرات التي تحدث في مستوى جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس ناتجة عن التغير في مستوى أثر مكان المكتبة، كما بلغ مستوى التأثير β_i (0.265) ويفسر ذلك بأن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى أثر مكان المكتبة يؤدي إلى زيادة مستوى جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس بقيمة (0.265)، وأن قيمة F value (9.083) كانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، وبناءً على ما سبق يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الرابعة وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير مكان المكتبة على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة ".

مناقشة نتائج السؤال الرابع: ما مستوى تأثير المكتبة كمكان في جامعة القدس على جودة الخدمات؟

يعني هذا السؤال بالتحقق ما إذا كان تأثير المكتبة كمكان يؤثر على جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس، نتائج الدراسة تظهر أن تأثير المكتبة كمكان يلعب دوراً بارزاً في تحسين جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس. حيث أظهرت المقابلات التي أجريت مع مسؤولي المكتبة وموظفيها أن هناك اهتماماً كبيراً بتوفير بيئة ملائمة ومريحة للمستفيدين للاستفادة من الخدمات المكتبية المتنوعة. علاوة على ذلك، أكد مسؤولو المكتبة على أهمية دور المكتبة كمركز حيوي في الحياة الأكاديمية والثقافية داخل الجامعة، حيث تسعى المكتبة إلى توفير بيئة محفزة تشجع على البحث والتعلم وتساهم في تعزيز جودة الخدمات المقدمة. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن تأثير المكتبة كمكان يساهم بشكل كبير في تعزيز جودة الخدمات وتحسين تجربة المستفيدين داخل جامعة القدس.

وقد جاءت نتائج الدراسة متقاربة مع دراسات سابقة مثل (رديف, 2021) (الغريبي, 2018) (Posey,2010) كذلك جاءت نتائج دراسة (Veasna, 2015) مغايرة لنتائج الدراسة الحالية.

جدول رقم (4-11)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المستقل	(R)	(R^2)	F value	Sig.	β_i	T value	Sig.
	الارتباط	معامل التحديد		مستوى الدلالة	معامل الانحدار		مستوى الدلالة
المكتبة كمكان	0.265	0.063	9.083	0.003	0.265	3.014	0.003

الفرضية الفرعية الخامسة: " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير المواد الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة ".

يبين الجدول رقم (4-12) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر المواد الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس، حيث يبين عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمواد الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس، فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.073) وهي ضعيفة عند مستوى معنوية (0.05)، أما معامل التحديد (R^2) فقد كان ضعيفاً ويفسر ما نسبته (-0.003) من التباين في المتغير التابع، أي أن هذا المتغير لا يستطيع تفسير التغيرات التي تحدث في مستوى جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس، وأن مستوى التأثير β_i كان ضعيفاً جداً بلغ (0.073) ويفسر ذلك بأن التغير في مستوى المواد الإلكترونية لا يصاحبه تغير في مستوى جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس، ويؤكد ذلك أن قيمة (F value) (0.652) ولم تكن دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، وبناءً على ما سبق يتم قبول الفرضية العدمية الفرعية الخامسة التي تنص على أنه " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتأثير المواد الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس من وجهة نظر المستخدمين للمكتبة ".

مناقشة نتائج السؤال الخامس: ما مستوى تأثير الموارد الإلكترونية في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات؟

مناقشة نتائج السؤال الخامس حول مستوى تأثير الموارد الإلكترونية في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات تشير إلى أن هذا العنصر يلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات المقدمة لكنه كان ضعيفاً بالتأثير على جودة الخدمة المقدمة. فبناءً على نتائج الدراسة، يبدو أن الموارد الإلكترونية تلعب دوراً فعالاً في تعزيز تجربة المستخدمين في المكتبة. فتوفير الوصول إلى مصادر المعلومات الإلكترونية والخدمات عبر الإنترنت يعزز الراحة والفاعلية في استخدام المكتبة، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين جودة الخدمات. علاوة على ذلك، قد توفر الموارد الإلكترونية تنوعاً أوسع في المواد المتاحة للمستخدمين، مما يساهم في تلبية احتياجاتهم بشكل أفضل. بالتالي، يمكن القول إن توفير الموارد الإلكترونية يعد عنصراً مهماً في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس، ويمكن للمكتبة الاستفادة من هذه النتائج لتعزيز وتطوير الخدمات المتاحة للمستخدمين في المستقبل.

وقد جاءت نتائج الدراسة مقارنة مع دراسات سابقة مثل (مصطفى، 2019) (عبد العزيز، 2015) (العمران، 2010) كذلك جاءت نتائج دراسة (الدغرية، 2012) مغايرة لنتائج الدراسة الحالية.

جدول رقم (4-12)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الخامسة

المتغير المستقل	(R)	(R ²)	F value	Sig.	β_i	T value	Sig.
	الارتباط	معامل التحديد		مستوى الدلالة	معامل الانحدار		مستوى الدلالة
الموارد الإلكترونية	0.073	-0.003	0.652	0.421	0.073	0.807	0.421

4.4. مناقشة اسئلة الدراسة من خلال المقابلات:

1- السؤال الاول: " ما مستوى تأثير التحكم في المعلومات في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات؟".

ومن خلال المقابلات التي أجرتها الباحثة داخل جامعة القدس، لاحظت الباحثة أيضًا اهتماما ملحوظا من قبل إدارة الجامعة، إدارة المكتبة والموظفين بشأن التحكم في المعلومات وأهميته في تحسين جودة الخدمات. وقد أشار الموظفون إلى توجيهات وسياسات واضحة تعنى بتنظيم وتحسين جودة المعلومات وتوجيه كيفية توفيرها واستخدامها في سبيل تلبية احتياجات المستفيدين. وتؤكد هذه الملاحظات أهمية التحكم في المعلومات كمكون أساسي لتحقيق أهداف الجامعة في تقديم خدمات متميزة وفعالة لطلابها وأعضاء هيئتها التعليمية والإدارية.

فقد أكد السيد خليل جاموس، المدير العام لمكتبة جامعة القدس، خلال المقابلات " أن التحكم في المعلومات يعد أمراً ذا أهمية بالغة بالنسبة للجامعة. وأشار إلى أن الجامعة تولي اهتماماً كبيراً بضمان جودة المعلومات التي تقدمها لطلابها وأعضاء هيئتها التعليمية والإدارية". وأكد على أن هناك استراتيجيات وتوجيهات واضحة تهدف إلى تحسين عملية التحكم في المعلومات داخل المكتبة، بما يتيح توفير خدمات متميزة وموثوقة للمستفيدين.

كذلك فقد أكدت السيدة ربي خطاب - نائبة المدير العام لمكتبة جامعة القدس - على أهمية التحكم في المعلومات "كجزء حيوي من استراتيجية تقديم الخدمات في المكتبة". وأشارت إلى أن توجيهات الإدارة تؤكد على ضرورة تطوير وتحسين عمليات جمع وتنظيم وتوفير المعلومات بشكل فعال وفعال بما يلبي احتياجات المستفيدين ويسهم في تعزيز جودة الخدمات المقدمة. أكد السيد حمد الله مرعي، رئيس قسم الأرشفة في مكتبة جامعة القدس، على أهمية التحكم في المعلومات " كجزء أساسي من عملية تطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة في المكتبة".

وبالفعل، أكدت السيدة نفلين ناصر، رئيسة قسم خدمات المستفيدين في مكتبة جامعة القدس، على أهمية التحكم في المعلومات "كمكون أساسي لتقديم خدمات متميزة". وأشارت إلى أن تنظيم وتحسين جودة المعلومات يعد جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية الجامعة لتحقيق أهدافها في تقديم خدمات متميزة للطلاب وأعضاء هيئتها التعليمية والإدارية.

إشارةً إلى كلام السيدة رانية حمائل، رئيسة قسم الإجراءات الفنية في مكتبة جامعة القدس، فقد أكدت على أهمية التحكم في المعلومات " كجزء حيوي من تطوير وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها

المكتبة". وأكدت على ضرورة وجود إجراءات واضحة وفعالة لضمان جودة المعلومات وتوفيرها بشكل ملائم وسلس للمستخدمين. أرى أنني كباحثة حاولت تقديم إضافة مميزة بحثية عبر تقديم إضافة بحثية من خلال الدراسة يستفيد منها الباحثين من بعدها وملاحظات المستخدمين حول جودة الخدمات المقدمة داخل مكتبة جامعة القدس.

2- السؤال الثاني: ما مستوى تأثير الجمع والوصول في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات؟

ومن خلال المقابلات التي أجرتها الباحثة داخل جامعة القدس، لاحظت الباحثة أيضًا اهتماما ملحوظا من قبل إدارة الجامعة، إدارة المكتبة والموظفين بشأن عامل الجمع والوصول وأهميته في تحسين جودة الخدمات. وتؤكد هذه الملاحظات أهمية الجمع والوصول كمكون أساسي لتحقيق أهداف الجامعة في تقديم خدمات متميزة. يبدي الاهتمام بالجمع والوصول من قبل الجامعة رغبتها في توفير إمكانية الوصول الشاملة والفعالة إلى المصادر المعلوماتية للطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس. يعكس هذا الاهتمام الحرص على توفير بيئة تعليمية وبحثية متميزة تدعم عملية التعلم والبحث والابتكار. وبالتالي، يمكن اعتبار الجمع والوصول إلى الموارد المعلوماتية كعناصر أساسية في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس، وهو ما يعزز أهمية هذه العوامل في سياق تحسين تجربة المستخدمين وتلبية احتياجاتهم بشكل فعال. فقد أكد السيد خليل جاموس، المدير العام لمكتبة جامعة القدس، خلال المقابلات " أن الجمع والوصول إلى الموارد المعلوماتية يعتبران عناصر حاسمة في هذا السياق " على أهمية تحسين جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس.

كذلك فقد أكدت السيدة ربي خطاب - نائبة المدير العام لمكتبة جامعة القدس - على " تطوير وتحسين خدمات المكتبة في جامعة القدس، يسهم في تعزيز جودة الخدمات وتحقيق رضا المستخدمين". كذلك، أشارت السيدة ربي خطاب إلى أن تحسين البنية التحتية للمكتبة وتوفير الوسائل التكنولوجية الحديثة يعتبران جزءاً أساسياً من استراتيجية تطوير الخدمات، مما يسهم في تعزيز تجربة المستخدمين وتحسين جودة الخدمات المقدمة في جامعة القدس. كذلك، قال السيد حمد الله مرعي، رئيس قسم الأرشفة في مكتبة جامعة القدس، "الجمع والوصول إلى الموارد المعلوماتية ودورها الحيوي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من المكتبة".

أكدت السيدة نفلين ناصر، رئيسة قسم خدمات المستفيدين في مكتبة جامعة القدس، على "أن الجمع والوصول للمعلومات تساعد على تطوير خدمات المكتبة وتوفير بيئة مريحة ومبتكرة للمستفيدين". كذلك، أشارت السيدة نفلين ناصر إلى أنها تولي اهتمامًا خاصًا بتحسين عمليات الجمع والوصول إلى الموارد المعلوماتية داخل المكتبة، بهدف تلبية احتياجات وتطلعات المستفيدين بشكل فعال ومناسب.

كما أن السيدة رانية حمائل، رئيسة قسم الإجراءات الفنية في مكتبة جامعة القدس، تحدثت "الجمع والوصول إلى الموارد المعلوماتية كجزء أساسي من تطوير وتحسين خدمات المكتبة". يظهر من خلال المقابلات مع الأشخاص ذوي الخبرة في مكتبة جامعة القدس أن الباحثة ترى إلى إضافة قيمة بحثية لدراساتها. عن طريق استطلاع آراء الخبراء والمتخصصين في المجال، تمكنت الباحثة من توسيع فهمنا لأهمية الجمع والوصول إلى الموارد المعلوماتية في مكتبة الجامعة، وبالتالي، قدمت مساهمة جديدة تثري البحث في هذا المجال وتساهم في توجيه الأبحاث المستقبلية في هذا الموضوع.

3- السؤال الثالث: " ما مستوى تأثير الخدمة في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات؟".

ومن خلال المقابلات التي أجرتها الباحثة داخل جامعة القدس، لاحظت الباحثة أيضًا اهتمامًا ملحوظًا من قبل إدارة الجامعة، إدارة المكتبة والموظفين بشأن عامل الخدمة، هذا الاهتمام الملحوظ من إدارة الجامعة وإدارة المكتبة والموظفين بعامل الخدمة يعكس الوعي بأهمية تقديم خدمات عالية الجودة للمستفيدين والطلاب. إذ يُظهر هذا الاهتمام التزامًا قويًا بتلبية احتياجات وتطلعات المستخدمين، وبالتالي تعزيز تجربتهم الأكاديمية والثقافية داخل الجامعة. ومن الجدير بالذكر أن الدعم والاهتمام من الإدارة يسهم بشكل كبير في تعزيز الروح الفريقية ورفع مستوى الأداء لدى الموظفين، مما يعزز بدوره جودة الخدمات المقدمة ويعمل على تعزيز سمعة المكتبة داخل الجامعة وخارجها.

تأكيد السيد خليل جاموس، المدير العام لمكتبة جامعة القدس، على أهمية عامل تأثير الخدمة يعكس الاستعداد والاهتمام القائم بتقديم خدمات عالية الجودة للمستفيدين. يظهر ذلك التزامًا قويًا بتحسين تجربة المستخدم وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم داخل المكتبة. كمدير عام، "يلعب دوراً حيوياً في تحديد الأولويات وتوجيه الجهود نحو تطوير الخدمات وتحسين جودتها". بالتأكيد، تعتبر تصريحاته تأكيداً على التزام المكتبة بتحسين الخدمات المقدمة، وتعزيز تجربة المستفيدين في جامعة القدس.

أكدت السيدة ربي خطاب، نائبة المدير العام لمكتبة جامعة القدس، على أهمية عنصر الخدمة خلال المقابلات. تأكيدها يعكس الاهتمام القائم بتقديم خدمات متميزة وتلبية احتياجات المستخدمين في المكتبة. كنائبة للمدير العام، فإن دورها يتمثل في دعم الرؤية الاستراتيجية وتنفيذ السياسات التي تهدف إلى تعزيز الخدمات وتحسين جودتها. بتأكيدها على أهمية عنصر الخدمة، " فإنها تعزز الالتزام بتحسين تجربة المستخدم وضمان رضاهم داخل المكتبة".

كذلك، أكد السيد حمد الله مرعي، رئيس قسم الأرشفة في مكتبة جامعة القدس، خلال المقابلات على أهمية عنصر الخدمة في سياق عمله. كرئيس قسم مهم في المكتبة، فإن دوره يتركز على تنظيم وإدارة الأرشفة وضمان توفير الوثائق والمواد المعرفية بطريقة مرتبة وسهلة الوصول. بتأكيده على أهمية الخدمة، ويؤكد " الالتزام بتلبية احتياجات المستفيدين وتقديم خدمات متميزة تعزز تجربتهم في المكتبة".

السيدة نفلين ناصر، رئيسة قسم خدمات المستفيدين في مكتبة جامعة القدس، أكدت على أهمية عنصر الخدمة خلال المقابلات. كرئيسة قسم مهم في المكتبة، تقع مسؤوليتها على تقديم الدعم والمساعدة للمستفيدين وضمان رضاهم عن الخدمات المقدمة. بتأكيدها على هذه الأهمية، تعكس السيدة نفلين ناصر التزامها بتحقيق أعلى مستويات الرضا للمستفيدين و قالت " من أجل ضمان تجربة مرضية ومثمرة خلال استخدامهم للمكتبة".

أما من جانب السيدة رانية حمائل، رئيسة قسم الإجراءات الفنية في مكتبة جامعة القدس، أبدت اهتماماً بالغاً بالعمليات والإجراءات الفنية المتعلقة بتوفير الخدمات في المكتبة. بوصفها رئيسة قسم مهم، تلعب دوراً حيوياً في ضمان فاعلية وسلاسة العمليات الفنية للمكتبة، بما في ذلك إدارة الأنظمة والتقنيات وضمان توفير الوسائل اللازمة لتقديم الخدمات بجودة عالية. بقولها " أهمية هذا الجانب يعكس التزامها الشديد بضمان توافر البنية التحتية الضرورية وتطوير العمليات التقنية لتحقيق أفضل تجربة ممكنة للمستفيدين من خدمات المكتبة".

إجراء المقابلات مع الأشخاص ذوي الخبرة في مكتبة جامعة القدس، يظهر أن الباحثة ترى إلى إضافة قيمة بحثية لدراساتها لعنصر الخدمة. عن طريق استجواب الخبراء والمسؤولين في المكتبة حول جودة الخدمة المقدمة وتأثيرها على تجربة المستخدمين، حاولت الباحثة فهم التحديات والفرص التي تواجه المكتبة في تحسين جودة الخدمة. كما أنها سعت لاستخلاص الأفكار والتوصيات من هؤلاء الخبراء لتطوير الخدمات المقدمة وتعزيز تجربة المستخدمين في المكتبة. بالتالي، يمكن القول إن

المقابلات لم تكن مجرد مصدر للبيانات، بل كانت فرصة للحصول على رؤى قيمة وتوجيهات تساهم في إثراء الدراسة وتحسين نتائجها.

4- السؤال الرابع: "ما مستوى تأثير المكتبة كمكان في جامعة القدس على جودة الخدمات؟".

توضح المقابلات التي أجرتها الباحثة داخل جامعة القدس أن هناك اهتمامًا كبيرًا من جانب إدارة الجامعة، وإدارة المكتبة، والموظفين بعامل المكتبة كمكان. تؤكد هذه الاهتمامات على أهمية المكتبة كمركز حيوي في الحياة الأكاديمية والثقافية داخل الجامعة. يُشير هذا الاهتمام إلى التزام الجامعة بتوفير بيئة ملائمة ومريحة للمستخدمين للاستفادة من الخدمات المكتبية المتنوعة التي تقدمها المكتبة. كما يبرز هذا الاهتمام أيضًا على أهمية دور المكتبة في توفير بيئة تعليمية وبحثية تشجع على النمو الأكاديمي والتطوير المستمر.

أكد السيد خليل جاموس، المدير العام لمكتبة جامعة القدس، خلال المقابلات على أهمية عامل تأثير المكتبة كمكان. من خلال تأكيده على هذا العامل، يظهر تفهمه للدور الحيوي الذي تلعبه المكتبة كمركز حيوي داخل الجامعة. يعتبر السيد جاموس أن المكتبة ليست مجرد مكان لتخزين الكتب والمواد البحثية، بل هي بيئة تعليمية وثقافية تساهم في تحفيز النمو الأكاديمي والفكري للطلاب وأعضاء هيئة التدريس على حد سواء. يشير تأكيده على هذا العامل إلى "التزامه بتحسين وتطوير بنية وخدمات المكتبة بهدف توفير بيئة مشجعة وملائمة للتعلم والبحث في جامعة القدس".

أكدت السيدة ربي خطاب، نائبة المدير العام لمكتبة جامعة القدس، على أهمية عنصر المكتبة كمكان خلال المقابلات. وضحت السيدة خطاب أن المكتبة تمثل محورًا حيويًا في الحياة الأكاديمية والثقافية للجامعة، حيث توفر بيئة مثالية للتعلم والبحث. بالإضافة إلى ذلك، أشارت إلى أن المكتبة كمكان ليس فقط مكانًا للدراسة والبحث، ولكنها أيضًا مركز للتفاعل الاجتماعي والثقافي داخل الجامعة. تحرص السيدة خطاب على تطوير وتحسين بنية المكتبة وتوفير المرافق والخدمات التي تلبي احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وقالت "بهدف تعزيز دور المكتبة كمكان مركزي في تعزيز التعليم والبحث في جامعة القدس".

أكد السيد حمد الله مرعي، رئيس قسم الأرشيف في مكتبة جامعة القدس، على أهمية عنصر المكتبة كمكان خلال المقابلات. أشار السيد مرعي إلى أن المكتبة تعتبر محورًا حيويًا في الحياة الأكاديمية والثقافية للجامعة، حيث توفر بيئة مثالية للتعلم والبحث. كما أكد على دور المكتبة كمركز للتفاعل

الاجتماعي والثقافي في الجامعة، حيث يجتمع فيها الطلاب وأعضاء هيئة التدريس للعمل الأكاديمي وتبادل الأفكار والمعرفة. وأكد السيد مرعي "تطوير وتحسين بنية المكتبة وتوفير المرافق والخدمات المناسبة لتلبية احتياجات الجامعة وتعزيز دور المكتبة كمكان مركزي لتعزيز التعليم والبحث في الجامعة".

السيدة نفلين ناصر، رئيسة قسم خدمات المستفيدين في مكتبة جامعة القدس، أكدت على أهمية عنصر المكتبة كمكان خلال المقابلات. أشارت ناصر إلى أن المكتبة تعتبر مساحة حيوية ومفعمة بالنشاطات الأكاديمية والثقافية داخل الجامعة. وأكدت على دور المكتبة كمكان للتعليم والبحث، بالإضافة إلى أنها مكان للتفاعل الاجتماعي وتبادل الأفكار بين أفراد المجتمع الأكاديمي. بالنظر إلى هذا الدور المتعدد الأوجه، تولي ناصر اهتماماً خاصاً بتوفير بيئة مريحة وملائمة داخل المكتبة، وتعزيز الخدمات المقدمة بها لتلبية احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بشكل أفضل، وذلك " بهدف تعزيز دور المكتبة كمكان مركزي للنهوض بالتعليم والبحث في الجامعة".

اما من جانب السيدة رانية حمائل، رئيسة قسم الإجراءات الفنية في مكتبة جامعة القدس، فقد أكدت على أهمية المكتبة كمكان خلال المقابلات. أشارت السيدة حمائل إلى أن المكتبة تلعب دوراً حيوياً في توفير بيئة مناسبة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس للدراسة والبحث. كما أوضحت أن المكتبة ليست مجرد مكان للعثور على المصادر والمعلومات، بل تمثل أيضاً مركزاً للتواصل وتبادل الأفكار والمعرفة داخل الجامعة. تحرص السيدة حمائل على توفير البنية التحتية المناسبة والخدمات الفنية المتطورة في المكتبة، وقالت "تعزيز جاذبية المكتبة كمكان للتعليم والبحث وتعزيز تجربة المستخدمين في جامعة القدس".

التركيز على عامل المكتبة كمكان، حاولت الباحثة إضافة قيمة بحثية لدراساتها من خلال استكشاف دور المكتبة كبيئة تعليمية وبحثية متكاملة داخل جامعة القدس. وتبين من المقابلات أن هناك اهتماماً كبيراً بوجود مكتبة متطورة ومناسبة تلبي احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة. تعكس هذه المعلومات التزام الباحثة بتقديم تحليل شامل ومعيق لدور المكتبة في تعزيز جودة الخدمات المقدمة داخل الجامعة، وتسليط الضوء على أهمية البيئة الجامعية في تحفيز التعلم والبحث وتطوير المعرفة.

5- السؤال الخامس: " ما مستوى تأثير الموارد الإلكترونية في مكتبة جامعة القدس على جودة الخدمات؟".

المقابلات التي أجرتها الباحثة داخل جامعة القدس توضح وجود اهتمام كبير من جانب إدارة الجامعة وإدارة المكتبة والموظفين بعنصر الموارد الإلكترونية. يظهر من خلال تلك المقابلات أن هناك وعيًا عاليًا بأهمية الاستثمار في الموارد الإلكترونية وتطويرها لتحسين خدمات المكتبة. قد أكد المشاركون في المقابلات على ضرورة توفير الموارد الإلكترونية للمستفيدين لتمكينهم من الوصول السهل والفعال إلى المعلومات والموارد اللازمة لأغراضهم البحثية والإكاديمية. وبناءً على هذه الملاحظات، يمكن القول إن هناك تفهما عميقًا لأهمية الموارد الإلكترونية ودورها في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس، وهذا يمثل إشارة إيجابية نحو استمرارية تحسين البنية التحتية الرقمية وتطوير الخدمات الإلكترونية في المستقبل.

تأكيد السيد خليل جاموس، المدير العام لمكتبة جامعة القدس، على أهمية عامل الموارد الإلكترونية يعكس التزام المكتبة بتوفير مصادر المعرفة الحديثة والمتطورة للمستفيدين. يُظهر هذا التأكيد أهمية توفير الوصول السهل والفعال إلى المصادر الإلكترونية، والتي تلبي احتياجات البحث والتعلم الحديثة لطلاب الجامعة وأعضاء الهيئة التعليمية والباحثين. بتوفير الموارد الإلكترونية، حيث قال "تسعى المكتبة إلى تعزيز التعليم والبحث في الجامعة وتمكين المجتمع الأكاديمي من الاستفادة من التطور التكنولوجي في مجال البحث والتعليم".

تأكيد السيدة ربي خطاب، نائبة المدير العام لمكتبة جامعة القدس، على أهمية عنصر الموارد الإلكترونية يبرز أهمية هذا الجانب الحديث في تطوير الخدمات المكتبية. فعندما تؤكد على أهمية الموارد الإلكترونية، فإنها تشير إلى توجه المكتبة نحو التكنولوجيا والرقمنة، والتي تعتبر حاليًا من أبرز الاتجاهات في مجال المكتبات. " إن الاستثمار في الموارد الإلكترونية يمكن أن يوسع نطاق الخدمات المقدمة ويجعلها أكثر تنوعًا وتواكب لاحتياجات المستخدمين في العصر الرقمي". كما أن هذا الاستثمار يساهم في تعزيز الوصول إلى المعرفة والموارد العلمية، وبالتالي يعزز دور المكتبة كمركز رئيسي للتعليم والبحث في الجامعة.

بالإضافة أكد السيد حمد الله مرعي، رئيس قسم الأرشفة في مكتبة جامعة القدس، على أهمية عنصر الموارد الإلكترونية يعكس الاهتمام المتزايد بالتطور التكنولوجي واستخدام التقنيات الحديثة في تقديم

الخدمات المكتبية. يبرز هذا التأكيد على أهمية الموارد الإلكترونية كوسيلة فعّالة لتوفير الوصول السهل والشامل للمعلومات والمصادر البحثية. كما يشير إلى "التزام المكتبة بتطوير مجموعتها الإلكترونية لتلبية احتياجات المستخدمين ومساعدتهم في الحصول على المعرفة والمعلومات بشكل سريع وفعّال. تعكس هذه الجهود استجابة المكتبة لمتطلبات العصر الرقمي وتطلعها لتقديم خدمات متميزة تلبي تطلعات المستخدمين في عصر المعرفة والتكنولوجيا".

أكدت السيدة نفلين ناصر، رئيسة قسم خدمات المستخدمين في مكتبة جامعة القدس، على أهمية عنصر الموارد الإلكترونية في تلبية احتياجات ومتطلبات المستخدمين ومستخدمي المكتبة. واستشهدت بأهمية هذا العنصر في توفير الوصول السهل والسريع للمواد البحثية والمعلوماتية المتنوعة عبر الإنترنت، والتي تلعب دورًا حيويًا في دعم العملية التعليمية والبحثية في الجامعة. كما أشارت إلى أن "الموارد الإلكترونية تسهم في توسيع نطاق الاستفادة والوصول إلى المعرفة والمصادر العلمية من خلال الإنترنت، مما يعزز التحول الرقمي ويسهم في تطوير البنية التحتية للتعليم والبحث في الجامعة".

تؤكد السيدة رانية حمائل، رئيسة قسم الإجراءات الفنية في مكتبة جامعة القدس، على أهمية عنصر الموارد الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المكتبة. يعكس هذا الاهتمام التزام المكتبة بتوفير الوسائل والمصادر الحديثة والمتطورة التي تلبي احتياجات الباحثين والطلاب في العصر الرقمي. تُعزز الموارد الإلكترونية سهولة الوصول إلى المعلومات وتوفير المحتوى العلمي عبر الإنترنت، مما يسهم في تعزيز تجربة المستخدمين ورفع مستوى رضاهم. كما تشير هذه الإشارة إلى "التزام المكتبة بالتطوير المستمر واستخدام التكنولوجيا لتحسين خدماتها وتلبية تطلعات الجمهور المستهدف".

تؤكد الباحثة على عامل الموارد الإلكترونية في مكتبة جامعة القدس، حيث حاولت إضافة قيمة بحثية لدراساتها من خلال استكشاف دور هذا العنصر في تعزيز جودة الخدمات المقدمة. من خلال تقديم وتوفير الموارد الإلكترونية، يسهم المكتبة في توسيع نطاق الوصول إلى المعرفة وتحسين تجربة المستخدمين في استخدام الموارد العلمية. تسهم هذه الاستثمارات في تطوير بيئة البحث والتعلم في الجامعة، مما يعزز التميز الأكاديمي ويدعم الأنشطة البحثية والتطويرية. بالإضافة إلى ذلك، تعكس هذه الجهود التزام المكتبة بالتحديث التكنولوجي ومواكبة التطورات في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات، مما يعزز مكانة الجامعة كمركز رائد للتعليم العالي والبحث العلمي في المنطقة.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة وتوصياتها

1.5 المقدمة

2.5 النتائج

3.5 التوصيات

4.5 المقترحات

الفصل الخامس

نتائج الدراسة وتوصياتها

1.5 المقدمة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الرئيسية بجامعة القدس، وذلك من خلال استطلاع المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم بالاعتماد على نموذج (LibQual+) كما هدفت الدراسة إلى تحديد الفجوة بين مستوى جودة الخدمة المتوقعة، وجودة الخدمة المدركة من قبل المستفيدين. إضافة إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية بجامعة القدس وتقويمها والتعرف على مدى جودتها.

وفقا للاستبانة الذي قامت الباحثة بتوزيعه للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها وتقديم الفائدة عبر إثراء الإطار النظري بالمقابلات، يأتي هذا الفصل ليوضح أهم النتائج التي تم الحصول عليها بناءً على نتائج التحليل، إضافة إلى عرض بعض التوصيات التي يرى بأنها تفيد بعض الأطراف المعنية .

2.5 النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

كشف نتائج الدراسة الحالية أن مستوى انطباعات الطلبة حول جودة خدمات المعلومات المقدمة حالياً جيدة المستوى. كما توصلت الدراسة إلى وجود مستوى عال من الرضا لدى الطلبة حول خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الرئيسية، أعلاها في دعم التعليم والبحث والاحتياجات التدريسية. من خلال تحليل فرضيات الدراسة واختبارها ومناقشتها، توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية :-

1. يوجد تأثير لعناصر نموذج LibQual+ التحكم في المعلومات والمكتبة كمكان على جودة الخدمة المقدمة في مكتبة جامعة القدس. يشير مستوى الدلالة البالغ 1% (0.000) لعامل التحكم في المعلومات إلى أن هذا العامل له تأثير كبير ودال على جودة الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، يشير لعامل المكتبة كمكان إلى وجود تأثير معنوي أيضاً على جودة الخدمة.
2. تشير نتائج تحليل الانحدار إلى عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الثقة 5% لعناصر نموذج LibQual +، والتي تشمل الجمع والوصول، تأثير الخدمة، والموارد الإلكترونية، على جودة الخدمة المقدمة في مكتبة جامعة القدس. يعني ذلك أن التغير في هذه المتغيرات لا يؤثر بشكل ملحوظ على جودة الخدمة المقدمة في المكتبة، وهذا يعكس أن عوامل LibQual + قد تكون ذات تأثير مباشر على تجربة المستخدمين في المكتبة فيما يتعلق بجودة الخدمة.
3. أثبتت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المستخدمين المشاركين من مختلف المستويات الدراسية في انطباعاتهم وتوقعاتهم عن المحاور الخمسة مما يشير إلى أن المستوى الدراسي لا يؤثر على انطباعاتهم وتوقعاتهم عن جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس.
4. كشف نتائج الدراسة إن أفضل أداء للمكتبة هو محوري التحكم في المعلومات و المكتبة كمكان.
5. أثبتت النتائج النوعية المتمثلة في ملاحظات وتعليقات المشاركين أنهم غير راضين محاور الجمع والوصول، تأثير الخدمة، والموارد الإلكترونية، وذلك بسبب الترتيب غير الدقيق لأوعية المعلومات في الرفوف، وعدم توفر بعض الفهارس للمجلات العالمية والافتقار لوجود حواسيب عالية الأداء والإنترنت للمستخدمين.

6. يواجه المشاركون بعض الصعوبات فيما يتعلق بالافتقار للتنوع الموضوعي لمقتنيات المكتبة من مصادر المعلومات وعدم كفاية إعداد الكتب والدوريات وتقادم الكتب وعدم تحديثها، وعدم كفاية مدة الإعارة، و عدم توفر مصادر المعلومات الإلكترونية بسبب ضعف الإنترنت في بعض الأحيان، و الحاجة لزيادة المدة الزمنية لفتح المكتبة للمستخدمين وخصوصا في أوقات الذروة والامتحانات.

7. خلصت نتائج الدراسة إلى وجود ارتياح لدى المستخدمين عن الطريقة التي يعاملون بها في المكتبة، في حين أنهم كانوا راضين إلى حد ما عن مستوى المساندة و الدعم المقدم لهم، وأيضا هناك ارتياح لدى المستخدمين عن جودة الخدمات المقدمة لهم بشكل عام في مكتبة جامعة القدس.

8. والجدير بالذكر من خلال المقابلات التي تم إجرائها مع مسؤولي المكتبة هناك خطى حثيثة لإجراء المزيد من التحسينات و التطوير داخل المكتبة، من خلال التنوع بشكل أكبر على مصادر المعلومات والاشتراكات في المجالات العالمية، و سهولة الوصول إلى المعلومة بشكل أسرع واختصارا للجهد والوقت مع حلول الذكاء الاصطناعي الحالي.

3.5 التوصيات:

استنادًا إلى النتائج التي خرجت بها الدراسة؛ تقدم الباحثة عددًا من التوصيات للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما هو تأثير عناصر نموذج (LibQual+)، على جودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس؟.

توصي الباحثة بضرورة تبني وتفعيل نموذج (LibQual+) بشكل رسمي ومنهجي في مكتبة جامعة القدس، وذلك لما أظهرته نتائج الدراسة من تأثير إيجابي واضح لعناصر النموذج على جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. إن تبني هذا النموذج يُسهم في تحديد الفجوات الخدمية وتحسين تجربة المستخدمين ورفع مستوى رضاهم، مما ينعكس بشكل مباشر على كفاءة الأداء المؤسسي للمكتبة من خلال:

أولاً: تعزيز عناصر "التحكم في المعلومات" و"المكتبة كمكان"

- تحسين البيئة المادية للمكتبة وتحديث أماكن الدراسة.
- تبسيط إجراءات البحث عن المعلومات داخل المكتبة.
- تقديم دورات تدريبية للمستخدمين حول استخدام الفهارس وقواعد البيانات.

- دعم طاقم المكتبة بالتدريب المستمر على مهارات خدمة المستخدمين.

ثانياً: معالجة الضعف في "الجمع والوصول"، "تأثير الخدمة"، و"الموارد الإلكترونية"

- تنظيم وترتيب رفوف المكتبة بدقة وفق نظم تصنيف واضحة.
- الاشتراك بفهارس ومجلات علمية عالمية وتحديثها باستمرار.
- توفير أجهزة حاسوب حديثة وإنترنت سريع للمستخدمين.
- إعادة تقييم سياسة الإعارة وزيادة مدة الإعارة خلال الفترات الدراسية المكثفة.

ثالثاً: تطوير وتنويع المحتوى المعرفي

- تنويع مقتنيات المكتبة لتشمل جميع التخصصات.
- تحديث الكتب والدوريات والتخلص من المواد المتقدمة.
- إجراء استبيانات دورية لتحديد احتياجات المستخدمين من مصادر المعلومات.

رابعاً: تحسين أوقات تقديم الخدمات

- تمديد ساعات العمل خاصة في أوقات الامتحانات والذروة.
- تقديم خدمات إلكترونية على مدار الساعة مثل قواعد البيانات والمساعدة الآلية.

خامساً: تعزيز الدعم والتواصل مع المستخدمين

- توفير برامج دعم ومساعدة بحثية للطلبة.
- الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي لتقديم خدمات مخصصة وسريعة.
- تفعيل قنوات تواصل فعالة (موقع إلكتروني، تطبيقات، وسائل تواصل اجتماعي).

سادساً: المتابعة والتقييم المستمر

- إجراء قياسات دورية لرضا المستخدمين باستخدام استبيانات منتظمة.
- تحليل بيانات الاستخدام لتحديد نقاط القوة والضعف.
- الاستمرار في مقارنة الأداء بمعايير LibQual+ وتحديث الاستراتيجيات بناءً على النتائج.

4.5 المقترحات:

1. الاشتراك في النسخة الإلكترونية من نموذج LibQual+ وإجراء تقييم دوري لحاجات المستفيدين والخروج بمؤشرات عن توقعاتهم ورضاهم، ومستوى تفاعلهم مع الخدمة المقدمة لهم.
2. تأهيل الموظفين المعنيين بالخدمات على استخدام مقاييس جودة الخدمة مثل نموذج + LibQual وبما يعزز خبراتهم في تطويرها وتحسين الخدمة.
3. الاعتماد على نموذج LibQual+ لإجراء دراسة مقارنة معيارية مع مكتبات جامعية مماثلة سواء كان أقليمياً أو عالمياً من أجل تقييم الأداء والعمل.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية

القرآن الكريم

1. سورة الاسراء (الاية رقم 24)

الكتب

1. أمل علي محسن, رشيد حميد مزيد, & أحلام فلاح سعيد. (2022). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات المتخصصة: مكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادية-إنموذجًا. -*Adab Al-Basrah*, 100 (1).
 2. البحراوي، سيد. (2018). دليل الباحثين في كيفية قراءة نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS وكيفية التعليق على النتائج، ط 5 الأولى، مصر.
 3. بلال، بوترعه (2018). التحليل الموضوعي للمقابلات البحثية في العلوم الاجتماعية. مجلة البحوث والدراسات الإنسانية.
 4. حافظ، أحمد يوسف، (2011). مدخل إلى المكتبات الرقمية . ع 57.
 5. الظفيري، فايز منشر. (2013). استخدام أعضاء هيئة التدريس مصادر المعلومات، بجامعة الكويت. كلية التربية.
 6. العلي، إبراهيم. (2020). أسس التحليل الإحصائي متعدد المتغيرات، اللاذقية، سورية.
 7. فطيمة زيادة، الزهرة، & علوي. (2023). المكتبات المدرسية ببلدية قالمه: الواقع والآفاق.
 8. اللحام، مصطفى (2016). المدخل إلى علم المكتبات ومصادر المعلومات. شركة دار الأكاديميون للنشر والتوزيع.
 9. منظور، أ. (1981). لسان العرب. مادة "ورث"-دار صادر للطباعة و النشر-بيروت-١٩٩٤.
- ### الرسائل الجامعية
10. بوفارس، محمد، بن امحمد، عبد الرحمن، زايدي، & حسنية/مؤطر. (2022). استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الترويج للخدمات المكتبية بالجزائر (Doctoral dissertation), جامعة احمد دراية-ادرار).

11. السليمي، نهلة بنت محمد بن عبدالله (2009). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؛ المملكة العربية السعودية.
12. عبدالله الغريبي، محمد الصقري (2018). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس باعتماد نموذج LibQual+. رسالة ماجستير. جامعة السلطان قابوس. سلطنة عمان.
13. عطية محرز، كوثر بئينة. (2023). قياس جودة خدمات مكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة استخدام مقياس LibQual+. رسالة ماجستير. جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي. الجزائر.
14. مسعودة، يخلف. (2021). *ثقافة الجودة بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 -قائمة (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة 8 ماي*.
15. منشان، بركة. (2016). دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، (رسالة دكتوراه غير منشورة)، برنامج التخطيط الحضري، دراسة حالة جامعة الحاج لخضر - باتنة -.

الابحاث و المنشورات

16. رديف، تيسير فوزي (2021). قياس جودة الخدمات المكتبية باستخدام LibQual . المكتبة المركزية جامعة بغداد انموذجا. مجلة اداب الرفدين. عدد 84.
17. الشغبي، خالد بن حسن، المخلافي، & محمد سرحان خالد. (2016). تقويم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس (SERVQUAL). *Journal of Psychological Studies/Magallat Al-Dirasat Al-Tarbawiyat & Educational Wa-Al-Bafsiyyat*
18. صدقي عبد العزيز، & كريماني بكنام. (2023). الدليل المرجعي العربي للعلم المفتوح: المكتبات ومؤسسات المعلومات نموذجا. *المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات*, 3(1), 205-208.

19. عبد الرزاق عبد القادر سليمان, & سه نكه علي مامه. (2022). تصنيف أنواع المعجمات في المكتبات الجامعية دراسة موضوعية وميدانية في مكتبات الجامعات الأهلية-مدينة أربيل أنموذجا. *Journal of Education College Wasit University*, 48(2), 27-40.
20. عبدالهادي. جميلة (2023). آراء متدربي حول دور برامج التدريب الرقمي والمبادرات الرقمية لتعزيز المعارف والمهارات الشخصية: دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم المعلومات ومصادر التعلم-جامعة طيبة. *Information & Scientific Journal of Library, Archives (SJLA)*, 5(16).
21. عزة المنصوري. (2019). تطبيقاته في مجال المكتبات و المعلومات LibQual مقياس. *مجلة كلية الاداب*, (44).
22. فريال حسن وادي. (2018). استخدام الدوريات التقليدية والالكترونية في المكتبات المركزية في الجامعات العراقية (دراسة مسحية). *Alustath*, 3(226).
23. محروس سيد مرسى, ش. (2020). دور القيادة التربوية فى إدارة الأزمات فى التعليم الفنى. *المجلة التربوية لتعليم الكبار*, 2(2), 69-91.
24. محمد مهدي، ومحمود سلاري. (2023). تقييم جودة خدمات المعلومات للمكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا الدولية باستعمال LibQual+. *مجلة الدراسات المستدامة . السنة الخامسة / المجلد الخامس /العدد الثالث/ ملحق 3*.
25. مصباح, م., & محمد. (2023). تنمية موارد المكتبات الجامعية في ضوء متطلبات الجامعات المنتجة: دراسة تطبيقية على المستفيدين من مكتبات جامعة بنها. *المجلة المصرية لعلوم المعلومات*, 10(2), 248-299.
26. مصطفى, أحمد, & أميرة أحمد السيد. (2019). قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس Libqual. *مجلة بحوث كلية الآداب. جامعة المنوفية*, 30(118), 663-673.
- 27.

المؤتمرات

28. زيات، ليلى. (2014). قراءة تحليلية لمعايير ISO 11620 المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات. المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) و دار الكتب الوطنية، 2269 - 2288. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/652170>

المراجع الأجنبية

29. Malhotra, Y., 2013, "Measuring national knowledge assets of a nation: knowledge systems for development (expert background paper)", Expanding Public Space for the Development of the Knowledge Society: Report of the Ad Hoc Expert Group Meeting on Knowledge Systems for Development, 4-5 September
30. Ahmad, S. (2014). Measuring service quality in the Central Library of Jawaharlal Nehru University: a study. *International Research: Journal of Library and Information Science*, 4(3).
31. ALI, Ateeq, (2023). Knowledge Management's Effect on Learning Quality in Bahrain's Private Universities.
32. Al-Shudifa, K. A. A. (2022). The degree of availability of quality standards in the Arabic language book for the third intermediate grade in the Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of the Association of Arab Universities for Higher Education Research*, 42(1).
33. Anna, N. E. V., & Srirahayu, D. P. (2020). Evaluation of virtual reference and information services at University Libraries in Indonesia. *Library Philosophy and Practice*, 1-10.
34. Arachchige, J. J. G. (2022). Importance-satisfaction analysis of LibQUAL service quality attributes in the Sri Lankan context.
35. Emiri, O. T., & Olise, F. N. (2023). Measuring Library Service Delivery Quality Using Servqual To Predict Intention To Revisit Delta State Polytechnic Library, Ogwashi-Uku. *Library Philosophy and Practice*, 1-21.
36. <https://www.libqual.org/publications?page=0&type=ARL>
37. Jamous, K., & Kurdi, F. (2022). The Role of Al-Quds University Library in Developing Scientific Research in the Digital Environment. *International Humanities Studies*, 8(3).
38. Kieftenbeld, V., & Natesan, P. (2013). Examining the measurement and structural invariance of LibQUAL+® across user groups. *Library & Information Science Research*, 35(2), 143-150.
39. Kretschmar, A., & Gignac, G. E. (2019). At what sample size do latent variable correlations stabilize?. *Journal of Research in Personality*, 80, 17-22.
40. Kumar, R., & Khan, S. (2022). Quality in library services-A literature review study. *Library Herald*, 60(3), 68-87.

41. Kyrillidou, M., Hameed, I., & Rehman, S. U. (2014). Reliability and validity of a modified LibQUAL+® survey in Pakistan: An Urdu language experience. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 19(2).
42. Mahmood, K., Ahmad, S., Ur Rehman, S., & Ashiq, M. (2021). Evaluating library service quality of college libraries: The perspective of a developing country. *Sustainability*, 13(5), 2989.
43. Miller, K. F. (2008). *Service quality in academic libraries: An analysis of LibQUAL+™ scores and institutional characteristics*. University of Central Florida.
44. Nasibi-Sis, H., Valizadeh-Haghi, S., Zare, S., & Orazi, A. (2019). Service quality assessment of hospital libraries: A LibQUAL+ survey. *Libr. Philos. Pract.*
45. Oak, M., & Patil, S. K. (2011). Exploring the Usefulness of LIBQUAL+ Model for Maintaining the Quality and Excellence in Library Services: A Case Study of IMCC (Pune) and IIM (Bangalore). *Asia Pacific Journal of Library and Information Science*. Vol, 1(1).
46. Partap, B. (2017). Measuring Library Service Quality Using Libqual+™ Approach At Chaudhary Charan Singh Haryana Agricultural University, Hisar.
47. Posey, J. A. (2009). *Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters State Community College* (Doctoral dissertation, East Tennessee State University).
48. Reddy, P. R. (2017). Measuring of quality services in the libraries. *International Journal of Library and Information Studies*, 7(1), 144-149.
49. Rehman, S. U. (2013). Service Quality Assessment in University Libraries of Pakistan/L'évaluation de la qualité de service dans les bibliothèques universitaires du Pakistan. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 37(1), 59-80.
50. Rizky, T. D., Huda, N., Muslikh, M., & Rini, N. (2020). Analysis (LibQual) on loyalty and library satisfaction; A case study in YARSI University Library Service Center. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 16(2), 182-195.
51. Rosanti, N., Fatimah, S., Verawaty, V., & Sujatmiko, S. (2022). Evaluation Of Coordination In Improving Quality Of Service During The Covid-19 Pandemic. *International Journal of Economy, Education and Entrepreneurship*, 2(1), 259-269.
52. Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
53. Sharma, K., Khosla, R., & Kumar, Y. (2023). Application of Morgan and Krejcie & chi-square test with operational errands approach for measuring customers' attitude & perceived risks towards online buying. *International Journal of Intelligent Systems and Applications in Engineering*, 11(3s), 280-285.
54. Simhachalam Terli and Dr. Dhanaraju Veeramallu (2020). Measurement Of User Perception Of Library Services Provided To Dr.B.R.Ambedkar Central Library Of Adikavi Nannaya University, Rajahmundry, Andhra Pradesh, India: A Libqual+. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*.
55. Sohail, M., & Raza, M. M. (2012). Measuring service quality in Dr. Zakir Husain Library, JMI, new delhi: A survey. *Library Philosophy and Practice*, 1-13.

56. Wu, C. H., Yuan, Y. H., & Tsai, S. B. (2020). Using the DEMATEL model to expose core causal items of LibQUAL for improving library service quality: from the perspective of big data. *Soft Computing*, 24, 5729-5739.
57. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.

الملاحق

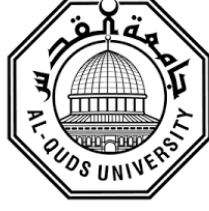
ملحق (أ)

لجنة التحكيم

الجامعة	الدرجة العلمية	اسم المحكم
دائرة البلديات والنقل / دبي	دكتوراه / مستشار	د. عماد ابو عيد
جامعة القدس أبو ديس	دكتور/أستاذ مساعد	د. علي صالح
جامعة القدس أبو ديس	دكتور/ أستاذ مساعد	د. اكرم رجال
جامعة القدس أبو ديس	دكتور/أستاذ مساعد	د.سلوى البرغوثي

ملحق (ب)

أداة الدراسة بعد التحكيم



جامعة القدس

كلية الدراسات العليا

إستبانة

حضرة السيد/ة المحترم/ة

يطيب للباحثة ان تقدم لكم هذه الاستبانة التي صممت خصيصاً لأهداف البحث العلمي الذي أقوم بإعداده؛ استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص بناء المؤسسات والتنمية البشرية؛ بعنوان: **واقع جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام نموذج (LibQual+) - دراسة مكتبة جامعة القدس.**

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى جودة خدمات المعلومات بالمكتبة الرئيسة بجامعة القدس اعتماداً على آراء المستخدمين من الخدمات المقدمة؛ وذلك باستخدام نموذج **LibQual+** ونظراً لأهمية رأيك في استطلاع هذه الدراسة؛ وما يمثله من أهمية كبيرة في إعطاء صورة واقعية عن مستوى خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبة الرئيسية وبما يحقق أهداف الدراسة؛ لذا فإن القيمة الفعلية لهذه الدراسة تتوقف بدرجة كبيرة على مدى مساعدتك المتمثلة في إجاباتك على جميع العبارات المدرجة ضمن محاور هذه الاستبانة؛ وذلك من خلال اختيار الدرجة التي تعبر عن وجهة نظرك لكل عبارة من تلك العبارات.

إجاباتك ستكون موضع الاهتمام والسرية الكاملة؛ ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

مع الشكر والتقدير لحسن تعاونكم

الباحثة: نبال أبوهلال

إشراف الدكتورة: سلوى البرغوثي

أولاً: العوامل الديموغرافية : ضع إشارة (✓)

1. الجنس: () ذكر () أنثى

2. فئة المستفيد: () عضو هيئة تدريس () طالب (بكالوريوس) () طالب (دراسات

عليا) () مستخدم من خارج الجامعة () باحث/باحثة () موظف المكتبة

3. المؤهل العلمي : () ثانوية عامة () دبلوم فأقل () بكالوريوس () ماجستير

() دكتوراه

4. التخصص: () علوم () طب () الاداب () الهندسة () غير

ذلك

ثانياً: فقرات الاستبانة : ضع إشارة (✓) في المكان الذي تترأيه مناسباً

قياس جودة الخدمة : الرجاء التكرم باختيار الدرجة التي تعبر عن وجهة نظرك بالنسبة للخصائص التي تصفها العبارات والتي تنطبق على المكتبة الرئيسية. حيث يمثل الجدول من موافق بشدة (أعلى قيمة) الى غير موافق بشدة (أقل قيمة).

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الاول : عناصر نموذج LibQual+						
البعد الأول: التحكم في المعلومات						
1-	توفر أدوات سهلة الاستعمال للوصول لمعلومات					
2-	مكان المكتبة الالكتروني يمكنني من تحديد موقع المعلومات بنفسي					
3-	توفر التجهيزات تساعدني في الوصول الى المعلومات التي اريدها في المكتبة					
4-	هناك بعض المعلومات التي قد احتاجها في دراستي تستطيع الدخول اليها بدون الحاجة الى اذن مسبق للدخول					
5-	استطيع الدخول الى اي معلومة اريدها متوفرة في داخل المكتبة					
6-	أدوات وصول سهلة الإستخدام تسمح لي بالعثور على أشياء بمفردي					
البعد الثاني: الجمع والوصول						

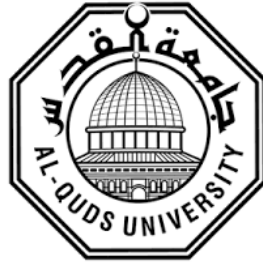
					7- سهولة الوصول الى مواد المكتبة المطبوعة التي احتاجها في دراستي
					8- سهولة الوصول الى مصادر المعلومات الالكترونية التي احتاجها
					9- تسلم الوثائق والمواد التي اطلبها عن طريق الاعارة المتبادلة بين المكتبات في وقتها
					10- أوقات دوام المكتبة مناسبة
					11- توفر المجالات المطبوعة التي احتاجها في دراستي
البعد الثالث: تأثير الخدمة					
					12- يغرس موظفو المكتبة الثقة في المستخدمين
					13- يقوم الموظفون بإعطاء المستخدمين إهتمام فردي
					14- موظفو المكتبة يتعاملون بتهذيب بإستمرار
					15- موظفو المكتبة لديهم إستعداد للرد على أسئلة المستخدمين
					16- موظفو المكتبة يتفهمون لاحتياجات المستفيدين
					17- موظفو المكتبة يقدمون المساعدة للمعلومات التي احتاجها, وهذا يفيدني في البحث عن المعلومات مستقبلا
البعد الرابع: المكتبة كمكان					
					18- مساحة المكتبة تلهم الدراسة و التعلم
					19- مساحة هادئة للأنشطة الفردية
					20- موقع المكتبة مريح وجذاب
					21- البيئة العامة للمكتبة تساعد على بيئة دراسية هادئة وتساعد على التركيز والتعلم
					22- هناك اماكن متاحة للتعلم الجماعي ضمن عدة افراد في مكان واحد داخل المكتبة

23-	موقع مبنى المكتبة مناسب للوصول اليه					
البعد الخامس: الموارد الالكترونية						
24-	تتوفر جميع مصادر المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها					
25-	القدرة على التصفح صفحات الويب الخاصة بالمكتبة بسهولة					
26-	تسليم المستندات في الوقت المناسب / الإعارة بين المكتبات الإلكترونية					
27-	وجود فهرس على الأنترنت سهل الاستخدام للعثور على المواد					
28-	سهولة الوصول للمحفوظات والمجموعات الخاصة					
29-	إتاحة الوصول إلى الموارد الإلكترونية (منزلي - مكتبي)					
الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
المحور الثاني : جودة الخدمات المقدمة في المكتبات						
30	لدى المكتبة التزام بالتطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة					
31	تدعم المكتبة الابتكار والابداع في خدمة مستفيديها					
32	كل موظف مسؤول عن جودة الخدمة التي يقدمها					
33	حل المشاكل التي تواجه المستفيد بشكل مستمر					
34	لدى موظفي المكتبة التزام للعمل بروح الفريق من أجل أداء متميز .					
35	يقدم موظفة المكتبة اقتراحات للإدارة العليا من أجل تطوير الخدمات .					
36	لدى موظفي المكتبة الاهتمام كفريق عمل بتطوير العمل المكتبي .					
37	هناك متابعة مستمرة من موظفي المكتبة حول جودة الخدمات					

					المقدمة .	
					لدى المكتبة دورية منتظمة لتقييم أداء موظفيها.	38
					الاستثمار في الإمكانيات المتاحة من أجل تحسين الخدمة للمستفيدين.	39
					موظفو المكتبة لديهم المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة المستفيدين.	40
					أشعر بالرضا عن الطريقة التي تتم بها معاملتي في المكتبة.	41
					مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة متميز.	42

ولكم جزيل الشكر والاحترام

أسئلة المقابلات



جامعة القدس

كلية الدراسات العليا

اسئلة المقابلة

حضرة السيد/ة المحترم/ة

يطيب لي أن أقدم لك هذه الاسئلة التي صممت خصيصاً لأهداف البحث العلمي الذي أقوم بإعداده؛ استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص بناء المؤسسات والتنمية البشرية؛ بعنوان: واقع جودة الخدمات في المكتبات الجامعية باستخدام نموذج (LibQual+) - دراسة مكتبة جامعة القدس.

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى جودة خدمات المعلومات بالمكتبة الرئيسية بجامعة القدس اعتماداً على آراء المستفيدين من الخدمات المقدمة؛ وذلك باستخدام نموذج LibQual+ ونظراً لأهمية رأيك في استطلاع هذه الدراسة؛ وما يمثله من أهمية كبيرة في إعطاء صورة واقعية عن مستوى خدمات المعلومات المقدمة بالمكتبة الرئيسية وبما يحقق أهداف الدراسة؛ لذا فإن القيمة الفعلية لهذه الدراسة تتوقف بدرجة كبيرة على مدى مساعدتك المتمثلة في إجاباتك على جميع الاسئلة المدرجة ضمن محاور هذه المقابلة.

إجاباتك ستكون موضع الاهتمام والسرية الكاملة؛ ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. شاكراً ومقدراً لكم حسن تعاونكم

الباحثة: نبال أبوهلال

إشراف الدكتورة: سلوى البرغوثي

أولاً: العوامل الديموغرافية : ضع إشارة (✓)

5. الجنس: () ذكر () أنثى

6. فئة المستفيد : () مدير () نائب مدير () رئيس قسم

() موظف

7. المؤهل العلمي : () دبلوم () بكالوريوس

() ماجستير () دكتوراه

8. التخصص: () علوم () طب () لآداب

() الهندسة

ثانياً: اسئلة المقابلة :

المجموعة الاولى : عبر هذه المجموعة ستعمد الباحثة للتعريف بجودة الخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس.

1. ما مفهومك الخاص كموظف للمكتبة عن ثقافة جودة الخدمات في المكتبات؟
2. ما هي توقعاتك بالنسبة للخدمات المقدمة في مكتبة جامعة القدس بالنسبة للمستخدمين؟
3. هل انت راضي عن جودة الخدمة المقدمة داخل المكتبة؟

المجموعة الثانية : عبر هذه المجموعة ستعمد الباحثة للتعريف عن عناصر نموذج LibQual الخمسة (التحكم في المعلومات, الجمع والوصول, تأثير الخدمة, المكتبة كمكان و الموارد الالكترونية) في مكتبة جامعة القدس.

التحكم في المعلومات:

4. هل هناك رقابة على بعض المعلومات داخل المكتبة للمستخدمين؟
5. ما هي طبيعة المعلومات التي لا تستطيع الوصول اليها من الموقع الالكتروني للمكتبة ؟
6. بتوقعك هل هناك قيود على الموقع الالكتروني للمكتبة؟

الجمع والوصول:

7. هل توفر المصادر المتاحة في المكتبة تلبية كافية لاحتياجات المستخدمين؟
8. هل تتوفر في المكتبة قاعدة بيانات تركز على جمع وتحليل البيانات، وتقييم الأداء بهدف ضمان التحسين والتطوير المستمر؟

9. هل تجري عملية تقييم لمحتويات المكتبة بين الحين والآخر؟
10. هل المصادر الموجودة داخل المكتبة كافية لاحتياجاتك كمستخدم؟

تأثير الخدمة:

11. هل يشارك موظفو المكتبة في اتخاذ القرارات اللازمة لإدارة المكتبة بفاعلية؟
12. هل هناك توزيع للموارد البشرية داخل المكتبة يضمن لها تحقيق أهدافها وجودتها؟
13. هل لدى المكتبة نظام لمتابعة الجودة من حيث الأداء، ومن حيث الخدمات المقدمة للمستفيدين؟
14. هل يتم احترام مبدأ الاختيار السليم للأفراد في الوظائف داخل المكتبة؟
15. هل توفر المكتبة فرصاً لجميع موظفيها لتقديم اقتراحات تحسين من أجل تطوير الخدمات (التغذية الراجعة)؟

المكتبة كمكان:

16. هل تستطيع الوصول الى المكتبة بكل سهولة من داخل الجامعة؟
17. هل التجهيزات الداخلية للمكتبة من اضاءه وعزل للاصوات جيدة؟
18. هل مداخل ومخارج المكتبة مريحة و اي شخص يستطيع الدخول اليها مهما كانت حالة الصحية؟
19. هل اضاءة المكتبة مريحة للقراءة و تتوفر بها وسائل الراحة؟

الموارد الالكترونية:

20. ما هي الصعوبات التي قد تواجهك كمستخدم في الحصول على المعلومات

من مصادر المكتبة؟

21. ما هي التحديات التي قد تواجهها المكتبة من الجانب التمويلي لشراء مصادر

معلومات جديدة؟

22. هل الخدمات الالكترونية مكلفة؟

23. هل تعتقد أن المكتبة تقدم جميع المصادر الإللكترونية المطلوبة؟

24. هل انت راض عن المصادر والاجهزة الموجودة داخل المكتبة من ناحية

جودتها وعددها؟

ولكم جزيل الشكر والاحترام

فهرس الجداول

الجدول 1.2 أبعاد نموذج LibQUAL .	17
جدول رقم (1.3) البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة	48
جدول (2.3) : مفتاح تصحيح فقرات الاستبانة تبعا لمجالاتها حسب مقياس ليكرت الخماسي....	51
جدول رقم (3.3) معاملات ارتباط بيرسون الخاص بقياس المحتوى لفقرات عناصر نموذج	
LibQual+ البعد الأول: التحكم في المعلومات.	53
جدول رقم (4.3) معاملات ارتباط بيرسون الخاص بقياس المحتوى لفقرات عناصر نموذج	
LibQual+ البعد الثاني: الجمع والوصول	53
جدول رقم (5.3) معاملات ارتباط بيرسون الخاص بقياس المحتوى لفقرات عناصر نموذج	
LibQual+ البعد الثالث: تأثير الخدمة.	54
جدول رقم (6.3) معاملات ارتباط بيرسون الخاص بقياس المحتوى لفقرات عناصر نموذج	
LibQual+ البعد الرابع: المكتبة كمكان.	54
جدول رقم (7.3) معاملات ارتباط بيرسون الخاص بقياس المحتوى لفقرات عناصر نموذج	
LibQual+ البعد الخامس: الموارد الإلكترونية.	55
جدول رقم (8.3) معاملات ارتباط بيرسون الخاص بقياس المحتوى لفقرات جودة الخدمات المقدمة في المكتبات	56
جدول (9.3): معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للاستبانة	57
جدول (10.3): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة	57
الجدول رقم (11.3) اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov- Smirnov)	58
الجدول رقم (1-4)	65
الجدول رقم (2-4)	67
الجدول رقم (3-4)	69
الجدول رقم (4-4)	71
الجدول رقم (5-4)	73
الجدول رقم (6-4)	76
جدول رقم (7-4)	77
جدول رقم (8-4)	80
جدول رقم (9-4)	82

83	جدول رقم (4-10)
85	جدول رقم (4-11)
86	جدول رقم (4-12)

فهرس المحتويات

أ.....	إقرار
ب.....	الشكر والعرفان
ت.....	الملخص
2	الفصل الأول
2	الإطار العام للدراسة
2	1.1 المقدمة :
3	2.1 مشكلة الدراسة:
4	3.1 أهمية الدراسة:
5	4.1 مبررات الدراسة:
6	5.1 أهداف الدراسة:
6	6.1 أسئلة الدراسة:
6	7.1 متغيرات الدراسة:
7	8.1 فرضيات الدراسة:
8	9.1 نموذج الدراسة:
9	10.1 حدود الدراسة:
10	2.2. المبحث الأول : نموذج LibQual+
10	3.2. جودة الخدمات
10	4.2. المكتبات
10	5.2 الدراسات السابقة
11	الفصل الثاني
11	الإطار النظري والدراسات السابقة
11	1.2. المقدمة
12	2.2 المبحث الاول : نموذج LibQual+
20	3.2 جودة الخدمات:
24	4.2 المكتبات:
27	2.4.2 مكتبة جامعة القدس

33	5.2 الدراسات السابقة:
46	الفصل الثالث
46	منهجية وإجراءات الدراسة
46	1.3 : المقدمة
46	2.3 منهج الدراسة
47	3.3 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة
49	4.3 أداة الدراسة
52	5.3 صدق الاستبيان:
56	6.3 الصدق البنائي (Structure Validity)
57	7.3 ثبات أداة الدراسة (Reliability)
58	8.3 اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (اختبار كولمغروف – سمرنوف (1-Sample K-S)):-
59	9.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات :-
60	10.3 المقابلة:
63	الفصل الرابع
63	نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات
63	1.4 المقدمة:
64	2.4 نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:
77	3.4 اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة نتائج الفرضيات و أسئلة الدراسة:
87	4.4 مناقشة اسئلة الدراسة من خلال المقابلات:
95	1.5 المقدمة
95	2.5 النتائج
95	3.5 التوصيات
95	4.5 المقترحات
96	الفصل الخامس
96	نتائج الدراسة وتوصياتها
96	1.5 المقدمة:
97	2.5 النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

98	3.5 التوصيات:
100.....	4.5 المقترحات:
101.....	قائمة المصادر والمراجع