



## درجة رضا متلقي الخدمة في مكتبة جامعة الطفيلة التقنية عن الخدمات المقدمة لهم



This work is licensed under a  
Creative Commons Attribution-  
NonCommercial 4.0  
International License.

فالح عبد الله العمرين

مدير مكتبة جامعة الطفيلة التقنية.

رشا عقلة المرابات

موظفة شعبة الفهرسة والتصنيف في مكتبة جامعة الطفيلة التقنية.

نشر إلكترونياً بتاريخ: ٢٨ فبراير ٢٠٢٥ م

### الملخص

الفقرات صممت لهذا الغرض، وتم توزيعها على (200) طالب وطالبة من الطلبة المتواجدين فعلاً في دائرة المكتبة، وهذه العينة تمثل نسبة (٢٠%) من رواد المكتبة الفعليين. وبعد تحليل النتائج تبين أن هنالك رضا عام عن بعض الخدمات التي تقدمها، فقد نال المحور الثالث المتعلق بالعاملين في المكتبة درجة رضا مرتفعة، فيما كانت درجة الرضا عن باقي المحاور متوسطة بشكل عام.

### Abstract

This study aims to measure the degree of satisfaction of beneficiaries of the services provided by the Tafila Technical University Library, through a survey of their opinions to determine their level of satisfaction with the services provided based on three main

جاءت هذه الدراسة لقياس درجة رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها مكتبة جامعة الطفيلة التقنية وذلك من خلال استطلاع آرائهم للوقوف على مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة بناءً على ثلاثة محاور رئيسة هي: البنية التحتية والمرافق والأجهزة والأدوات، أما المحور الثاني فقد تناول مصادر المعلومات المختلفة (الورقية والإلكترونية) التي توفرها المكتبة وإلى أي حد تلي هذه المصادر حاجات ومتطلبات المستفيدين من المكتبة لتغطية المجالات الدراسية والميول الثقافية، وتناول المحور الثالث الموارد البشرية العاملين في المكتبة، للوقوف على مدى جاهزيتهم لتقديم أفضل الخدمات لمساعدة المستفيدين في الاستفادة مما تقدمه المكتبة. ولجمع البيانات استخدم الباحثان استبانة مكونة من مجموعة من

المعلومات والاتصالات، ولا سيما الخدمات التي يتطلع إليها مجتمع المستفيدين منها، حيث تعتبر خدمة المستفيدين ونيل رضاهم الهدف الأساس لإنشاء أي مكتبة وخاصة المكتبات الجامعة والتي تعد جزءاً مكملاً للعملية التعليمية إن لم تكن ركيزة أساسية فيها، وذلك من خلال التميز في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية. وإذا ما أردنا تعريف مفهوم الجودة في المكتبات والتي تعني " جودة المنتج والخدمة كما يدركها الزبون وتعني أيضا "جودة العمليات والأمور المتعلقة بالبيئة التي تؤثر على المنتج وتتأثر به" (العلي، ٢٠١٩).

ومنذ ظهور مفهوم الجودة (Quality) في عالم المكتبات ومراكز المعلومات (libraries and information Centers) أصبح لا بد من العمل بكل قوة من أجل تحقيق الأهداف التي وجدت المكتبة من أجلها. وفي عصرنا الحاضر والذي يطلق عليه الكثيرين مصطلح عصر الانفجار المعرفي وهو مصطلح يقصد به الزيادة الهائلة في حجم المعلومات والتي حصلت في فترة زمنية وبشكل مفاجئ أدت لحدوث تقدما وتطوراً سريعين في مختلف مجالات الحياة، والتحول الرقمي في إيصال المعلومة، وتحول وتطور دور المكتبات ومراكز المعلومات (LIC) في تقديم الخدمة. (قنديلجي، ٢٠٠٤).

والخدمة (Service) هي " كل نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو غير ملموس" (Kotler, 2003). ونتيجة لذلك كله أصبح الأمر أكثر

terms: infrastructure, facilities, devices and tools. The second term dealt with the various sources of information (paper and electronic) provided by the library and to what extent these sources meet the needs and requirements of the library beneficiaries to cover academic fields and cultural inclinations. The third term dealt with the human resources working in the library, to determine the extent of their readiness to provide the best services to help beneficiaries benefit from what the library offers.

To collect data, the researchers used a questionnaire consisting of a group of paragraphs designed for this purpose, and it was distributed to (200) male and female students who are actually present in the library department, and these sample represents (20%) of the actual library visitor after analysing the results, it became clear that there is general satisfaction with some of services provide by the library the third term, which is concerned with the degree of satisfaction was high, while the degree of satisfaction with the rest of the terms was generally moderate.

#### \* المقدمة

تسعى المكتبات جاهدةً بكافة أنواعها، وخاصة الجامعية منها إلى مواكبة التطورات المتزايدة في عالم تكنولوجيا

الحاحاً في مكتبة جامعة الطفيلة التقنية، من أجل التعرف على مدى الرضا عن الخدمات التي تقدمها المكتبة لمجتمع الجامعة من أعضاء هيئة تدريسية وطلبة ومجتمعاً محلياً. وذلك للتعرف على نقاط القوة والضعف من أجل التطوير والتحسين على الخدمات التي تقدمها المكتبة وبالتالي نيل رضا المستفيدين، وهذا الأمر لا يتأتى إلا من خلال الاتصال وبشكل مستمر مع المستفيدين (رواد المكتبة) من طلبة وأعضاء هيئة تدريس واستطلاع آرائهم.

#### \* أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كونها تسعى إلى قياس درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في مكتبة جامعة الطفيلة التقنية، ومن ثمّ الكشف عن مواطن الضعف في الخدمات المقدمة لهم، ونقاط القوة، بحيث تستفيد منها إدارة مكتبة جامعة الطفيلة التقنية للتحسين المستمر في مستوى ونوعية الخدمات المقدمة للجمهور، ويمكن اعتماد نتائج هذه الدراسة كمؤشر لمعالجة الجوانب التي ظهر في بعض القصور.

#### \* مشكلة الدراسة أسفلتها

تسعى المكتبة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي وجدت من أجلها، وكذلك تحقيق الرسالة والرؤية للمكتبة، وهذا لا يتأتى إلا من خلال استطلاع آراء المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المكتبة وإجابة أفراد العينة على بنود الاستبانة، ولمعرفة آراء طلبة جامعة الطفيلة التقنية حول الخدمات المقدمة لهم من المكتبة وما مدى تلبية مصادر المعلومات المتوفرة لحاجات ورغبات المستفيدين من المكتبة.

وتتحدد مشكلة الدراسة في الاجابة عن السؤال الآتي: -

ما درجة رضا متلقي الخدمة (المستفيدين من خدمات المكتبة) عن الخدمات المقدمة لهم من مكتبة جامعة الطفيلة التقنية؟

#### \* متغيرات الدراسة

وهي الدرجة الكلية لرضا متلقي الخدمة في مكتبة جامعة الطفيلة التقنية عن الخدمات المقدمة لهم، والتي تتمثل في الاجابة على فقرات الاستبانة المقدمة له.

#### \* التعريفات

١- الخدمة: هي المنفعة هي التي يحصل عليها المراجعون لمكتبة جامعة الطفيلة التقنية بشكل نوعي وسريع لمعاملاتهم واحتياجاتهم.

٢- متلقو الخدمة: هم كافة المراجعين لمكتبة جامعة الطفيلة التقنية والمستفيدين من الخدمات التي تقدمها سواء بشكل مباشر أو غير مباشر.

#### \* حدود الدراسة

١- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية بجامعة الطفيلة التقنية، حيث اقتصرت الدراسة على طلبة جامعة الطفيلة التقنية والمتواجدين فعلاً داخل مكتبة الجامعة.

٢- الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة في العام الدراسي ٢٠٢٤/٢٠٢٥م.

٣- البشرية: تتمثل الحدود البشرية من خلال تطبيق الدراسة على طلبة جامعة الطفيلة التقنية.

### \* تعريف المكتبات الجامعية

عرف المعجم الموسوعي المكتبات الجامعية على أنها " مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لتأمين الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس، كما أنها تدعم وتساند البرامج التعليمية والابحاث " (كريم، ٢٠٠٨).

وفي تعريف آخر " هي المكتبة الملحقه بالجامعة، أو بمعهد عال، وظيفتها الأساسية تقديم المواد المكتبية من أجل البحث والدراسة وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات المختلفة " (حسن، ١٩٩١)

أما (الحداد و عبد الله، ٢٠٠٣) فقد عرفها على أنها " مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى، إضافة للمواد السمعية والبصرية".

من خلال ما سبق يمكن القول إن المكتبات الجامعية هي عبارة عن مؤسسة تعليمية، ثقافية، تربوية، تتبع لجامعة معينة أو كلية جامعية، تعمل على توفير مصادر المعلومات المختلفة بكافة أشكالها، الورقية والإلكترونية سواء عن طريق الشراء أو الإهداء أو التبادل أو من خلال الاشتراك بالدوريات الورقية وقواعد البيانات الإلكترونية، والعمل على معالجة هذه المصادر من خلال فهرستها وتصنيفها حسب نظام التصنيف وقواعد الفهرسة المتبعة في أي مكتبة، ليسهل الرجوع لهذه المصادر من قبل منتسبي جامعة معينة بأقل جهد وأسرع وقت. وغالباً ما تركز المكتبات الجامعية على مصادر المعلومات التي

تدعم وتساند البرامج الأكاديمية التي تدرس في الجامعة التي تنتسب إليها المكتبة.

### \* دور المكتبة الجامعية

تؤدي المكتبة الجامعية دوراً هاماً وبارزاً في عملية التدريس والتعليم والتثقيف لمنتسبي الجامعة، بالإضافة للمجتمع المحيط بها، كما أن المكتبة الجامعية تعمل على رفع التحصيل الأكاديمي وتنمية ثقافات مجتمعاتهم وتسلحهم بالمعارف الضرورية في كافة مجالات الحياة.

### \* أهداف المكتبة الجامعية

تعدد وظائف المكتبات الجامعية ويرتبط ذلك ارتباطاً وثيقاً بالأهداف التي أنشئت الجامعة من أجلها ومن أهم هذه الوظائف.

١- دعم المناهج الدراسية: توفر المكتبات الأكاديمية الكتب والمراجع التي تتماشى مع المناهج الدراسية، مما يساعد الطلاب في إعداد البحوث والمشاريع المرتبطة بدراساتهم .

٢- تنمية مهارات البحث: تُعزز المكتبات مهارات الطلاب في استخدام المصادر والمراجع، وتوجيههم نحو أساليب البحث العلمي السليمة .

٣- توفير مصادر معلومات متخصصة: تقتني المكتبات الأكاديمية مجموعات متخصصة من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى في مجالات محددة، مما يدعم الأبحاث المتقدمة .

٤- نشر الوعي المعلوماتي والتقني: تلعب المكتبات دوراً مهماً في توعية المنتسبين إلى مؤسساتها الأكاديمية، خاصة فئة الطلاب، حيث تُعد التوعية المعلوماتية والتقنية من المهام

الأساسية للمكتبات ومراكز المعلومات في تلك المؤسسات.

(Harkawal , 2023)

### \* أنواع المكتبات الجامعية

هناك عدة أنواع من المكتبات الجامعية يعتمد وجودها غالباً على حجم الجامعة التي تتبع لها هذه المكتبات، فنجد أن الجامعات الكبيرة تضم أكثر من مكتبة تكون مسمياتها كما يلي: -

١- المكتبة الرئيسية أو المركزية: يتميز هذا النوع في العادة بأنها تكون هي الأكبر حجماً وهي التي تقوم بعمليات الشراء وتزويد المكتبات الفرعية بمصادر المعلومات المختلفة بعد معالجتها فنياً (فهرستها وتصنيفها) بالإضافة للقيام بالإشراف على سير عمل المكتبات الفرعية ووضع الخطط والسياسات اللازمة لها، وغالباً ما توجد في منتصف الجامعة لتكون قريبة من جميع الكليات والمراكز في الجامعة.

٢- المكتبات الفرعية (مكتبات الكليات): تتواجد هذه المكتبات في الكليات المختلفة داخل الجامعة أو خارجها، وغالباً ما تتميز بتوفير الكتب والمراجع والدوريات التي تخص هذه الكلية وتقدم خدماتها لطلبة وأعضاء هيئة التدريس في تلك الكلية.

٣- مكتبات المراكز العلمية والبحثية: وهي التي تعمل على تأمين الكتب والمصادر العلمية التي يحتاجها العاملون والباحثون في مركز بحثي معين، فهي تشبه إلى حد كبير المكتبات المتخصصة ولكنها على حجم أصغر. (عيمور، ٢٠١٢)

٤- مكتبات الأقسام: وهذه المكتبات تتبع لقسم أكاديمي معين داخل كلية معينة من كليات الجامعة، حيث يقوم هذا

النوع من المكتبات بتوفير مصادر المعلومات التي يحتاجها أعضاء هيئة التدريس والطلبة في هذا القسم الأكاديمي. (سارة،

٢٠١٩)

### \* الخدمات المكتبية

ظهرت المكتبات منذ القدم وتغير دورها وتطور مع مرور الزمن، فقد كانت البدايات للمكتبات أو ما كان يسمى مخازن أو دور الكتب عبارة عن مستودعات لحفظ الكتب والتي كانت على شكل مخطوطات وفي كثير من الأحيان يمنع الدخول إليها إلا من قبل القائمين عليها، واقتصر دورها على جمع النتائج الفكرية وتخزينه للحفظ عليه. ولكن مع تقدم الوقت شهدت المكتبات تطوراً كبيراً وخاصة بعد ظهور شبكات الاتصال والإنترنت والتي أدت إلى التطور الكبير على أشكال مصادر المعلومات وانتقالها من الشكل التقليدي (الورقي) إلى الإلكتروني والرقمي.

### \* ما هي الخدمة المكتبية؟

سبق لنا وأن عرفنا الخدمة بشكل عام، ولا يختلف المعنى الجوهرى للخدمة من مؤسسة إلى أخرى، وقد عرفت على أنها " التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبت المعلومات ". (قنديلجي، ٢٠٠٣)

ويعرفها (النوايسة، ٢٠٠٠) بأنها " التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف".

أما الباحثان فيقولان إن الخدمة المكتبية هي تدليل جميع السبل والصعاب من أجل إيصال المعلومة التي يبحث عنها المستفيد بأسرع وقت وأقل جهد. وخاصة بعد هذا الكم

الهائل من المعارف البشرية وازدحام المكتبات بكافة اشكالها وأنواعها بمصادر المعلومات المختلفة.

#### \* متطلبات الخدمة المكتبية

هنالك مجموعة من المتطلبات التي لا بد من توافرها من أجل تقديم الخدمة المكتبية ومن هذه المتطلبات: (النوايسة، ٢٠٠٠) أولاً: المتطلبات المعرفية والتي تتمثل في مصادر المعلومات المختلفة، فحتى تستطيع المكتبة أن تقوم بواجبها الخدمي فلا بد من توافر مصادر المعلومات المختلفة اللازمة لخدمة مجتمع المكتبة، ولا بد لهذه المصادر من مواكبة التطورات التكنولوجية وحادثة المعلومات. أما المتطلب الآخر فهو يتمثل بالموارد البشرية (كادر الموظفين) فلا يخفى على أحد الدور الكبير والبارز الذي يقع على كاهل الموظفين الذي يعملون على توفير جميع الظروف المناسبة من أجل تقديم الخدمة للقراء والباحثين. ولذلك يجب أن يكون الكادر مؤهلاً ومسلحاً بكل المهارات التي تساعد على التميز في تقديم الخدمة. وهنالك متطلبات أخرى تتعلق بالتجهيزات المكتبية التي توفر الجو المناسب للمطالعة مثل طاولات المطالعة والكراسي والتهوية الجيدة والتكييف والطابعات وآلات التصوير.

#### \* أنواع الخدمات المكتبية

تقدم المكتبات الجامعية مجموعة من الخدمات للمستفيدين منها، وهذه الخدمات قد تكون بشكل مباشر أو غير مباشر مثل اقتناء المجموعات الثقافية والعلمية سواء من خلال الشراء أو الإهداء أو التبادل وعمليات الفهرسة والتصنيف وعمليات التكشيف والاستخلاص. وهنا سنركز بعض الشيء على الخدمات المباشرة التي تقدمها المكتبات والتي

نعني بها كافة الأعمال التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين بشكل مباشر ومنها: -

١- خدمة الإعارة: تعتبر خدمة الإعارة واحدة من أهم الخدمات الرئيسية التي تقدمها المكتبات بشكل مباشر للمستفيدين والإعارة هي عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها لمدة معينة من الزمن سواء داخل أو خارج المكتبة. وهذه العملية تتم من خلال موظف الإعارة الذي يقوم بتسجيل المادة قبل إخراجها للتأكد من إرجاعها من قبل المستعير نفسه.

٢- الخدمات المرجعية: توكل هذه المهمة إلى قسم المراجع حيث يقوم الشخص المسؤول عنه بالإجابة عن الأسئلة المرجعية والاستفسارات التي يتقدم بها المستفيدون، هذا بالإضافة لتعليم وتدريب المستفيدين على كيفية استخدام هذه المراجع والبحث فيها واستخراج المعلومات منها وكذلك اعدادها وتنظيمها بشكل يسهل عملية الإفادة منها. (Mudge, 1976)

٣- خدمة الاحاطة الجارية: ويقصد بها (علي، ٢٠١٤) معرفة التطورات الحديثة عن أي فرع من فروع المعرفة وما يهم المستفيدين منها وبالتالي هي نظام لاستعراض المواد الثقافية المتوفرة حديثاً واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات فرد أو مجموعة وتسجيل هذه المواد لغرض أشعار هؤلاء المستفيدين حال وصولها أو توفرها.

٤- خدمة البث الانتقائي للمعلومات: وهذه الخدمة تقوم على تزويد شخص ما أو مجموعة معينة بالمعلومات ضمن اهتمامهم أو اختصاصهم، وبالعادة تقدم هذه الخدمة بشكل دوري،

وتهدف هذه الخدمة لتزويد المستفيدين بالمعلومات التي تمهم دون السؤال عنها، وكذلك تقديم آخر المستجدات ضمن مجال تخصصهم، وبالتالي توفير الوقت والجهد عليهم. (لانكستر ، ١٩٩٧)

٥- خدمة البحث بالاتصال المباشر: وهي عبارة عن استرجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق استخدام الحواسيب أو الأجهزة الذكية أو من خلال المحطات الطرفية ( Terminals ) التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في قواعد البيانات المختلفة والتي يتم الاشتراك بها من قبل المكتبات، وهذه الخدمة تتطلب مجموعة من العناصر وهي قواعد البيانات التي تقوم على تخزين المعلومات ونشرها للمستفيد مقابل اشتراك مالي وفي بعض الاحيان بشكل مجاني، والعنصر الثاني فهو الموزع الذي يضمن الوصول لهذه القواعد، والعنصر الثالث فهو المكتبات أو مراكز المعلومات التي تقوم على الاشتراك بقواعد البيانات، أما العنصر الرابع فهو الباحث أو المستفيد الأخير الذي يبحث عن المعلومة. (كلية الآداب، ١٤٣٦هـ)

هذه أهم الخدمات الرئيسة التي تقدمها المكتبات بشكل مباشر للمستفيدين منها بالإضافة إلى خدمات مباشرة أخرى مثل التصوير والترجمة.

#### \* الدراسات السابقة

تناولت هذه الدراسة مجموعة من الدراسات السابقة منها: -

١- دراسة قام بها بدح، أحمد محمد (٢٠١٥) حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات

الجامعية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات في الجامعات الأردنية للعام الدراسي (٢٠١٢/٢٠١٣) وقد تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة الطبقيّة العشوائية لتشمل (١٧١) فرداً بنسبة (٤٤٪) من مجتمع الدراسة ، وأظهرت النتائج أن درجة تقييم جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها جاءت مرتفعة، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (  $\alpha=0.05$  ) بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي والتخصص ، وعدم وجود فروق تعزى لمتغير تنوع الجامعة.

٢- وفي الجزائر أجرت فراج، خديجة (٢٠١٩) دراسة بعنوان تقييم رضا الطلبة عن الخدمات المكتبية دراسة عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة قاصدي مرباح ورقلة - وقد هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف المجالات التي حققت فيها المكتبة درجات الرضا أو عدم الرضا من قبل المستفيدين منها (الطلبة) مما يساعد المكتبة على تحسين وتطوير أداؤها. تم إتباع المنهج الوصفي حيث تكون مجتمع الدراسة من (٢٥٥٧) طالب منخرط بالمكتبة وتم توزيع (٣٥٠) استبانة تم استعادة (٣١٢) منها (٢٨١) صالحة للتحليل الإحصائي وقد تم استخدام برنامج (SPSS) كأداة إحصائية وكذا استعمال أداة المقابلة التي أجريت مع موظفي المكتبة، لتخرج الدراسة بعدد من النتائج تتمثل في أن رضا الطالب يرتبط بالدرجة الأولى بالتسهيلات اللازمة، وكذلك هناك فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الطالب عن الخدمات المكتبية تعزى لجنس الطالب.

٣- وفي دراسة أخرى قامت بها عطية، رحاب رمضان(٢٠١٦) بعنوان قياس رضا المستفيدين عن مكتبة شهداء الجبل بجامعة عمر المختار وقد تناولت هذه الدراسة استطلاع آراء المستفيدين من مكتبة شهداء الجبل بجامعة عمر المختار، وتحديد درجة رضاهم عن المكتبة بناءً من خلال دراسة المحاور الرئيسة والمتعلقة بالمكان والتجهيزات والعاملين اعتماداً على استبانة وضعت لهذا الغرض، وزعت على (١٣٣) من المستفيدين المتواجدين فعلاً داخل المكتبة. وبينت هذه الدراسة بعض نواحي القصور في المكتبة، وعدم رضا المستفيد عن الكثير من البنود الواردة في المحاور الثلاثة من أهمها افتقار المكتبة إلى تنوع مصادر المعلومات، واقتصارها على نوع واحد فقط وهو الكتب، وعدم وجود الخدمات المعروفة في المكتبات باستثناء خدمة الإعارة كذلك بينت الدراسة عدم رضا المستفيدين عن العاملين في المكتبة من حيث تكوينهم المهني والأكاديمي، علاوة على ما ذكر يعاني ميني المكتبة من عيوب مختلفة بحيث لا يصلح أن يكون مكتبة جامعية.

٤- كما أجرى نوه، ينج هي (Noh, 2011) دراسة هدفت إلى اكتشاف ما إذا كانت المكتبات الأكاديمية تعكس الأدوار المتغيرة أم لا. حيث تم اختيار جامعة (K) كهدف للبحث وتم استطلاع رضا المستخدمين عن المواد وخدمات الموظفين والمرافق والأجهزة الإلكترونية والوسائط وكانت نتائج البحث كما يلي: كان معدل زيارات المستخدمين لمكتبة جامعة K مرتفعاً وكان الغرض الأساسي من استخدام المكتبة مرتبطاً بالتعلم والقراءة حيث كانت أكثر مساحات المكتبة

استخداماً مرتبطة بذلك. وكان مستخدمو المكتبة راضين عن سياستها.

٥- وقام أرلين سيلجا كريستوبال (CRISTOBAL, 2018) بدراسة هدفت إلى قياس الحد الأدنى المقبول والمرغوب فيه ومستوى أداء الخدمة الفعلي الملحوظ لمستخدمي المكتبة في مكتبة كلية جامعة سانت لويس. كما سعت الدراسة إلى تحديد العلاقات المتبادلة بين جودة خدمة المكتبة والرضا عن خدمات المكتبة والولاء للمكتبة وخدماتها. وأشارت النتائج إلى أن الحد الأدنى المقبول لمستوى الخدمة للعملاء كان مرتفعاً. ولم تلي مكتبة جامعة سانت لويس توقعات العملاء من خلال مقارنة مستوى الخدمة المطلوب مقابل مستوى أداء الخدمة الفعلي الملحوظ المقدم. يرتبط رضا العملاء عن خدمات المكتبة بشكل إيجابي بولائهم للمكتبة والذي يتجلى من خلال استخدام المكتبة لأغراض ذات صلة بخلاف استعارة الكتب. وأشار الارتباط إلى وجود علاقة مباشرة مهمة بين جودة خدمة المكتبة ورضا العملاء.

٦- وجاءت دراسة هيلاري كيشيرشير كاندي (Kandie, 2018) بغرض فحص آثار جودة الخدمة على رضا الطلاب في المكتبات في كينيا باستخدام نموذج (ServPerf)، وهدفت الدراسة أيضاً إلى تحديد تأثير موثوقية الخدمة على رضا الطلاب في المكتبات وتأثير استجابة الخدمة على رضا الطلاب في المكتبات واعتمدت الدراسة استخدام تصميم البحث الوصفي. واستهدفت الدراسة ما يقارب من (600) طالب بكالوريوس في الحرم الجامعي الرئيسي، حيث كان حجم العينة (60) طالبا تم

الدراسة، وإجراءات التطبيق وجمع البيانات، كما يتضمن وصفاً للمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها.

#### \* منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

#### \* مجتمع الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة وهو عينتها من جميع مراجعي مكتبة جامعة الطفيلة التقنية في حيث أن الذين قاموا بتعبئة الاستبيان بلغ عددهم (٢٠٠) مستجيباً.

#### \* أداة الدراسة

لقياس درجة رضا متلقي الخدمة في مكتبة جامعة الطفيلة التقنية، تم استخدام مقياس متلقي الخدمة الذي يستخدم من قبل مكتبة جامعة الطفيلة التقنية لقياس رضا متلقي الخدمة في عن الخدمات المقدمة لمراجعها المستفيدين من خدماتها.

وتم الاعتماد والاطمئنان على صدق وثبات الأداء الذي قام بالتحقق منه الباحثون الذين قاموا ببناء الاستبيان المستخدم في قياس رضا متلقي الخدمة في مكتبة جامعة الطفيلة التقنية، والمتوفر في ادارة المكتبة.

كما وتم اعتماد المعيار الإحصائي الآتي لتفسير المتوسطات الحسابية لرضا أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الأداة وكذلك على كل مجال من مجالاتها.

درجة الرضا	المتوسط الحسابي
منخفضة	من 1.00 - أقل من 2.33
متوسطة	من 2.34 - أقل من 3.66
مرتفعة	من 3.67 - 5.00

اختيارهم من خلال أخذ عينات عشوائية بسيطة. وأظهرت نتائج الدراسة أن الطلاب شعروا بالأمان عند التفاعل مع موظفي المكتبة وأن المكتبة كانت مفتوحة لوصول الطلاب في الوقت المناسب. ووجدت الدراسة أن أمناء المكتبة كانوا دائماً متاحين للاستجابة لاحتياجات الطلاب وأنهم كانوا أكفاء في حل مشاكل الطلاب. وخلصت الدراسة إلى أن موثوقية الخدمة وضمانها ولموسمية الخدمة واستجابة الخدمة في مكتبة الجامعة أثرت إلى حد كبير على رضا الطلاب.

أما دراستنا هذه، فقد جاءت هذه بهدف قياس درجة رضا متلقي الخدمة في مكتبة جامعة الطفيلة التقنية عن الخدمات المقدمة لهم. وقد اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة من حيث المضمون، إذ أن الدراسات السابقة تناولت موضوعات تبحث في جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في مكتبات بعض الجامعات وأهميتها وأثرها على المستفيدين. وتتفق معظم الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية بأن درجة رضا المتلقين للخدمات المكتبية تراوحت ما بين متوسطة ومرتفعة، مثل دراسة (بدح) ودراسة (نوه) و( كريستبول، Cristbol) ، فيما اختلفت هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (عطية) حيث كانت درجة رضا المتلقين للخدمات المكتبية كانت منخفضة .

#### \* الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الجزء الطريقة والإجراءات التي اتبعت في إنجاز هذه الدراسة، حيث يقدم وصفاً لمنهج الدراسة ومجتمعها، وكيفية اختيار العينة، والأدوات المستخدمة فيها، والإجراءات التي تم اتباعها للتأكد من صدق وثبات أدوات

وقد تم حساب طول الفئة من خلال

$$1.33 = \frac{1-5}{3} = \frac{\text{أكبر قيمة} - \text{أصغر قيمة}}{\text{عدد الفئات}}$$

#### \* المعالجة الإحصائية

تم إدخال البيانات والتعامل معها ضمن برمجية (SPSS)؛ وللإجابة عن أسئلة الدراسة فقد تم استخدام الإحصاء الوصفي المتمثل بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية ودرجة الرضا.

#### \* نتائج الدراسة

تم عرض نتائج الدراسة على النحو الآتي: -

سؤال الدراسة ما درجة رضا متلقي الخدمة (المستفيدين من خدمات المكتبة) عن الخدمات المقدمة لهم من مكتبة جامعة الطفيلة التقنية؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية ودرجة الرضا لأفراد العينة كافة والبالغ عددهم (٢٠٠) مستجيباً من مختلف التخصصات الجامعية من طلبه واطفاء هيئة تدريس ذكورا واناثا، في كل مجال من مجالات الدراسة، والجدول (١) الآتي يوضح هذه القيم.

جدول (١) المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة على

#### مجالات الاستبانة

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الرضا
1	المكان	2.878	0.192	0.576	متوسطة
2	أوعية المعلومات	3.200	0.207	0.640	متوسطة
3	العاملون في المكتبة	3.770	0.588	0.754	مرتفع
4	التجهيزات المكتبية والخدمات الأخرى	2.936	0.326	0.587	متوسطة
5	الدرجة الكلية لرضا متلقي الخدمة	3.103	0.169	0.621	متوسطة

ويلاحظ من الجدول أن الفروق بين متوسطات

مجالات الدراسة متقاربة جداً، فكان أعلى متوسط في الرضا

عن العاملون في المكتبة في المكتبة، حيث بلغت نسبة الرضا عنه ما يقارب (٧٥.٤٪)، وهي درجة رضا مرتفعة بشكل عام، وفي المرتبة الثانية كان مجال أوعية المعلومات في المكتبة، فقد بلغت نسبة الرضا عنه ما يقارب (٦٤٪)، وهي درجة رضا متوسطة، وفي المرتبة الثالثة مجال التجهيزات المكتبية والخدمات الأخرى فقد بلغت نسبة الرضا عنه ما يقارب (٥٨.٧٪)، واطيراً مجال المكان، والخدمات الأخرى فقد بلغت نسبة الرضا عنه ما يقارب (٥٧.٦٪) بدرجة متوسطة.

كما تم إيجاد المتوسط الحسابي لفقرات الاستبانة جميعها والبالغ عددها (٣٠) فقرة وكان المتوسط الحسابي لها (٣.١٠٣)، وقد بلغت نسبة درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم في مكتبة جامعة الطفيلة التقنية ما يقارب (62.1%) وهي بدرجة متوسطة.

اما استجابات متلقي الخدمة على فقرات الاستبانة، فالجدول (٢) يوضح المتوسطات الحسابية ونسبة الرضا لاستجابات متلقي الخدمة.

جدول (٢) المتوسطات الحسابية لاستجابات متلقي الخدمة في مكتبة

جامعة الطفيلة التقنية على فقرات الاستبانة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة رضا	مستوى الرضا
1	يعد موقع المكتبة متوسطاً بين كليات الجامعة ومن السهل الوصول إليها	2.92	0.393	0.584	متوسطة
2	المساحة المخصصة للدراسة كافية	2.80	0.567	0.560	متوسطة
3	عدد المعاهد والقطاعات المخصصة لمطالعة كفاية	2.80	0.491	0.560	متوسطة
4	بيئة المكتبة (الإضاءة، التهوية، الكهوية) مناسبة ومكتملة	2.76	0.587	0.552	متوسطة
5	موقع المكتبة هادئ وبعيد عن أماكن الإزعاج ومواقف السيارات، أماكن تجميع الطلبة )	2.92	0.393	0.584	متوسطة
6	المرافق الصحية النظيفة بالمكتبة سالحة	2.84	0.464	0.568	متوسطة
7	وسائل الأمن والسلامة العامة متوفرة في المكتبة	2.96	0.196	0.592	متوسطة
8	من السهل التنقل داخل قاعات المطالعة وبين خزائن الكتب	2.96	0.196	0.592	متوسطة
9	مصادر المعلومات الورقية التي توفرها المكتبة كافية	3.12	0.432	0.624	متوسطة
10	مصادر المعلومات الرقمية ( الإلكترونية ) التي توفرها المكتبة كافية	3.81	0.666	0.762	مرتفعة
11	مصادر المعلومات ( الورقية والإلكترونية ) المتوفرة في المكتبة حديثة	3.73	0.603	0.746	متوسطة
12	لدى معرفة قواعد البيانات الإلكترونية التي تشترك بها المكتبة	2.48	0.757	0.496	متوسطة
13	مده معرفة الكتب ومصادر المعلومات مكتوبة وكافية	3.72	0.778	0.744	مرتفعة
14	عدد الكتب المعارة كافية	2.88	0.326	0.576	متوسطة
15	من السهل الوصول إلى الكتاب الذي أبحث عنه على رفوف الكتب	3.92	0.393	0.784	مرتفعة
16	من السهل الوصول إلى المجلات الإلكترونية المتاحة من خلال قواعد البيانات الإلكترونية	2.80	0.567	0.560	متوسطة
17	يتعامل العاملون في المكتبة بمرورة ورحابة مستر	3.72	0.778	0.744	مرتفعة
18	أحد المساعدة الخفية من العاملين في المكتبة	3.76	0.816	0.752	مرتفعة
19	يتم التعامل في المكتبة بتقديم الخدمة وسرعة إنجازها	3.84	0.464	0.768	مرتفعة
20	ينتفع العاملون في المكتبة بالألزام والاحتراف والعمل بروح الفريق	3.76	0.652	0.752	مرتفعة
21	عدد أجهزة الحاسوب الخاصة بالبحث والإنترنت (فهرس، المكتبة) كافية	3.56	0.986	0.712	مرتفعة
22	عدد أجهزة الحاسوب متوفرة في مختبرات المكتبة كافية	3.60	0.851	0.720	مرتفعة
23	تلقى الخدمات التقنية المساعدة بالخدمات السنويين	2.84	0.464	0.568	متوسطة
24	ساعات فتح المكتبة كافية	2.52	0.757	0.504	متوسطة
25	خدمة الإنترنت ( WiFi ) متوفرة داخل المكتبة	1.68	0.468	0.336	منخفض
26	تقدم المكتبة تجربة كفاية بالخدمات التي تقدمها	3.72	0.778	0.744	مرتفعة

\* التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن عرض

أهم التوصيات على النحو الآتي: -

١- الحفاظ على الأداء المميز للعاملين في المكتبة، مع التركيز على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وأفضل الممارسات للتعامل من المستفيدين من المكتبة.

٢- تطوير مساحات المكتبة لتكون أكثر راحة وجاذبية للطلبة والمستفيدين من المكتبة.

٣- تحديث مجموعات المكتبة (الورقية والإلكترونية) بشكل مستمر لتواكب التطورات العلمية المتسارعة لتلبية احتياجات المستفيدين من المكتبة.

٤- إشراك المستفيدين (أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة) في اختيار مصادر المعلومات المختلفة.

٥- العمل على زيادة نقاط الـ (Wi-Fi) لتغطية أكبر مساحة ممكنة داخل المكتبة.

٦- ضرورة اجراء تقييم دوري لمستوى رضا متلقي الخدمة لتكون الخدمات المقدمة من مكتبة جامعة الطفيلة التقنية في نطاق توقعاتهم.

\* المراجع

أولاً- المراجع العربية

أحمد علي. (٢٠١٤). خدمات معلومات. دمشق: جامعة دمشق.

الحداد، ح. وعبد الله، ف. (2003). خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد.

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة تقع ضمن المدى (1.68-3.92)، إذ أن أغلب هذه المتوسطات الحسابية تقع ضمن مستويات رضا متفاوتة، وهذا يبين أن درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة متوسطة بشكل عام.

وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية، يتبين أن أعلى فقره في تصورات الباحثين كانت الفقرة التي نصها "من السهل الوصول إلى الكتاب الذي أبحث عنه على رفوف الكتب". بمتوسط حسابي بلغ (3.92) وبنسبة رضا بلغت (59.2%).

فيما كانت أدنى فقره التي نصها "خدمة الانترنت (Wi-Fi) متوفرة داخل المكتبة"، بمتوسط حسابي بلغ (1.68) وبنسبة رضا بلغت (33.6%).

- Services, Library Quality (LibQual) Dimension and Library Customer Satisfaction: Relationship to Customer Loyalty. Library Philosophy and Practice (e-journal), pp. 1-24.
- Harkawal, J. S. (2023, Feb 02). Harkawal Jeet Singh. Retrieved from Harkawal Blog: <https://blog.harkawal.in/2023/02/02/academic-library-types-and-functions/>
- Kandie, H. K. (2018, April 1). Effects of service quality on students' satisfaction in libraries in kenya using servperf model: case of st pauls' university in Kenya. Archives of business research, pp. 117-133.
- Kotler, P. D. (2003). Marketing management. Paris: Publiunio.
- Mudge, I. (1976). Reference Books and Reference work in Sheehy Eugene P. Guide to Reference Books. chicago : ALA .
- Noh, Y. H. (2011, sep. 11). Analysis of user satisfaction of K University's library service. International Journals of knowledge content development and technology, pp. 61-79.
- سارة. (٠١ ديسمبر, ٢٠١٩). المرسل. تم الاسترداد من أنواع المكتبات الجامعية: <https://www.almrsal.com/post/878375>
- سعيد احمد حسن. (١٩٩١). المكتبات وأثرها الثقافي والاجتماعي والتعليمي. القاهرة: دار الفكر.
- سهام عيمور. (٢٠١٢). المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية. قسنطينة: جامعة منتوري.
- عامر ابراهيم قنديلجي. (٢٠٠٣). المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والانترنت. عمان: دار المسيرة.
- عامر ابراهيم قنديلجي. (٢٠٠٤). حوسبة (أتمتة) المكتبات. عمان: دار المسيرة.
- عبد الستار محمد العلي. (٢٠١٩). تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار المسيرة.
- غالب النوايسة. (٢٠٠٠). خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء.
- ف أ لانكستر. (١٩٩٧). أساسيات استرجاع المعلومات (نظم استرجاع المعلومات). (قاسم حشمت، المحرر) الرياض: مكتبة الملك فهد.
- كلية الآداب. (١٤٣٦هـ). مقدمة في علوم المكتبات والمعلومات. الرياض: جامعة الملك سعود.
- مراد كريم. (٢٠٠٨). مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية. قسنطينة: جامعة منتوري.
- ثانياً- المراجع الأجنبية
- Cristobal, A. S. (2018, 1 27). Expectations on Library