

قياس تجربة المستفيد من المكتبات بين الواقع والتوقعات

Expectations Measuring User Experience in Libraries Bridging Reality and

شيماء داود سلمان علي

Researcher: Shaymaa Dawood Salman Ali

مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية

Location: Al-Mustansiriya Center for Arab and International Studies

البريد الإلكتروني: shaymaadawood@uomustansiriyah.edu.iq

Email: shaymaadawood@uomustansiriyah.edu.iq

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تجربة المستفيدين في المكتبات من خلال مقارنة واقع الخدمات المقدمة بتوقعاتهم لتحقيق ذلك، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على مقارنة الواقع الفعلي بالتوقعات، وقد ضمت عينة الدراسة ١٥ مستفيداً من رواد الأمانة العامة للمكتبة المركزية في الجامعة المستنصرية وفروعها ، حيث تم جمع آرائهم حول الواقع أولاً، ثم تم إعادة استطلاع آرائهم بعد تجربة التوقعات، تم استخدام اختبار إحصائي للتحقق من وجود فروق ذات دلالة بين القيم الواقعية والمتوقعة للخدمات، أظهرت النتائج أن قيمة WI ، بعد أخذ القيمة المطلقة، كانت ٢٣، وهي أقل من القيمة الحرجة

٢٥، مما يشير إلى عدم وجود فرق معنوي بين الواقع والتوقعات، في المقابل، كانت قيمة $W2$ تساوي ٨١، وهي أكبر من القيمة الحرجة ٢٥، مما يدل على وجود فرق معنوي إحصائي، بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج بوجود اختلاف إحصائي دال بين تقييم المستفيدين للواقع وتوقعاتهم فيما يتعلق بالخدمات المقدمة في المكتبة، مما يعكس تفاوتاً يستدعي تحسين تجربة المستفيدين.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المكتبية تجربة المستفيدين التوقعات والواقع تحسين الخدمات قياس الفجوة

Abstract

This study aims to evaluate the users' experience in libraries by comparing the actual services provided with their expectations. To achieve this, a descriptive-analytical method was used, which relies on comparing the actual reality with the expectations. The study sample included 15 users from the patrons of the General Secretariat of the Central Library at Al-Mustansiriya University and its branches. Their opinions were first collected about the actual reality, and then their opinions were re-surveyed after experiencing the expectations. A statistical test was applied to check for significant differences between the actual and expected service values. The results showed that the value of $W1$, after taking the absolute value, was 23, which is less than the critical value of 25, indicating no significant difference between the reality and expectations. In contrast, the value of $W2$ was 81, which is greater than the critical value of 25, indicating a statistically significant difference. Based on these results, it can be concluded that there is a significant statistical difference between the users' evaluation of the reality and their expectations regarding the services provided in the library, reflecting a gap that requires improvement in the users' experience.

Keywords: Library services, users' experience, expectations and reality, service improvement, gap measurement.

المقدمة

تعد المكتبات من المؤسسات الثقافية والتعليمية الحيوية التي تسهم في توفير المعرفة والمعلومات وتعزيز العملية التعليمية والبحثية، ومع تطور التكنولوجيا وتغير احتياجات المستفيدين (محمد حسن خلف ، ٢٠١٤، صفحة ٨)، أصبح من الضروري تقييم الخدمات المكتبية بشكل دوري لضمان تلبيتها لتوقعات

المستخدمين واحتياجاتهم المتجددة في هذا الإطار، تبرز أهمية قياس تجربة المستفيدين في المكتبات لفهم الفجوة بين توقعاتهم حول الخدمات المقدمة والواقع الفعلي لتلك الخدمات.

تعد التوقعات جزءاً أساسياً من عملية تقديم الخدمات، حيث تساهم في تحديد معايير الجودة التي يتوقعها المستفيدون، سواء كانت تتعلق بالخدمات التقليدية مثل الإعارة والقراءة، أو بالخدمات الحديثة مثل الوصول إلى المعلومات الرقمية وورش العمل التدريبية ومع ذلك، قد يختلف الواقع الفعلي عن هذه التوقعات بسبب عدة عوامل، مثل محدودية الموارد أو تغيرات في تقنيات المعلومات لذا، فإن دراسة الفجوة بين التوقعات والواقع لا تقتصر على قياس رضا المستفيدين فقط، بل تسهم أيضاً في تحسين استراتيجيات المكتبات لتلبية احتياجات الجمهور بشكل أفضل (غالب عبد الكريم عزيز , ايمان مهدي صالح ، ٢٠١٩ ، صفحة ٤١).

المشكلة

في ضوء الدور الهام الذي تلعبه المكتبات في دعم البحث العلمي وتعزيز المعرفة، ومع تزايد تطلعات المستفيدين نحو خدمات مكتبية أكثر تطوراً وكفاءة، يطرح تساؤل حول مدى توافق ما تقدمه المكتبات مع توقعات المستفيدين. يهدف هذا البحث إلى الإجابة على الأسئلة التالية:

١. ما مدى توافق الأنشطة المكتبية مع توقعات المستفيدين من حيث الجودة والكفاءة وسهولة الوصول؟
٢. كيف يؤثر ضعف التمويل وقلة الاشتراكات في قواعد البيانات الإلكترونية على قدرة المكتبات في تلبية احتياجات المستفيدين؟
٣. إلى أي مدى يؤثر نقص ملاكات وظيفية في علوم المكتبات على جودة الأنشطة ومدى رضا المستفيدين؟
٤. كيف يؤثر اضطراب نظام الفهرسة وغياب تحويل المصادر إلى صيغ إلكترونية على كفاءة الأداء المكتبي؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذا البحث في تقديم رؤية واضحة حول مدى توافق الأنشطة المكتبية مع توقعات المستفيدين، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات المكتبية وتعزيز تجربة المستخدمين، كما يتناول البحث تأثير قلة التمويل ونقص ملاكات وظيفية على كفاءة الأداء المكتبي وقدرتها على تحقيق توقعات المستفيدين، من خلال هذه التحليل، يمكن للبحث أن يقدم حلولاً عملية تساهم في تطوير البنية التحتية والخدمات المقدمة في المكتبات، مما يعزز دورها في دعم البحث العلمي وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أكثر فعالية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. معرفة مدى توافق الأنشطة المكتبية مع توقعات المستفيدين من حيث الجودة والكفاءة وسهولة الوصول.
٢. معرفة تأثير ضعف التمويل وقلة الاشتراكات في قواعد البيانات الإلكترونية على قدرة المكتبات في تلبية احتياجات المستفيدين.
٣. معرفة تأثير نقص اختصاصي المكتبات على جودة الأنشطة ورضا المستفيدين.
٤. معرفة تأثير اضطراب نظام الفهرسة الموحد وغياب التعاون بين المكتبات الفرعية على تحقيق توقعات المستفيدين.
٥. تقديم حلول عملية لتحسين الخدمات المكتبية وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أكثر فعالية.

الفرضيات: يوجد فرق ذو دلالة إحصائية موجبة بين الواقع الحالي للخدمات المكتبية في الجامعة وتوقعات المستفيدين منها

منهجية البحث

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يهدف إلى تحليل أداء الخدمات المكتبية لتقييم الفجوة بين توقعات المستفيدين والواقع الفعلي للخدمات.

الأساليب الإحصائية

تم استخدام اختبار ويلكوكسون لتحليل الأداء المكتبي للخدمات المقدمة، شمل التحليل استبانة تتكون من ١٠ فقرات، وزعت على ١٥ شخصاً لقياس الواقع مرة، وتوقعاتهم مرة أخرى. تم تحليل البيانات المستخلصة، مما أسفر عن المؤشرات التالية:

X (الواقع): يشير إلى التقييم الفعلي للخدمات المكتبية كما يراها المستفيدون.

Y (المتوقع): يعكس التوقعات التي يمتلكها المستفيدون تجاه الخدمات المكتبية.

$D1 = Y - X$: الفرق بين التوقعات والواقع، ويعبر عن الفجوة بين ما يتوقعه المستفيد وما يتم تقديمه فعلياً.

$|D1|$: القيمة المطلقة للفرق بين التوقعات والواقع، بغض النظر عن الاتجاه (سواء كان سلبياً أو إيجابياً).

الرتب: تتعلق بترتيب القيم وفقاً للأكبر أو الأصغر في الفروق المحسوبة.

الإشارة (سالب/موجب): تشير إلى ما إذا كانت الفجوة سلبية (الواقع أقل من التوقعات) أو إيجابية (الواقع يساوي أو يتجاوز التوقعات)، كانت الفجوة سالبة، فهذا يعني أن الخدمات المقدمة لم تلبي توقعات المستفيدين.

مجتمع البحث وعينه

يستهدف البحث مستفيدي الأمانة العامة للمكتبة المركزية في الجامعة المستنصرية وفروعها، تم تحديد مجتمع البحث بناءً على عدد الزيارات الأسبوعية للمكتبة، حيث يتراوح عدد المستفيدين الذين يزورون المكتبة أسبوعياً بين ١٥٠ إلى ٢٠٠ زيارة من التدريسيين، الطلبة، والباحثين. ومن خلال هذه الزيارات تم اختيار عينة عشوائية من هؤلاء المستفيدين، حيث تم اختيار عينة مكونة من ١٥ فرداً تشمل التدريسيين والطلبة والباحثين، تم اختيار العينة بشكل عشوائي لضمان تمثيل شامل للمستفيدين من خدمات المكتبة.

أدوات جمع البيانات

المقابلة: تم إجراؤها مع المستفيدين من المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية التابعة لها، بهدف الحصول على معلومات مباشرة حول الخدمات المقدمة.

المصادر: مجموعة من المصادر العربية والاجنبية بما فيها مجلة كلية الآداب.

الاستبانة: تضمنت ١٠ فقرات ووزعت على ١٥ شخصاً لقياس الواقع والتوقعات، بعد التحليل تبين أن بعض الاجابات أقل من العدد المتوقع (١٥)، مثلاً أيد ٤ فقط على الفكرة، يشير ذلك إلى ضعف القبول بين المشاركين، مما يستدعي دراسة أسباب عدم التأييد لفهم وجهات النظر المختلفة، كما في الجدول رقم (١).

الدرسات السابقة

نيمور، عبد القادر، وبن عيدة، فوزية. الكتاب والمكتبات في العصر الرقمي والتحديات. - مجلة التدوين. - ع. ١، مج. ١٤.

يشهد مجال المكتبات والمعلومات في الآونة الأخيرة العديد من التطورات التكنولوجية التي أثرت فيه بشكل مباشر او غير مباشر على اختلاف جوانبها المتعددة، حيث تطور مفهوم الكتاب ابتداء من المفهوم التقليدي باعتبار مجموعة من الصفحات المطبوعة الى المفهوم الحديث باعتباره وعاء معلوماتي بمختلف أنواعه وأشكاله ، كما تطور مفهوم المكتبة ابتداء من المحتوى المادي المتمثل في المبنى والتجهيزات والأوعية ومصادر المعلومات وانتهاء بالمحتوى المعلوماتي المتمثل في الخدمات والأنشطة التي تقدمها ، أظهرت تلك التطورات اهتماما بالكتاب باعتباره وعاء المعلومات وكذلك بالمكتبة باعتبارها مصدر المعلومات والمعرفة في العصر الرقمي او ما يطلق عليه بعصر المعلومات وعصر المعرفة في ظل المجتمع الحديث مجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة.

Reddy, P. Ramanjaneya, Measuring of Quality Services in the Libraries.-
International Journal of Library and Information Studies.- vol. 7, no. 1,
2017.

تلتزم المكتبات دائماً بتقديم خدمات عالية الجودة لمستخدميها. إن جودة الخدمات في المكتبة ضرورية لإرضاء المستفيدين منها. وهي عامل مهم في تحديد أداء أي مكتبة، يتم قياسه من حيث أعلى عائد ورضا المستخدمين. يمكن تحقيق تفوق الخدمة من خلال إدارة جودة جيدة. تعني الخدمات عالية الجودة توفير الموارد والخدمات التي تلبي توقعات وانطباعات المستخدمين. من الواضح أن أمناء المكتبات يستخدمون أدوات قياس لإدارة خدمات المكتبة. تساعد هذه الأدوات، مثل الإدارة الشاملة للجودة (TQM) ، وSERVQUAL، وLibQUAL+، في تقييم الخدمات، واتخاذ القرارات، وتحسين الخدمات، وتحقيق جودة أفضل. تتناول هذه الورقة مفاهيم الجودة، وقياس جودة الخدمات في المكتبات، والإدارة الشاملة للجودة، والمقارنة المرجعية، وSERVQUAL، وLibQUAL+.

الجانب النظري مفهوم المكتبات ودورها تُعرّف المكتبات بأنها مؤسسات علمية وثقافية تهدف إلى جمع وتنظيم وإتاحة مصادر المعلومات بمختلف أشكالها وصيغها، سواء كانت مطبوعة أو إلكترونية. تسعى المكتبات لدعم الأنشطة البحثية والتعليمية، بالإضافة إلى تلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات، تتنوع المكتبات وفقاً لأهدافها والفئات التي تخدمها، وتشمل المكتبات العامة والأكاديمية والمتخصصة والرقمية. يساهم كل نوع منها في تقديم خدمات معلوماتية تتماشى مع احتياجات جمهورها المحدد (هناك عبد الحكيم كاظم، سمر محمد عبيد، ٢٠٢٤، صفحة ١١٧)، توقعات المستفيدين من خدمات المكتبات (عبد الرزاق عبد القادر سليمان، ٢٠٢٤، صفحة ٧٠٤) مع التطور السريع في تقنيات المعلومات والاتصال، ازدادت توقعات المستفيدين من المكتبات، حيث يتطلعون إلى خدمات مرنة وسريعة تتماشى مع التحول الرقمي. ومن أبرز هذه التوقعات ١- سهولة الوصول إلى المعلومات حيث يطمح المستفيدون إلى الوصول السريع لمصادر المعلومات سواء إلكترونياً أو ورقياً ٢- تحديث وتنوع المصادر يرغب المستفيدون في الحصول على مصادر حديثة وشاملة تلبي احتياجاتهم البحثية والتعليمية ٣- خدمات إلكترونية متكاملة تتضمن قواعد بيانات رقمية ومكتبات افتراضية تسهل عملية البحث والاسترجاع ٤- بيئة مناسبة للتعليم توفر المكتبات

الحديثة بيانات مريحة ومجهزة تكنولوجياً لدعم الدراسة والبحث^٥ - الدعم الفني والإرشادي يتوقع المستفيدون الحصول على مساعدة من متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات. واقع الخدمات المكتبية والتحديات القائمة (Adnan Ullah , Muhammad Usman , Muhammad Kabir, 2023, p. 148) و (Emmanuel Okwu (Ph.D), 2021, p. 42) و (سمير جمال العيسى، ٢٠١٤، صفحة ١٠٦) رغم سعي المكتبات إلى تقديم خدمات عالية الجودة، إلا أن الفجوة بين التوقعات والواقع لا تزال موجودة، نتيجة لتحديات متعددة تؤثر على كفاءة الخدمات المكتبية من أبرز هذه التحديات ١- محدودية التمويل ينعكس ذلك سلباً على تطوير البنية التحتية وتجديد المصادر ٢- قلة الاشتراكات في قواعد البيانات العالمية مما يحد من إتاحة الأبحاث الحديثة أمام المستفيدين ٣- ضعف أنظمة إدارة المكتبات يؤدي غياب الأنظمة المتكاملة إلى صعوبة إدارة العمليات المكتبية، مثل الإعارة بين المكتبات المختلفة ٤- نقص الكوادر المؤهلة يترتب على ذلك قلة الخبرة في تقديم الإرشاد والدعم المرجعي للمستفيدين ٥- ضعف التحول الرقمي لا تزال العديد من المكتبات تقنقر إلى تحويل المصادر إلى صيغ إلكترونية مما يعيق سهولة الوصول إليها ٦- انخفاض الوعي المجتمعي بدور المكتبات الاعتماد المتزايد على الإنترنت كمصدر رئيسي للمعلومات دون التحقق من موثوقية المحتوى ٧- استراتيجيات تحسين تجربة المستفيد في المكتبات للحد من التفاوت بين التوقعات والواقع، ينبغي على المكتبات تبني استراتيجيات تطويرية تعزز من كفاءة الخدمات المقدمة، وتشمل هذه الاستراتيجيات ٨- زيادة التمويل وتحسين البنية التحتية: بهدف تحديث التجهيزات وتوسيع نطاق المصادر المتاحة ٩- تعزيز الاشتراكات في قواعد البيانات الرقمية لضمان وصول المستفيدين إلى أحدث الأبحاث والمقالات ١٠- تطوير أنظمة إدارة مكتبية متكاملة تربط بين المكتبات وتيسر عمليات البحث والاستعارة ١١- تدريب ملاكات وظيفية لضمان تقديم دعم فني وإرشادي فعال للمستفيدين ١٢- تشجيع التحول الرقمي عبر رقمنة المصادر الورقية وتوفيرها بصيغ إلكترونية قابلة للتنزيل ١٣- رفع الوعي بأهمية المكتبات من خلال حملات توعية وورش عمل لتعريف الطلاب والباحثين بدورها كمصدر موثوق للمعلومات تحسين تجربة المستفيد في المكتبات (Schoeneck, 2016) ١- التفكير في الانطباع الأول الانطباع الأول يدوم؛ لذا تأكد من أن مدخل المكتبة يكون مرحباً وجذاباً ويوجه الزوار إلى وجهتهم بسهولة. يمكن تحسين ذلك بإضافة لوحات إرشادية واضحة وتجنب الفوضى ٢- تحسين نموذج الخدمة تبسيط الخدمات الذاتية مثل استعارة الكتب وتسليمها، وإنشاء نقاط خدمة متعددة مثل "مراكز مساعدة" لتلبية

احتياجات الزوار بسهولة٣- تصميم مساحة مرنة توفير مناطق تجمع مجتمعية ومساحات تكنولوجية إلى جانب الكتب. يمكن تقسيم المساحات حسب مستوى الضوضاء والاهتمام لضمان الاستخدام الأمثل٤- إعادة التفكير في اللافتات باستخدام لغة بسيطة ورسائل إيجابية في اللافتات، مثل "هل لديك سؤال؟" بدلاً من "مكتب الاستعارة". تجنب الفوضى البصرية باستخدام حوامل لافتات أنيقة وسهلة التغيير٥- تعزيز فرص الاكتشاف تنظيم المجموعة بشكل جيد وعرض الكتب بطريقة جذابة يساعد على استكشاف المزيد. يمكن ربط المساحات الفعلية بالخدمات الرقمية من خلال الترويج للموارد الإلكترونية٦- وضع خطة متكاملة تطوير استراتيجية للعلامة التجارية والتسويق تعزز من تفاعل المجتمع مع المكتبة وتكسر الصور النمطية القديمة. يشمل ذلك تدريب الموظفين على خدمة العملاء بشكل فعال.

الجانب العملي يعد قياس تجربة المستفيد في المكتبات الجامعية خطوة أساسية لفهم الفجوات بين ما يتوقعه المستفيدون من خدمات المكتبة وما يُقدّم لهم فعليًا. يُسهم هذا القياس في تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات المكتبية، مما يتيح تحسين جودتها وتقديم تجربة أكثر تميزاً للمستفيدين.

أداة القياس: الاستبانة تم استخدام استبانة شاملة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تضمنت مجموعة متنوعة من الأسئلة المصممة بشكل منهجي لتغطية عدة محاور أساسية تلامس تجربة المستفيدين وتطلعاتهم نحو تطوير الخدمات المكتبية. ركزت الاستبانة على قياس الفجوة بين الواقع والتوقعات من خلال استقصاء الآراء حول مدى تمكين المستفيدين من الوصول السريع إلى المصادر الرقمية بكفاءة، وقياس مستوى أداء الأنظمة المستخدمة في الفهرسة واسترجاع المعلومات بدقة وسرعة. كما تضمنت الاستبانة تقييم مدى احترافية موظفي المكتبة في تقديم الدعم الأكاديمي والإرشاد للمستفيدين، بالإضافة إلى مدى تلبية المكتبة لطموحات المستفيدين في الوصول إلى أحدث المصادر من خلال قواعد البيانات العالمية، **العينة المستهدفة:** تم اختيار عينة عشوائية من المستفيدين من مكتبات الجامعة المستنصرية لضمان تمثيل متنوع وشامل للفئات المستفيدة من المكتبات. شملت العينة طلابًا وأعضاء هيئة تدريس وباحثين. كان العدد المستهدف لتعبئة الاستبانة ١٥ شخصًا، ولكن لم يتم استلام جميع الاستبانات من المشاركين، مما أدى إلى انخفاض العدد الفعلي في بعض الحالات عند جمع الإجابات بنوعيتها (موافق أو غير موافق)، وأسلوب توزيع الاستبانة تم توزيع الاستبانة على نفس الأفراد على مرحلتين:

١. مرحلة قياس الواقع: هدفت إلى جمع آراء المستفيدين حول الخدمات الفعلية المقدمة حالياً.
٢. مرحلة قياس التوقعات: ركزت على استقصاء تصورات المستفيدين حول الخدمات التي يتطلعون إليها مستقبلاً، فيما يلي جدول يوضح تفاصيل هذه المراحل.

الجدول رقم (١) يبين الواقع الفعلي للخدمات المكتبية والتوقعات التي يتطلع إليها المستفيدون

الموجبة	السالبة	الرتب	ID11	D1 = Y - X	Y (المتوقع)	X (الواقع)	البيان	
13.5	-	13.5	3_9	٩	١٣	٤	توفر المكتبة مصادر ورقية ورقمية متنوعة تلبي احتياجاتي الأكاديمية والبحثية، مع إمكانية الوصول إليها بسهولة.	1
3	-	3	1_3	٣	١٢	9	يساعد نظام الفهرسة المتطور وأدوات البحث الذكي في تسريع الوصول إلى المصادر المطلوبة بدقة وكفاءة.	2
9	-	9	8_12	١٢	13	١	توفر المكتبة اشتراكات شاملة في قواعد بيانات علمية متخصصة، مما يسهم في دعم الأبحاث الأكاديمية المتقدمة.	3
-	-11	11	7_11	-١١	١	1٢	أضطر أحياناً إلى اللجوء لمصادر غير موثوقة بسبب محدودية الوصول إلى بعض قواعد البيانات العلمية المتميزة.	4
-	-12	9	9_12	-١٢	١	13	يوجد فريق من المختصين المدربين على أحدث التقنيات لدعم البحث والإرشاد الأكاديمي بطرق مبتكرة وبتفاعلية.	5

6	تتيح نظام الفهرسة الموحد وتقنيات البحث المدعومة بالنكاه الاصطناعي تجرية بحث سلسلة وفعالة.	4	١٣	٩	4_9	13.5	-	13.5
7	تسهم رقمنة الكتب والمراجع وتوفيرها عبر المنصات السحابية في تسهيل الوصول إليها من أي مكان وفي أي وقت.	3	١٢	٩	5_9	13.5	-	13.5
8	هناك وعي متزايد بين الطلبة بأهمية المكتبة كمصدر موثوق للمعرفة، مع وجود مبادرات لتعزيز ثقافة البحث الأكاديمي.	٦	12	٦	2_6	6	-	6
9	يتوفر تطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز تقنيات التحول الرقمي بما يسهم في تحسين كفاءة المكتبة وخدماتها الذكية	4	١٣	٩	6_9	13.5	-	13.5
10	تلعب ورش التدريب المتقدمة دورًا مهمًا في تمكين الطلبة من الاستفادة المثلى من موارد المكتبة، من خلال تعلم استراتيجيات البحث الإلكتروني وتحليل البيانات البحثية باستخدام الأدوات الحديثة.	2	١٤	١٢	10_12	9	-	9
						81	-23	

محاكاة جدول اعلاه

١. الفجوات الكبيرة: تظهر الفجوة بين التوقعات والواقع في بعض المجالات، مثل توفر قواعد البيانات العلمية المتميزة (البيان ٤)، حيث كانت الفجوة سالبة كبيرة (-١١)، مما يشير إلى أن المستخدمين يواجهون صعوبة كبيرة في الوصول إلى المصادر الموثوقة والمتخصصة.

٢. التحسين المطلوب: في بعض الجوانب الأخرى، مثل التدريب وورش العمل (البيان ١٠)، أظهرت النتائج فارقاً إيجابياً، حيث يتوقع المستفيدون الحصول على خدمات تدريبية متطورة أفضل من الواقع، ما يستدعي تحسين وتطوير برامج التدريب وورش العمل.
٣. المجالات التي تلبي التوقعات: في بعض المجالات، مثل توفر المصادر الورقية والرقمية، كانت الفجوة أصغر بشكل ملحوظ، مما يعكس توافق الواقع مع التوقعات في هذه الجوانب إلى حد كبير.

التحليل الإحصائي للنتائج:

١. $W1 = -23$ (الفارق السلبي بين التوقعات والواقع).
٢. $W2 = 81$ (الفارق الإيجابي بين التوقعات والواقع).
٣. تم تحديد القيمة الحرجة بـ ٢٥.
٤. القيمة المطلقة لـ $W1$ هي ٢٣، وهي أقل من ٢٥.
٥. القيمة المطلقة لـ $W2$ هي ٨١، وهي أكبر من ٢٥.

الاستنتاج:

١. بما أن القيمة المطلقة لـ $W1$ (23) أقل من ٢٥، فهذا يشير إلى أن الفروق السالبة ليست ذات دلالة إحصائية.
٢. أما القيمة المطلقة لـ $W2$ (81) فهي أكبر من ٢٥، ما يعني أن هناك فرقاً إحصائياً دالاً بين التوقعات والواقع في بعض المجالات، مثل ضعف الاشتراكات في قواعد البيانات العالمية أو نقص الموظفين المؤهلين.

من خلال هذا التحليل، يمكن استنتاج وجود فجوات كبيرة في بعض الجوانب التي تتطلب تحسيناً ملحوظاً، بينما توجد مجالات أخرى تتماشى مع التوقعات بشكل جيد. بناءً على القيم المستخلصة، يظهر فرق واضح بين الواقع والتوقعات، مما يدعم الفرضية القائلة بوجود فرق ذو دلالة إحصائية موجبة بين الواقع الحالي للخدمات المكتبية في الجامعات وتوقعات المستفيدين منها

النتائج Results

استنادًا إلى تحليل البيانات، تم التوصل إلى النتائج التالية:

١. اتضح أن المستخدمين توقعوا وجود شبكة موحدة بين المكتبات الجامعية العراقية لتسهيل تبادل المصادر والمعلومات، إلا أن الواقع أظهر تحديات كبيرة تعيق تحقيق هذا الهدف، تتمثل في قلة المتخصصين في تشغيل الأنظمة وضعف دعم المكتبات الفرعية لنظام الفهرسة الموحد، حيث تُدرج مصادرها في أنظمة متعددة، سواء كانت اختيارية أو مفروضة من جهات خارجية. يؤدي ذلك إلى صعوبة الاستفادة من الموارد المشتركة وتبادل المعرفة بين المكتبات، بالإضافة إلى تعثر تنفيذ النظام بشكل فعال، وقد أظهرت التحليلات الإحصائية وجود فارق كبير بين التوقعات والواقع، مما يستدعي تعزيز التعاون بين المكتبات الفرعية والمكتبة الرئيسية لتنفيذ نظام الفهرسة الموحد وضمان تحقيق التكامل بين المكتبات.

٢. تمت ملاحظة أن جهود الرقمنة في المكتبات، على الرغم من تنوع الأنظمة المتبعة، تركز بشكل أساسي على إدخال البيانات الببليوغرافية دون إتاحة نسخ إلكترونية كاملة للمصادر أو حتى تقديم أجزاء منها أو نبذة مختصرة، وذلك حفاظاً على حقوق الملكية الفكرية، وقد أظهرت التحليلات الإحصائية وجود تفاوت بين التوقعات والواقع، مما يستدعي الإسراع في استكمال نظام الفهرسة الموحد مع ضمان توفير معلومات ببليوغرافية دقيقة تشمل أجزاء أو نبذات عن المصادر، مع مراعاة الحقوق الفكرية.

٣. تعاني المكتبات من قلة أخصائيي المكتبات المؤهلين لتقديم الدعم والإرشاد الأكاديمي، مما يؤثر سلباً على جودة الخدمات ويخلق فجوة بين توقعات المستخدمين والواقع، مما يستدعي تعزيز ملاكات وظيفية في هذا المجال.

٤. ظهر أن المستخدمين توقعوا تخصيص ميزانيات كافية لتطوير المكتبات وتحسين بنيتها التحتية، لكن الواقع أظهر ضعف التمويل الذي يعيق تحديث الخدمات وشراء المصادر الحديثة. وهذا اضطر المكتبات إلى اللجوء إلى فرض رسوم على المستخدمين، مثل إنشاء هويات للمستخدمين أو بيع أقراص عند تحميل الرسائل العلمية لتغطية العجز في الميزانية.

٥. تبين من التحليلات الإحصائية وجود فجوة كبيرة بين توقعات المستخدمين والواقع الحالي فيما يتعلق باشتراكات المكتبات في قواعد البيانات العالمية، حيث تعاني المكتبات حالياً من ضعف في هذه

الاشتراكات، مما يدفع المستخدمين إلى الاعتماد على مصادر غير موثوقة. من المتوقع أن تسعى المكتبات في المستقبل إلى تعزيز اشتراكاتها لدعم البحث العلمي بشكل أكبر.

٦. لوحظ أن المستفيدين يتوقعون تحديثاً مستمراً للمحتوى وتوفير أحدث المصادر العلمية، ولتحقيق هذه التوقعات، من الضروري معالجة بعض التحديات القائمة، إذ تبين أن عددًا من المصادر المتوفرة يعاني من التقادم، وبعضها في حالة مادية غير صالحة للاستخدام، كما أن وجود مشكلات في نظام التصنيف، مثل تصنيف بعض الكتب بأرقام لا تتوافق مع محتواها الفعلي، مما يعوق الوصول إلى المعلومات، ويخالف توقعاتهم.

٧. على الرغم من توقعات المستفيدين الطموحة، إلا أن الواقع يكشف عن تحديات كبيرة تؤثر على قدرة المكتبات العراقية في تلبية هذه التوقعات، مما يتطلب خطوات عاجلة لتحسين الأنظمة المعتمدة وتطوير البنية التحتية وتعزيز ملاكات وظيفية لضمان تقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات الباحثين والمستفيدين بشكل فعال.

التوصيات Recommendations

يوصي الدراسة بما يلي:-

١. يُستحسن تفعيل نظام فهرسة موحد بين مكتبات الجامعة المستنصرية، وذلك من خلال تعزيز التعاون بين المكتبات الفرعية والمكتبة المركزية، إلى جانب دعم برامج التدريب المتخصص على تشغيل هذا النظام، مما يسهم في تقليل الاعتماد على الأنظمة المتعددة.

٢. من الضروري الإسراع في استكمال جهود الرقمنة وتوفير نسخ إلكترونية كاملة أو مقتطفات من المصادر مع مراعاة حقوق الملكية الفكرية، مع تحديث المحتوى بشكل دوري وتطوير البنية التحتية للمكتبات لتلبية احتياجات المستفيدين.

٣. يتطلب الواقع تخصيص ميزانيات كافية لتطوير المكتبات وتحسين الخدمات، مع زيادة الاستثمار في تدريب ملاكات وظيفية لتقديم الدعم والإرشاد الأكاديمي. كما ينبغي تعزيز اشتراكات المكتبات في قواعد البيانات العالمية لضمان الوصول إلى معلومات موثوقة ومحدثة.

Bibliography

١. سمير جمال العيسى. (٢٠١٤). إدارة نظم المعلومات المكتبية والارشفة الالكترونية. عمان: الاكاديميون للنشر والتوزيع.
2. Adnan Ullah , Muhammad Usman , Muhammad Kabir. (2023). Challenges in delivering modern library services in the 21st century. International Journal of Social Science, 2(6), 148.
3. Emmanuel Okwu (Ph.D), A. C. (2021). NADEQUATE LIBRARY SERVICES: A CHALLENGE TO 21ST CENTURY. British Journal of Library and Information Management, 1(1), 42.
4. Schoeneck, A. (2016). Tips to Improve the User Experience in Your Library. Retrieved from <https://ideas.demco.com/blog/6-tips-to-improve-library-user-experience/>
٥. عبد الرزاق عبد القادر سليمان. (٢٠٢٤). واقع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الأهلية في مدينة اربيل. مجلة آداب المستنصرية، ٤٨(١٠٧)، ٧٠٥.
٦. غالب عبد الكريم عزيز , ايمان مهدي صالح . (٢٠١٩). المكتبات الجامعية وتشريعاتها في عصر التكنولوجيا التطبيقات العملية لتحقيق نظام المكتبات الجامعية. بغداد: دار دجلة .
٧. محمد حسن خلف . (٢٠١٤). معايير تقييم مواقع المكتبات في الانترنت :دراسة تحليلية مقارنة. مجلة آداب المستنصرية(٦٦)، ٨.
٨. هناء عبد الحكيم كاظم, سمر محمد عبيد. (٢٠٢٤). قياس الانتاجية وتحليل العوامل المؤثرة فيها في شعب الاجراءات الفنية للمكتبات الجامعية المركزية :دراسة مقارنة. مجلة آداب المستنصرية، ٤٨(١٠٨)، ١١٢.