



قياس رضى المستفيدين عن خدمات المعلومات في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية

الباحث: مهند هاشم عباس

أ.م. هناء عبد الحكيم كاظم

المستخلص:

هدفت الدراسة الى التعرف على درجة رضى المستفيدين عن خدمات المعلومات في الأمانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية من ناحية (الجودة، التسويق، ادارة علاقات الزبون، القيمة)، وكذلك درجة رضاهم عن (انواع الخدمات، الكفاءة المهنية للعاملين، الاتقان والجودة، السرعة والوقت). اعتمدت الدراسة على منهجين، المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وتكونت العينة من المستفيدين الباحثين البالغ عددهم (83) مستفيداً، وتم استخدام مجموعة من الأساليب الكمية للقياس منها: النسبة المئوية، الوسط الحسابي، الاختبار التائي، مربع كاي، مقياس الفاعلية، معامل ارتباط بيرسون، مقياس ليكرت الخماسي ومن خلال البرنامج الاحصائي (SPSS, v.24). ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة هي أن مجمل الدرجة الاعتمادية بالنسبة لمتغير رضى المستفيدين على خدمة (الجودة والتسويق وإدارة علاقات الزبون والقيمة) بدرجة (موافق) قد بلغ متوسطها الحسابي الإجمالي (٣.٦٣٢) وبنسبة مئوية قدرها (٧٤٪). وأن الدرجة الاعتمادية لفاعلية خدمات المعلومات في المكتبات المركزية الجامعية بدرجة (متوسط) في الأمانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية قد بلغت (٦٥٪). ومن توصيات الدراسة هو ضرورة قيام المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية بإجراء قياس لرضى المستفيدين عن استخدام خدمات المعلومات التي تقدمها بصورة دورية شهرية على الأقل بهدف معرفة وتشخيص نقاط القوة والضعف في هذه الخدمات. كما أوصت بأهمية فتح آفاق التعاون بين المكتبات المركزية للجامعات لاستحداث خدمات متطورة لتخدم مجتمعات مستفيديها.

الكلمات المفتاحية: رضى المستفيدين، خدمات المعلومات، المكتبات المركزية الجامعية، المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية

Abstract:

The study aimed to identify the degree of satisfaction of beneficiaries with information services in the General Secretariat of the Central Library of Al-Mustansiriya University in terms of (quality, marketing, customer relationship management, value), as well as their degree of satisfaction with (types of services, professional competence of employees, mastery and quality, speed and

time). The study relied on two approaches, the descriptive analytical approach and the case study approach. The sample consisted of (83) beneficiaries, and a set of quantitative methods were used for measurement, including: percentage, arithmetic mean, t-test, chi-square, effectiveness scale, Pearson correlation coefficient, Likert five-point scale and through the statistical program (v.24, SPSS). One of the most important results of the study is that the overall degree of reliability for the variable of beneficiaries' satisfaction with the service (quality, marketing, customer relationship management and value) with a degree of (agree) reached a total arithmetic average of (3.632) and a percentage of (74%). The degree of reliability of the effectiveness of information services in the university central libraries at the level of (average) in the General Secretariat of the Central Library of Al-Mustansiriya University has reached (65%).

One of the recommendations of the study is the necessity for the Central Library of Al-Mustansiriya University to conduct a measurement of the satisfaction of beneficiaries with the use of the information services it provides on a monthly basis at least in order to know and diagnose the strengths and weaknesses of these services. It also recommended the importance of opening up horizons of cooperation between the central libraries of universities to create advanced services to serve their beneficiary communities.

Keywords:

Beneficiary satisfaction, information services, university central libraries, Al-Mustansiriya University Central Library

مقدمة

تعتبر المكتبات المركزية الجامعية أحد أهم المرافق التي تقدم خدمات المعلومات والمعرفة للمجتمع الأكاديمي والطلابي. وفي هذا السياق، يعد قياس رضى المستفيدين عن خدمات المعلومات في هذه المكتبات أمراً بالغ الأهمية، حيث يساهم في تقييم جودة الخدمات وتحسينها بما يتوافق مع احتياجات وتطلعات المستفيدين، يهدف هذا البحث إلى فهم درجة رضى المستفيدين عن خدمات المعلومات في المكتبات المركزية الجامعية، مع التركيز على عناصر متعددة من الخدمات كالجودة والكفاءة المهنية والعوامل الزمنية، كما يهدف إلى تحليل الفارق في رضى المستفيدين بين المكتبات المركزية في جامعات مختلفة، حيث يتم تقديم الدراسة بالاعتماد على المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية كدراسة حالة، من خلال استخدام منهجية وصفية تحليلية، واعتماد أدوات البحث الكمية، تم تحديد عينة من المستفيدين لتقدير درجة رضاهم وتحليل العوامل المؤثرة في هذا الرضى. وبالاعتماد على نتائج هذه الدراسة نأمل

بتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق تسهم في تحسين جودة الخدمات المعلوماتية في المكتبات المركزية الجامعية، ذلك أن الإدارة الفعّالة للمعلومات في المكتبات الجامعية تعتبر جزءاً حيوياً من تحقيق أهداف التعليم العالي والبحث العلمي، ونتطلع إلى أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تعزيز هذا الجانب الأساسي من الخدمات الجامعية.

أولاً: مشكلة الدراسة

١. ماهي خدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبات الجامعية؟
٢. ما هو مفهوم قياس رضى المستفيدين، وما هي أهميته بالنسبة للمكتبات الجامعية؟
- ٣- ما هو مستوى رضى المستفيدين عن خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الجامعية؟
- ٤- كيف يمكن ان نقيس مستوى رضى المستفيدين عن خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية؟

ثانياً: الأهداف

١. تسليط الضوء على مفهوم القياس وأسبابه ودوافعه، وعلى عوامل رضى المستفيدين عن خدمات المعلومات.
٢. التعرف على درجة رضى المستفيدين عن خدمات المعلومات في المكتبات المركزية الجامعية من خلال عناصر تقديم الخدمات كالجودة والتسويق وإدارة علاقات الزبون والقيمة.
٣. التعرف على درجة رضى المستفيدين عن خدمات المعلومات في المكتبات المركزية الجامعية من خلال انواع الخدمات والكفاءة المهنية للعاملين والالتقان والجودة، والسرعة والوقت.
٤. التعرف على درجة رضى المستفيدين عن خدمات المعلومات في المكتبات المركزية الجامعية من خلال موقع المكتبة ومبناها ومواردها والمهام والواجبات، وهيكلها التنظيمي.

ثالثاً: الأهمية

تأتي أهمية هذه الدراسة في الحفاظ على توطيد العلاقات الجيدة بين المكتبات الجامعية وبين المستفيدين لكسب رضاهم عنها بعد حصولهم على المعلومات منها، فهي تسلط الضوء على رضى المستفيدين لأنه يعد في غاية الأهمية بالنسبة للمكتبات.

رابعاً: فرضية الدراسة

هنالك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية فيما بين خدمات المعلومات ورضى المستخدمين.

خامساً: مجتمع وعينة وأدوات الدراسة

تم اختيار مجتمع المستخدمين الفعليين من المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية كعينة قصدية لأغراض هذه الدراسة، وقد تم استخدام الأدوات أدناه لجمع بيانات وهي:

١. الوثائق والسجلات التي تعتمد عليها المكتبة في تقديم خدماتها.
٢. المقابلات الشخصية: مقابلة مع الأمين العام للمكتبة المركزية ولعدد من رؤساء الأقسام والشعب فيها.
٣. الملاحظة المباشرة: لرصد نوعية خدمات المعلومات التي تقدمها هذه المكتبة.

سادساً: منهج وحدود الدراسة

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لدراسة حالة المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية، لذلك فإن حدود الدراسة هي في هذه المكتبة والتي تم اجراءها خلال المدة الزمنية المحصورة ما بين (٥/٥/٢٠٢٣-٢٠٢٣/١٢/١٢).

سابعاً: الوسائل الإحصائية والمقاييس المستخدمة

تم استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي بعد جمع بيانات الدراسة وتنظيمها، كذلك استخدام النسب المئوية والوسط الحسابي لترتيب وحساب بيانات الجداول، أما مقياس الفاكرونباخ فقد تم استخدامه للتأكد من ثبات قياس رضى المستخدمين، واستخدم الاختبار التائي لمقارنة الارتباط في فقرات المقياس، ومربع كاي لتحليل وجود فروقات في إجابات العينة، فضلاً عن استخدام قياس الفاعلية لتحديد مقدار تحقق الخدمات في المكتبات، ومقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات آراء العينة، كما استخدم معامل ارتباط بيرسون لتحديد علاقة الفقرة بدرجة الكلية وكذلك لمعرفة الفروق بين المتغيرات.

ثامناً: الدراسات السابقة

١. محمد عودة عليوي، سلمان جودي داود. (٢٠١٠). قياس رضى المستخدمين عن المكتبة المركزية العامة في البصرة: مجلة آداب البصرة. (ع ٥٤ مج ٢).

استخدم البحث المنهج الوصفي، وهدف إلى التعرف على خصائص المستخدمين الفعليين من المكتبة المركزية العامة في محافظة البصرة، بالإضافة الى التعرف على درجة رضاهم عن المكتبة المركزية العامة من حيث الموقع والبنية والتجهيزات، والعاملين، والمجموعة المكتبية، والخدمات والنشاطات. وكانت نتائج الدراسة أن اغلب العاملين في المكتبة المركزية العامة في البصرة هم من غير المتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات، وأن أكبر نسبة من المستخدمين هم حملة البكالوريوس.

٢. كريم حربي طرفه.(٢٠٢١) خدمات المعلومات التقليدية والالكترونية في مكتبة وزارة الشباب والرياضة: دراسة حالة

اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة، وهدفت الى التعرف على واقع خدمات المعلومات في مكتبة وزارة الشباب والرياضة، وتقييم مستوى خدماتها ومستوى اهمية هذه الخدمات سواء التقليدية او الالكترونية. وكان من نتائج هذه الدراسة هو استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة اذ تم توفير حواسيب مخصصة للبحث في فهرس المكتبة، وكذلك مساعدة المستخدم وتهيئته لخاصية طباعة النتائج البحثية التي تظهر له في حال رغبته بالحصول على قائمة ببلوغرافية بالموضوع الذي يبحث عنه.

(الإطار النظري)

تعاملت هذه الدراسة مع عدد من الفقرات موضحة فيما يأتي:

اولاً: المفاهيم الأساسية للموضوع

١. القياس: "هو تقدير الأشياء والمستويات تقديراً كمياً وفق إطار محدد من المقاييس المندرجة، وذلك انطلاقاً من القاعدة السائدة القائلة بان كل شيء موجود حولنا يوجد بمقدار وكل مقدار يمكن قياسه". ويُعرف ايضاً بأنها: العملية التي يتم من خلالها وضع قيم عددية لصفات وسمات او اشياء او اشخاص على اعتبار أن تلك الصفات متغيرات وفق قواعد وشروط معينة من خلال سلسلة من الإجراءات وباستخدام أدوات القياس. (الصالح، ٢٠١٤، ص ٩)

٢. رضى المستخدمين: يعرف على أنه "شعور الشخص بالسعادة أو خيبة الأمل الناتجة عن مقارنة الأداء المدرك للمنتج أو الخدمة مع توقعاته، فإذا كان الأداء أقل من التوقعات فهذا يعني أن الزبون أو المستفيد غير راضي وإذا كان الأداء يتماشى مع التوقعات فأن الزبون راضي، وإذا زاد الأداء عن التوقعات فأن الزبون أو المستفيد راضي جداً". (زاهر ٢٠١١، ص ٩١).

ويعرف أيضاً على انه: حالة عاطفية إيجابية يشعر بها متلقي السلعة أو الخدمة تنتج عندما يكون الأداء الفعلي للخدمة مساوياً أو يتجاوز المنفعة المتوقعة منه. (لراي و بربار، ٢٠١٨، ص ٢٣٠).

٣. خدمات المعلومات: "هي الأنشطة والعمليات والتسهيلات والإجراءات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة بالعاملين لديها، لتهيئة الظروف المناسبة لولوج المستفيدين الى مصادر المعلومات التي يحتاجونها بأسرع وأيسر الطرق، من أجل اشباع ما لديهم من حاجات معلوماتية" (النجار، ٢٠٢١، ص ٣٦٨). وتعرف ايضاً بأنها: اي خدمة تقدمها المكتبات ومتاحة على شبكة الانترنت سواء كانت حديثة أو تقليدية والتي يستخدمها المستفيدين لسد احتياجاتهم من المعلومات (jindal & ROY, 2020, p. 28)

٤. المكتبات الجامعية: وتعرف بأنها "إحدى المؤسسات الثقافية والتربوية والتعليمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى الجامعات عبر تزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم، من الكتب وأوعية المعلومات الأخرى بعد إجراء التحليل والتنظيم الموضوعي لها لسهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة من قبل المستفيدين". (المدادحة و مطلق، ٢٠١٨، ص ٢٣)، وتعرف ايضاً بأنها: مؤسسة علمية وتربوية وثقافية تقوم بخدمة مجتمع معين من الاساتذة والطلاب والباحثين وذلك عن طرق تزويدهم بالمعلومات التي يحتاجون اليها في دراساتهم وابحاثهم من مختلف مصادر المعلومات. (الخطاب، ٢٠٢١، ص ١١)

ثانياً: أسباب ودوافع القياسات

هناك اسباب ودوافع لعملية القياسات التي ترتبط بالمكتبات المركزية الجامعية، وبغية التعرف على مدى رضى المستفيدين عن خدمات المعلومات يمكن عرضها على النحو الآتي:

١. التعرف على اراء وانطباعات المستفيدين.
٢. تحديد المتطلبات والتوقعات الحالية والمستقبلية للمستفيدين.
٣. سد الثغرات والفجوات التي تنشأ ما بين المكتبات والمستفيدين.
٤. التحقق من أسباب عدم رضى المستفيدين من خدمات المعلومات المقدمة والعمل على كسب رضاهم مستقبلاً. (نعيمه، وهيبه، و طيبية، ٢٠٢٢، ص ٦٥).

ثالثاً: عوامل رضى المستفيدين عن خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:

هناك عوامل يتم تحقيق رضى المستفيدين من خلال خدمات المعلومات التي تقدم لهم في المكتبات الجامعية يمكن تفصيل تلك العوامل بالآتي:

١. **التسليم الفوري للخدمة المكتبية:** في عملية تسليم الخدمة يشعر المستفيدون بمستوى مهارة مقدميها لهم، وتشير الدراسات بهذا المجال إلى أن المستفيدين يهتمون بأداء الخدمات من قبل المكتبات بشكل يفوق توقعاتهم، وغالباً ما يركزون على عمليات الخدمة وأدائها وليس على نتائج الخدمة، لذلك يجب على إدارة المكتبات أن تقوم بتنفيذ عمليات الخدمة في أسرع وقت ممكن. (يونس، ٢٠١٧، ص ١٤)
٢. **أوقات عمل المكتبة:** وهذه تختلف حسب أنواعها وأنواع المستفيدين منها، فالمكتبات الجامعية تراعي أوقات دراسة الطلبة بما فيهم طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في المجتمع الجامعي، فالهدف الأساسي من تقييم هذا العامل هو معرفة إلى أي مدى يتم مراعاة ساعات عمل المكتبات لجميع فئات المستفيدين منها، خاصة وأن بعضهم تكون لديه ارتباطات بحثية وتعليمية كأعضاء هيئة التدريس خارج الجامعة، لذلك يجب على المكتبات الجامعية أن تكيّف ساعات عملها وفق ما يتناسب مع أوقات جميع فئات المستفيدين. (النوايسه، ٢٠٠٠، ص ٢٩).
٣. **ضرورة اللباقة والمرونة الكافية في التعامل مع المستفيدين:** يعد العاملان الذين يقدمون الخدمات للمستفيدين ويتفاعلون معهم من أكثر العناصر أهمية بهذا الشأن، لذلك يجب عليهم دائماً الاهتمام بالمستفيدين واستقبالهم ببشاشة وابتسامة ويتعاملون معهم بمرونة وتهذيب لإعطاء صورة جيدة عن المكتبة وخدماتها. (الوردي، ٢٠٠٦، ص ٢)
٤. **ضرورة الاهتمام الشخصي بالمستفيدين:** إن وجود المستفيد داخل المكتبة يعني وجوب توفير عدة شروط تجعله يشعر بأنه عنصر مهم في المكتبة، لذلك على المكتبة بمختلف أنواعها تنبيه الموظفين إلى هذا الأمر وإقناعهم بضرورة الاهتمام بالمستفيدين اهتماماً شخصياً، وإذا ما تحقق هذا المبدأ فإن المستفيد سيشعر بمكانته وبأنه ليس فائضاً عن الحاجة.
٥. **عامل الثقة في تقديم الخدمات:** يعد التحقق من وجود عامل الثقة في عملية تقديم الخدمات أمراً في غاية الأهمية لكسب ولاء المستفيدين الدائم، حيث يعتبر عامل الثقة من أهم العوامل في تعزيز صورة المكتبة لدى المستفيدين (سامية، ٢٠٢٠، ص ٣٧-٣٩).

رابعاً: أهمية المكتبات الجامعية ومجتمعات مستخدميها

يمكن تلخيص أهمية المكتبات الجامعية فيما يلي:

١. تدريب وإعداد الكوادر البشرية المتخصصة.
٢. تدريب المستخدمين على الاستخدام الأمثل للمكتبة ومصادرنا وخدماتها المتنوعة.
٣. تساهم المكتبات في عملية البناء الفكري للمجتمع.
٤. حماية وحفظ التراث والفكر الانساني واتاحته للاستخدام.
٥. تشجيع ودعم البحث العلمي بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
٦. القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص والبليوغرافيا.
٧. تشجيع النشر العلمي (البحوث، الدراسات، وتأليف الكتب، وغيرها).
٨. تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المتنوعة لمجتمع المستخدمين.
٩. توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً مع المناهج الدراسية، والبرامج الأكاديمية، والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.
١٠. تنظيم المؤتمرات والمنتديات ومعارض الكتب، وبعض الأنشطة الثقافية كإحياء المناسبات الوطنية (العريضي، أنواع المكتبات الحديثة، ٢٠١٣، ص ٨٦).

أما مجتمع المستخدمين من المكتبات الجامعية فهم:

١. الطلبة بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم الأكاديمية.
٢. أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة من محاضرين وأساتذة.
٣. الباحثون في حقول المعرفة المختلفة.
٤. أعضاء الهيئة الإدارية والعاملين في الجامعة (عليان، ٢٠٠٩، ص ٣٦).

خامساً: أهمية جودة الخدمات في المكتبات الجامعية

١. بلوغ درجة الامتياز في العلاقة مع المستخدمين.
٢. تحسين مستوى ونوعية الخدمات.
٣. تنويع المنتجات المعلوماتية لإحاطة المستخدمين بكافة المستجدات التي تخدم أبحاثهم ووظائفهم.

٤. الاستفادة من الطاقات البشرية والمادية المتوفرة في المكتبات والنهوض بها وتنويع مصادرها والسيطرة على تكاليفها.
 ٥. تحقيق رضى المستخدمين.
 ٦. تبني الأساليب والطرق المتطورة في تحليل المعلومات، وحفظها ومعالجتها وبثها للمستخدمين.
- (كريمة وخيرة، ٢٠٢١، ص ٥٥-٥٤)

سادساً: أنواع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

١. خدمات المعلومات التقليدية:

(أ) خدمة الإعارة

خدمة الإعارة تشكل العصب الحيوي لخدمات المكتبات والمعلومات بشكل عام، وتعتبر من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، كما أنها توفر معياراً جيداً لقياس مدى فعالية المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها وعلاقتها بمجتمع المستخدمين، وتعرف الإعارة بأنها عملية تسجيل مصادر المعلومات بهدف استخدامها داخلياً أو خارجياً (عليان، ٢٠١١، ص ٢٣٧).

(ب) الخدمة المرجعية

تنقسم هذه الخدمة في المكتبات الجامعية إلى الخدمات المرجعية المباشرة التي تختص بالإجابة عن الأسئلة المرجعية، وهي التي يتم تقديمها بشكل مباشر لجميع المستخدمين. أما الخدمة المرجعية غير المباشرة فهي التي تشتمل على اختيار المراجع التي تتناسب مع المكتبة، ويتم ترتيب جميع المراجع على رفوف معينة لإعادتها إلى أماكنها الصحيحة. (عبد الهادي، ٢٠١٠، ص ٢٢٣).

(ج) خدمة الإحاطة الجارية

تعرف بأنها عملية استعراض الوثائق والمصادر المتنوعة المتوفرة حديثاً في المكتبات ومراكز المعلومات، واختيار المواد ذات العلاقة باحتياجات الباحث أو المستفيد أو مجموعة من المستخدمين، وتسجيل هذه المواد من أجل إعلامهم بالوسائل المناسبة عن توفرها لدى المكتبة، وتأتي هذه الخدمات من وراء حاجة الباحثين إلى ملاحقة أحدث التطورات الجارية في مجالات اهتماماتهم وتخصصاتهم.

(جيهان، هوارية، و سميرة، ٢٠٢١، ص ٤٩)

د) خدمة البث الانتقائي للمعلومات

خدمة تقدم داخل المكتبة وتتمثل بتوجيه المعلومات الواردة حديثاً (أيا كان مصدرها) عبر إحدى وسائل الاحاطة الجارية الموجهة لصالح المستخدمين، الهدف منها ابقاء الباحث أو المستفيد متماشياً مع الإنجازات في مجال تخصصه فهي تركز على دراسة احتياجاته من المعلومات. (عليان، ٢٠١٠، ص ٦١)

هـ) خدمة التصوير والاستنساخ

تعتبر خدمة التصوير والاستنساخ من الخدمات الأساسية والضرورية التي يفترض على جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات أن تقوم بتوفيرها للمستخدمين خاصة في حالة وجود مواد لدى المكتبات لا يسمح للمستخدمين أو الباحثين باستعارتها خارج المكتبة، وتعتبر هذه الخدمة مكملية لخدمة الإعارة خاصة بعد انتشار أجهزة التصوير والاستنساخ وأصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستخدمين أنفسهم (المداخلة، ٢٠١٣، ص ٢٧)

٢. خدمات المعلومات الالكترونية

أ) خدمة الإعارة الالكترونية

تعتبر هذه الخدمة حلقة وصل بين المكتبات والمستخدمين، تقدمها المكتبات الجامعية التي لها فهارس الكترونية عبر مواقعها على الشبكة الدولية، وهي مجموعة من الإجراءات التي يمكن للمكتبات من خلالها إتاحة الفرص للمستخدمين لاستخدام المصادر المعلوماتية خارج مبنى المكتبة وفقاً لضوابط محددة.

ب) خدمة الاحاطة الجارية الالكترونية

ظهرت الخدمة الالكترونية للإحاطة الجارية للمعلومات نتيجة عدم قدرة المتخصصين على مواكبة الجديد في تخصصاتهم، وأيضاً لمواكبة التطورات الجارية في مجالات اهتماماتهم. وتلعب شبكة الانترنت دوراً هاماً في هذا السياق وذلك بما تمتلكه من امكانات هائلة في دمج المعلومات المتغيرة مع المصادر المعرفية المتاحة، مما يساعد على إتاحة خدمة الاحاطة الجارية للمعلومات إلكترونيا لإعلام المستخدمين بالجديد في تخصصاتهم وذلك عبر بريدهم الإلكتروني أو من خلال برامج الحوار. (بامفلح، ٢٠٠٩، ص ٢٥٩)

ج) خدمة البث الانتقائي الالكتروني

تقدم هذه الخدمة للمستفيد وفق اهتماماته وتخصصه، حيث يقوم كل منهم بتقديم (اسم مستخدم) و(كلمة مرور) لكي يشترك ويستفيد من هذه الخدمة، لتقوم المكتبة بإرسال كل ما يستجد لديها من مصادر للمعلومات عبر البريد الالكتروني الخاص بالمستفيد. (سعد، ٢٠٠٩، ص ١٢٦)

د) الخدمة المرجعية الالكترونية

هي الخدمة التي تتلقى أسئلة المستفيدين عبر استمارات الويب أو البريد الالكتروني أو عبر المحادثة على شبكة الأنترنت، ليتولى بعد ذلك خبير متخصص أو مكتبي متخصص بالمراجع في استخدام هذه المدخلات من الأسئلة والاستفسارات لغرض بناء إجابة على السؤال المطروح وذلك لتحقيق غرضين: الأول هو لإرسال الإجابة للمستفيد للرد على استفساره، أما الثاني فيكمن في حفظ الإجابات في قاعدة معرفية منظمة. (بامفلح، ٢٠٠٩، ص ١١٤)

هـ) خدمة الرسائل الجامعية المتاحة على الخط المباشر

تقدم هذه الخدمة من خلال تصفح الرسائل الجامعية المتوفرة في المكتبة أما تصفحاً كلياً أو تصفح مستخلصاتها ومن ثم تقرير أيّاً منها تخدم الباحث في بحثه، وقد قامت المكتبات المركزية الجامعية بتوسيع هذه الخدمة لتسمح بتحميل هذه الرسائل بما يتوافق مع حماية حقوق الملكية الفكرية لأصحابها. (سرارية، ٢٠١٩، ص ٢٣)

ح) خدمة الفهرس المتاح على الخط المباشر (opac):

مجموعة منظمة وقابلة للقراءة ألياً من التسجيلات الببليوغرافية لمصادر المعلومات المتوفرة في المكتبات الجامعية، تقوم بإتاحتها على موقعها الالكتروني عن طريق تخصيص روابط تحيل المتصفحين الولوج إلى الفهارس المتنوعة للمكتبة من أي مكان متصل بشبكة الانترنت وفي أي وقت، للبحث فيها عن أوعية المعلومات، وتتيح هذه الفهارس إمكانية التفاعل مع المستفيدين حيث يمكن للمستفيد إثراء محتوى الفهرس وذلك بإضافة المراجعات والاقتراحات والتعليقات حول نتائج البحث، بل وحتى تقديم اقتراحات لكلمات مفتاحية للوثائق المتوفرة في الفهرس. (برناوي، قرمور، و موشاش، ٢٠١٨، ص ٨٥)

(الجانب العملي)

أولاً: الأمانة العامة للمكتبة المركزية لجامعة المستنصرية

(أ) **النشأة والتأسيس:** تأسست المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية في (١/١/١٩٦٤) أي بعد عام من تأسيس الجامعة واكتمل بناؤها في (أبريل ١٩٧١) على مساحة تبلغ (١٧٦٥) متر مربع. وتعتبر هذه المكتبة مصدراً هاماً للمعلومات والبحوث العلمية التي تخدم أساتذة الجامعة وطلبة الجامعة بوسائل متعددة لتسهيل عملية بحثهم عن المعلومات.

(ب) أهداف المكتبة

١. توفير مصادر المعلومات بأشكالها وأنواعها وموضوعاتها المختلفة.
٢. تنظيم مصادر المعلومات وتخزينها بطريقة تضمن الوصول السريع والسهل إليها.
٣. تنشيط استخدام مصادر وخدمات المكتبة وتسهيل الوصول إليها.
٤. تدريب وتوجيه المستخدمين حول استخدام المكتبة ومصادر المعلومات فيها.
٥. التعاون مع مكتبات الكليات لتبادل الخبرات والتطوير.

(ج) الهيكل التنظيمي

تتضمن الأمانة العامة للمكتبة المركزية عدة شعب ووحدات:

- شعبة الشؤون الإدارية.
- شعبة الإجراءات الفنية.
- شعبة النظم الآلية.
- شعبة التعليم المستمر.
- شعبة خدمات المستخدمين.

(د) المهام والواجبات

تتضمن مهام الأمانة العامة عدة شعب ووحدات تشمل: (الشؤون الإدارية، الإجراءات الفنية، النظم الآلية، التعليم المستمر، خدمات المستخدمين). وتهدف هذه الشعب والوحدات إلى تأمين المعلومات والخدمات بشكل فعال وسلس للمستخدمين. (الجامعة المستنصرية، ٢٠٢١)

ثانياً: الملاك الوظيفي للأمانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية

جدول رقم (١) الملاك الوظيفي للأمانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية (*)

ت	الشهادة	التخصص	العدد	%
١	ماجستير	المعلومات والمكتبات	١	٢
٢	ماجستير	حاسبات	١	٢
٣	ماجستير	علم نفس	١	٢
٤	دبلوم عالي	دراسات سياسية ودولية/ ثقافة وحضارة	١	٢
٥	بكالوريوس	المعلومات والمكتبات	١٢	٢٣
٦	بكالوريوس	ادارة اعمال	٦	١١.٥
٧	بكالوريوس	علم نفس	٤	٨
٨	بكالوريوس	لغة عربية	٣	٦
٩	بكالوريوس	فلسفة	١	٢
١٠	بكالوريوس	ادارة واقتصاد	١	٢
١١	بكالوريوس	علم الاجتماع	١	٢
١٢	بكالوريوس	تربية اسرية	١	٢
١٣	بكالوريوس	حاسبات	١	٢
١٤	بكالوريوس	اسلامية وقف شيعي	١	٢
١٥	بكالوريوس	تاريخ	١	٢
١٦	بكالوريوس	بلا	١	٢
١٧	دبلوم	ادارة مخازن	٣	٦
١٨	دبلوم	اتصالات	١	٢
١٩	اعدادية فما دون		١١	٢١
المجموع			٥٢	١٠٠

يُظهر الجدول أن إجمالي عدد الموظفين في المكتبة المركزية يبلغ (٥٢) موظفًا وموظفة بمختلف الشهادات والتخصصات. ويُلاحظ أن حملة تخصص المعلومات والمكتبات يشكلون نسبة (٢٥٪) من مجموع الموظفين وتبلغ نسبة العاملين في تخصص الحاسبات (٤٪). أما التخصصات الأخرى فنسبتها مجتمعة (٥٠٪)، وتصل نسبة العاملين من حملة شهادة الاعدادية فما دونها إلى (٢١٪)، ويشكل حملة

(*) مقابلة مع الأمين العام للمكتبة المركزية بتاريخ (٢٤/٥/٢٠٢٣)

تخصص المكتبات والمعلومات والحاسبات معا نسبة (٢٩٪) من الموظفين وهو مؤشر متواضع في تقديم الخدمات المعرفية التي تحتاج الى هذين التخصصين أكثر من غيرها.

ثالثاً: قياس خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة المستنصرية

تم فحص خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة المركزية لجامعة المستنصرية بصورة مباشرة، وتم قياسها من خلال ميزان يتكون من ثلاث مقاييس وهي: (متوفر=١٠) و(متوفر جزئياً=٥) و(غير متوفر= صفر). ويشير الجدول رقم (٢) أدناه الى أن فاعلية خدمات المعلومات في الأمانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية تبلغ نسبتها (٦٥٪) مما يشير الى اعتمادية متوسطة في رضى المستخدمين عن المكتبة.

جدول رقم (٢) خدمات المعلومات في الأمانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية

ت	خدمات المعلومات	متوفرة	متوفرة جزئياً	غير متوفرة	المجموع	ت.م.ص
١	الإعارة	✓			١٠	١٠
٢	الخدمة المرجعية	✓			١٠	٢٠
٣	الإحاطة الجارية	✓			١٠	٣٠
٤	البث الانتقائي للمعلومات	✓			١٠	٤٠
٥	الدوريات	✓			١٠	٥٠
٦	الأطاريح	✓			١٠	٦٠
٤	تدريب المستخدمين	✓			١٠	٧٠
٨	الاستخلاص	✓			١٠	٨٠
٩	التكشيف	✓			١٠	٩٠
١٠	الرد على شكاوى المستخدمين	✓			١٠	١٠٠
١١	البحث الالى	✓			١٠	١١٠
١٢	الأقراص المكنزة	✓			١٠	١٢٠
١٣	الإحاطة الجارية الالكترونية	✓			١٠	١٣٠
١٤	البث الانتقائي الالكتروني	✓			١٠	١٤٠
١٥	الاشتراك في مواقع عربية وعالمية	✓			١٠	١٥٠
١٦	البحث في قاعدة بيانات الأطاريح الالكترونية	✓			١٠	١٦٠

١٧	الانترنت	✓	١٠	١٧٠
١٨	اتصل مع امين المكتبة على موقع المكتبة	✓	١٠	١٨٠
١٩	اشعار المستخدمين بالمصادر المتأخرة	✓	١٠	١٩٠
٢٠	موقع الكتروني للمكتبة	✓	١٠	٢٠٠
٢١	تحديث الموقع الالكتروني	✓	١٠	٢١٠
٢٢	البريد الالكتروني	✓	١٠	٢٢٠
٢٣	المستخلصات الالكترونية	✓	١٠	٢٣٠
٢٤	اصدار ادلة متنوعة	✓	٥	٢٣٥
٢٥	الخدمات الببليوغرافية	✓	٥	٢٤٠
٢٦	التصوير والاستنساخ	✓	صفر	٢٤٠
٢٧	الترجمة	✓	صفر	٢٤٠
٢٨	إيصال الوثائق	✓	صفر	٢٤٠
٢٩	خدمات الاعلام	✓	صفر	٢٤٠
٣٠	خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	✓	صفر	٢٤٠
٣١	تصفح الكتب الالكترونية	✓	صفر	٢٤٠
٣٢	الاتصال عن بعد	✓	صفر	٢٤٠
٣٣	النشر الالكتروني	✓	صفر	٢٤٠
٣٤	الحوار الالكتروني(المحادثة)	✓	صفر	٢٤٠
٣٥	خدمة التزويد الالكتروني	✓	صفر	٢٤٠
٣٦	خدمة البوابات الإلكترونية	✓	صفر	٢٤٠
٣٧	خدمة الإحالة إلى مواقع أخرى	✓	صفر	٢٤٠
	المجموع		٢٤٠	%٦٥

رابعاً: تحليل استمارة الاستبيان وتفسيرها

تم جمع البيانات من عينة الدراسة في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية، وتم قياس مستوى رضى المستخدمين عن خدمات المعلومات في هذه المكتبة ، كما تمت مقارنة الفجوة الحاصلة فيما بين رضى المستخدمين عن خدمات المعلومات في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية، ولقد تضمنت الدراسة استخدام مقياس (ليكرت) الخماسي بأوزان (موافق بشدة =٥) و(موافق = ٤) و(محايد = ٣)، و(غير

موافق = ٢)، و (غير موافق بشدة = ١) ووفقاً لعينة الدراسة البالغة (٨٣) مستقيدا تم تحليل الاجابات باستخدام هذا المقياس لقياس مدى رضى المستفيدين عن خدمات المعلومات والمقارنة بينها. ولقد تم التركيز أيضا على تحليل البيانات الديموغرافية للمستفيدين لفهم مستوى التحصيل الدراسي لكل منهم، وإحصاء عدد زياراتهم للمكتبة المركزية للجامعة لغرض تفسيرها ولتقديم نتائج دقيقة ومفيدة لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

خامساً: التحليل الوصفي للبيانات الديموغرافية للمكتبة المركزية لجامعة المستنصرية

١. التحصيل الدراسي: يتضح أن أكثر أفراد العينة ونسبة (٤٢٪) هم من الحاصلين على شهادة البكالوريوس، يليهم حملة شهادة الماجستير بنسبة (٤٠٪) ثم الدكتوراه بنسبة (١٨٪). ويتضح من هذه النسب أن مستوى التحصيل الدراسي لزوار المكتبة المركزية للجامعة ذوو مستوى دراسي متوسط ومتنوع،

٢. عدد الزيارات: اتضح أن (٢٧٪) من مستخدمي المكتبة يزورونها يوميا، وأن (٣٤٪) منهم يزورونها بشكل منتظم خلال الأسبوع، و (٢٤٪) منهم يزورونها مرة في الشهر، مما يستدعي إلى أهمية توفير خدمات تلبي احتياجاتهم المعرفية والأكاديمية بشكل مستمر ومتجدد.

سادساً: رضى المستفيدين عن خدمات المعلومات الامانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية

١. لغرض قياس درجة رضى المستفيدين عن خدمات المعلومات في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية، تم حساب الاوزان المئوية لكل فقرة من فقرات المجال الاول، والمتوسط الحسابي، ورتبة الفقرة، حيث بلغ عدد الفقرات لهذا المجال (٢١) وبلغ عدد افراد العينة (٨٣)، وأظهرت النتائج كما مبين في الجدول رقم (٣) الآتي:

جدول رقم (٣) قياس درجة رضى المستفيدين

الأسئلة	المؤشرات	بدائل الاجابة					رتبة الفقرة
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
تتاح خدمات المعلومات بالطريقة المناسبة لي	٢٧	٢٦	٢٠	١٠	صفر	٣.٨٤٣	٤
تقدم خدمات المعلومات بطريقة يدوية	٣٠	٢٣	١٥	١٥	صفر	٣.٨١٩	٥
تقدم خدمات المعلومات بطريقة الكترونية	٢٧	٢٦	١٥	١٥	صفر	٣.٧٨٣	٦
تتسم خدمات المعلومات بالمرونة الكافية عند استخدامها لها	٢٦	٢٤	١٦	١٧	صفر	٣.٧٨٣	٧
تتسم خدمات المعلومات بالشمولية	٢٠	٣٠	٢٠	١٠	٣	٣.٦٥٠	٩

١	٤.٠٦٠	٨١.٢٠٤	صفر	صفر	٢٠	٣٨	٢٥	تتسم خدمات المعلومات بالدقة عند حصولي عليها
٢	٤.٠١٢	٨٠.٢٤٠	صفر	١٠	١٦	٢٠	٣٧	تتسم خدمات المعلومات بالسهولة عند استخدامها
١٠	٣.٤٣٣	٦٨.٦٧٤	٥	١٠	٢٥	٣٠	١٣	احصل على خدمات المعلومات في الوقت المناسب
٣	٤.٠٦٠	٨٠.٢٠٤	صفر	١٠	١٠	٢٨	٣٥	تحقق خدمات المعلومات رغباتي ومتطلباتي
٨	٣.٥٧٨	٧١.٥٦٦	صفر	١٥	٢٥	٢٣	٢٠	تلبي حاجاتي من خدمات المعلومات
٣.٨٠٢		٧٥.٩	مجموع نتائج الجودة					
١	٣.٩٨٧	٧٩.٧٥٩	صفر	١٣	١٠	٢٥	٣٥	اصدار نشرات تعريفية بالمكتبة
٣	٣.٧٨٣	٧٥.٦٦٢	صفر	١٥	١٥	٢٦	٢٧	اصدار مجلة او جريدة خاصة لنشاطات المكتبة
٢	٣.٩٠٣	٧٨.٠٧٢	صفر	١١	١٦	٢٦	٣٠	اصدار دليل لمصادر المعلومات التي وردت حديثا الى المكتبة
٤	٣.٧٣٤	٧٥.٢٢٣	صفر	١٣	٢٠	٢٦	٢٤	يتم نشر المصادر التي وردت حديثا من خلال موقع المكتبة
٣.٨٥١		٧٧.١	مجموع نتائج التسويق					
٣	٣.٣١٣	٦٢.٦٥	١٠	١٠	٢٧	١٦	٢٠	المكتبة تهتم بتوفير خدمات ذات جودة
٢	٣.٣٩٧	٦٧.٩٥١	١٠	١٠	٢٠	٢٣	٢٠	تهتم المكتبة بمعالجة المشاكل التي تعرض لها اثناء البحث عن المعلومات
١	٣.٨٠٧	٧٦.١٤٤	صفر	١٣	٢٠	٢٠	٣٠	يوجد صندوق شكاوى متاح لأقدم اي مشكلة او ملاحظة
٣.٥٠٥		٦٨.٩	مجموع نتائج ادارة علاقات الزبون					
٣	٣.٩١٥	٧٨.٣١٣	صفر	١٠	٢٠	٢٠	٣٣	أجد مصادر المعلومات الورقية التي ابحث عنها
٤	٣.٧٩٥	٧٥.٩٠٣	صفر	١٠	٢٠	٣٠	٢٣	أجد مصادر المعلومات الالكترونية التي ابحث عنها
٢	٤	٨٠	٠	١٠	١٠	٣٣	٣٠	مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة الحديثة
١	٤.١٤٤	٨٢.٨٩١	صفر	صفر	٢٣	٢٥	٣٥	مصادر المعلومات المتوفرة ملائمة لاحتياجاتي البحثية
٣.٧٩٧		٧٥.١	مجموع نتائج القيمة					

يوضح الجدول مدى رضى المستخدمين عن خدمات المعلومات في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية بالخصوص على أداءها من النواحي التالية:

(أ) **جودة الخدمة:** يظهر أن خدمات المعلومات تُقدم بدقة عالية فنسبة رضى المستخدمين عنها وصلت الى (٧٥.٩٪) مما يدل على الشعور برضى عالي بشأن دقة وجودة الخدمات التي يحصلون عليها.

(ب) التسويق: تظهر النتائج أن النشرات التعريفية والمجلات والدلائل تلقى استحساناً عالياً بنسبة (٧٧.١٪) في متوسط رضى المستفيدين وهذا معناه أن هناك جهود تسويقية فعالة من قبل المكتبة.

(ج) إدارة علاقات الزبون: تعكس نسبة (٦٨.٩٪) في متوسط رضى المستفيدين بأن هناك مجهود في تلبية احتياجات الزبائن ومعالجة مشاكلهم بوجود صندوق للاقتراحات والشكاوى.

(د) القيمة: يشعر (٧٥.١٪) من المستفيدين بأن المصادر المتاحة ملائمة لاحتياجاتهم البحثية مما يشير الى أن الخدمات التي تقدمها المكتبة هي خدمات قيّمة.

وبشكل عام فإن الجدول أعلاه يشير الى أن المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية تعمل بجد وبشكل فعال على تقديم خدمات عالية الجودة لتلبية احتياجات مستفيديها، الأمر الذي يسهم في تعزيز رضهم وثقتهم في الخدمات المقدمة.

٢. قياس درجة خدمات المعلومات

ولغرض قياس درجة الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية تم حساب الاوزان المئوية لكل فقرة من فقرات المجال الاول، والمتوسط الحسابي، ورتبة الفقرة، حيث بلغ عدد الفقرات لهذا المجال (٢٥) فقرة وبلغ عدد افراد العينة (٨٣) أنظر الجدول رقم (٤).

جدول رقم (٤) قياس درجة خدمات المعلومات

المؤشرات	الاسئلة	بدائل الاجابة					المتوسط الحسابي	رتبة الفقرة
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
الخدمات التقليدية	خدمة الاعارة	٣٠	٣٣	١٠	١٠	صفر	٨٠	٣
	الخدمة المرجعية	٢٠	٣٣	٣٠	صفر	صفر	٧٧.٥٩٠	٥
	الاحاطة الجارية	٣٠	٢٥	٢٥	٣	صفر	٧٩.٧٥٩	٤
	خدمة الدوريات	٢٠	٣٣	٢٠	١٠	صفر	٧٥.١٨٠	٦
	خدمة الأطاريح	٢٤	٢٦	٢٠	١٣	صفر	٧٤.٦٩٨	٧
	تدريب المستفيدين	٢٥	٣٣	٢٥	٠	صفر	٨٠	٢
	الرد على شكاوى المستفيدين	٣٨	٢٥	١٠	١٠	صفر	٨١.٩٢٧	١
مجموع نتائج الخدمات التقليدية								٣.٩٢٢
الخدمات الالكترونية	خدمة البحث الالي	٣٥	١٥	٢٠	١٣	صفر	٧٧.٣٤٩	٧
	الاحاطة الجارية الالكترونية	٢٥	٣٨	٢٠	صفر	صفر	٨١.٢٠٤	٣
	المستخلصات الالكترونية	٣٥	٣٨	١٠	صفر	صفر	٨٦.٠٢٤	١
	خدمة الاقراص الليزرية	٢٥	٢٥	١٨	١٥	صفر	٧٤.٤٥٧	٩
	البحث في قاعدة الأطاريح	٢٥	٢٥	٢٠	١٠	٣	٧٤.٢١٦	١٠
	موقع الكتروني للمكتبة	٣٠	٢٣	٢٠	١٠	صفر	٧٧.٥٩٠	٦

٨	٣.٨٥٥	٧٣.١٣٤	٥	١٠	١٥	١٥	٣٨	تحديث الموقع	كفاءة العاملين
٤	٣.٩٨٧	٧٩.٧٥٩	صفر	١٣	١٠	٢٥	٣٥	البريد الالكتروني	
٢	٤.٠٧٢	٨١.٤٤٥	صفر	٨	١٥	٢٣	٣٧	خدمة الأنترنت	
٥	٣.٩٦٣	٧٩.٢٧٧	صفر	١٠	١٣	٣٠	٣٠	اتصل من خلال الموقع	
٣.٥٤٢		٧٨.٤	مجموع نتائج الخدمات الالكترونية						كفاءة العاملين
١	٤.١٠٨	٨٦.٥٦٧	صفر	٣	٢٠	٢٥	٣٥	خدمات وفق التقنيات الحديثة	
٢	٣.٧٨٣	٧٥.٦٦٢	٥	٥	٢٣	٢٠	٣٠	الرد على جميع الاستفسارات	
٣.٩٤١		٧٨.٥	مجموع نتائج الكفاءة المهنية للعاملين						
١	٤.٢١٦	٨٤.١٧٩	صفر	صفر	٢٠	٢٥	٣٨	خدمات خالية من الأخطاء	الاتقان والجودة
٣	٣.٧٤٦	٧٤.٩٣٩	صفر	١٣	٢٠	٢٥	٢٥	خدمات بالطريقة الصحيحة	
٢	٣.٩٠٣	٧٨.٠٧٢	صفر	٥	٢٨	٢٠	٣٠	خدمات جذابة ومتنوعة	
٤	٣.٦٥٠	٧٣.٠١٢	٣	١٠	٢٠	٣٠	٢٠	خدمات صحيحة من اول مرة.	
٣.٨٧٨		٧٧.٥	مجموع نتائج الاتقان والجودة						السرعة والوقت
٢	٣.٤٦٩	٦٤.٧٧٦	٨	١٠	٢٠	٢٥	٢٠	المعلومات تقدم في وقتها	
١	٣.٨٤٣	٧٦.٨٦٧	٥	صفر	٢٨	٢٠	٣٠	المعلومات متوفرة حال طلبها	
٣.٦٥٦		٧٠.٨	مجموع نتائج السرعة والوقت						

يظهر الجدول (٤) نتائج متنوعة يمكن تلخيصها بالآتي:

(أ) الخدمات التقليدية: خدمة الرد على شكاوى المستفيدين احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يبلغ (٤.٠٩٦) وبنسبة (٨١.٩٢٧٪)، مما يشير إلى أن العينة متوافقة على أهمية استجابة المكتبة لشكاوى

المستفيدين. تلتها في المرتبة خدمتي الاعارة وتدريب المستفيدين بنفس المستوى الجيد.

(ب) الخدمات الالكترونية: خدمة المستخلصات الالكترونية حققت أعلى متوسط وبنسبة (٨٦.٠٢٤٪) مما يشير إلى أن العينة تقدر جودة هذه الخدمة وتوفير مستخلصات عالية الجودة.

ويظهر أيضا أن خدمتي الاقراص الليزرية والبحث في قاعدة بيانات الأطاريح قد احتلتا المرتبة الأدنى في القائمة.

(ج) الكفاءة المهنية للعاملين: يبدو أن خدمات المعلومات تقدم وفق التقنيات الحديثة، حيث أشارت نسبة توافق العينة إلى (٨٦.٥٦٧٪) مما يعكس تفاعلها مع استخدام التكنولوجيا لتطوير خدمات المكتبة.

كما أشارت نتائج الجدول إلى نسبة موافقة بلغت (٧٥.٦٦٢٪) حول مدى حرص العاملين في المكتبة على الإجابة على جميع الاستفسارات الموجهة إليهم، مما يؤكد على جهود في تلبية احتياجات المستفيدين.

(د) **الاتقان والجودة:** تظهر جودة خدمات المعلومات في المكتبة وذلك من خلال نسبة التوافق عليها والبالغة (٨٤.١٧٩ %) مما يشير إلى التزام المكتبة بجودة الخدمات التي تقدمها وفي قلة الأخطاء التي قد تصاحب أيًا منها مما يعكس التركيز على الدقة والجودة في تقديمها.

(هـ) **السرعة والوقت:** اتفق (٧٦.٨٦٧ %) من أفراد العينة على أن خدمات المعلومات تتوفر حال طلبها، مما يشير إلى جاهزية المكتبة في تلبية احتياجات المستفيدين في الوقت المناسب. إلا أنه يبدو أن السرعة والوقت هما المجال الأضعف حيث سجلنا نسبة (٦٤.٧٧٦ %) مما يشير إلى الحاجة إلى تحسينات في هذا الجانب.

وبشكل عام فإن هذا الجدول يوضح إلى أن هناك في خدمات المعلومات في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية مجالات تتسم بالقوة وأخرى تتسم بالضعف، ويمكن للجامعة في هذه الحالة استخدام نتائج البيانات التي أظهرها هذا الجدول لتحسين الخدمات وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل.

٣. قياس درجة تأثير الموقع والمبنى والموارد البشرية والمعلوماتية والتقنية والهيكل التنظيمي

لغرض قياس درجة تأثير مؤشرات موقع ومبنى المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية، ومواردها البشرية والمعلوماتية والتقنية (المهام والواجبات) وهيكلها التنظيمي، فقد تم حساب الأوزان المئوية لكل فقرة من فقرات المجال الأول والمتوسط الحسابي ورتبة الفقرة، حيث بلغ عدد الفقرات لهذا المجال (٢٢) وعدد أفراد العينة (٨٣)، والجدول رقم (٥) أدناه يظهر نتائج بيانات هذه المؤشرات.

جدول رقم (٥) قياس درجة تأثير مؤشر الموقع والمبنى والموارد والمهام والواجبات والهيكل التنظيمي للمكتبة

الأسئلة	المؤشرات	بدائل الإجابة					%	المتوسط الحسابي	رتبة الفقرة
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
مكان المكتبة مناسب وسط الجامعة	الموقع والمبنى	35	38	10	صفر	صفر	86.024	4.301	1
المكتبة بعيدة عن الضوضاء		25	25	18	15	صفر	74.457	3.722	7
المبنى مصمم بما يناسب البحث العلمي		25	25	20	10	3	74.216	3.710	8
اثاث المكتبة مناسب ومريح		30	23	20	10	صفر	77.590	3.879	6
مساحة المكتبة كافية لاستيعاب الزوار		38	15	15	10	5	73.134	3.855	9
ألوان الجدران والأرضية مناسبة ومريحة		30	33	10	10	صفر	80	4	2
تتوفر المساحات الخضراء في محيط المكتبة		20	33	30	صفر	صفر	77.590	3.879	4
عدد المقاعد والمناضد مناسب		30	20	28	5	صفر	78.072	3.903	3
إضاءة المكتبة مناسبة		20	30	20	10	3	73.012	3.650	11

5	3.879	77.590	صفر	10	20	23	30	اجواء التكييف والتبريد متوفرة ومريحة	الموارد البشرية
10	3.855	73.134	5	10	15	15	38	الصيانة مستمرة للمبنى والاثاث والتوصيلات الكهربائية	
٣.٨٧٥		٧٦.٨	مجموع نتائج الموقع والمبنى						
٢	٤.١٢٠	٨٢.٤٠٩	صفر	صفر	٢٠	٣٣	٣٠	هناك التزام عالي في تقديم الخدمات	الموارد العلمية
١	٤.٢٧٧	٨٥.٥٤٢	صفر	صفر	٢٠	٢٠	٤٣	يوجد عدد كافي من العاملين في المكتبة	
٣	٤.٠٩٦	٨١.٩٢٧	صفر	صفر	٢٥	٢٥	٣٣	يتمتع العاملين برحابة صدر	
٤.١٦٤		٨٣.٢	مجموع نتائج الموارد البشرية						الموارد التقنية
٢	٣.٧٥٩	٧٥.١٨٠	صفر	١٠	٢٠	٣٣	٢٠	تنمو موارد المكتبة عبر موقعها الالكتروني	
١	٣.٨٥٥	٧٧.١٠٨	صفر	٣	٣٠	٢٦	٢٤	هناك اعلانات عن مصادر المكتبة الحديثة	
٣.٨٠٧		٧٦	مجموع نتائج الموارد المعلوماتية						المهام والواجبات
١	٣.٩٠٣	٧٨.٠٧٢	صفر	٥	٢٨	٢٠	٣٠	عدد الاجهزة ملائم لعدد المستخدمين	
٢	٣.٦٥٠	٧٣.٠١٢	٣	١٠	٢٠	٣٠	٢٠	توجد مكتبات رقمية للتعامل معها	
٣.٧٧٦		٧٥.٥	مجموع نتائج الموارد التقنية						الهيكل التنظيمي
٢	٣.٨٧٩	٧٧.٥٩٠	صفر	١٠	٢٠	٢٣	٣٠	توزيع الموظفين غير عادل على أقسام المكتبة	
١	٣.٩٥١	٧٩.٠٣٦	٣	١٠	١٠	٢٥	٣٥	يوجد موظف استعلامات للاستقبال	
٣.٩١٥		٧٨.٣	مجموع نتائج المهام والواجبات						
١	٤.٠٢٤	٨٠.٤٨١	صفر	صفر	٢٣	٣٥	٢٥	توجد لوحات واضحة لأسماء أقسام المكتبة	
٢	٣.٦٦٢	٧٣.٢٥٣	صفر	١٠	٢٨	٢٥	٢٠	توجد لوحة للهيكل التنظيمي للمكتبة في مدخلها	
٣.٨٤٣		٧٦.٨	مجموع نتائج الهيكل التنظيمي						

يظهر الجدول رقم (٥) نتائج متنوعة بشأن مختلف المؤشرات المدرجة فيه والتي يمكن تلخيصها بالآتي:

(أ) **الموقع والمبنى:** تشير نسبة (٨٦.٠٢٤٪) الى أن المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية تتمتع بموقع ممتاز ومبنى جيد يلبيان احتياجات الطلبة والباحثين والتدريسيين معا في تسهيل وانجاز عملية البحث العلمي في الجامعة. إلا أن هناك بعض المؤشرات يتطلب من إدارة الجامعة الانتباه اليها وتحسينها كأهمية إبعاد الضوضاء عن المكتبة والحرص على صيانة مبناها باستمرار.

(ب) **الموارد البشرية:** لوحظ من خلال النسبة التي اتفقت عليها العينة والبالغة (٨٢.٤٠٩٪) أن هناك التزام عالٍ من قبل العاملين في هذه المكتبة على تقديم خدمات معلومات كفوءة، كما يتميز هؤلاء العاملين برحابة صدر وتفهم لاحتياجات المستخدمين.

(ج) الموارد المعلوماتية والتقنية: هناك نمو مستمر في موارد المكتبة على مستوى المعلومات والتقنيات، وذلك ما تعكسه استجابة المكتبة لمختلف احتياجات المستفيدين.

(د) المهام والواجبات: إن تواجد موظف الاستعلامات بصورة دائمية لاستقبال المستفيدين يعكس التزام المكتبة بتلبية احتياجات مختلف مرتاديه وزوارها.

وتجدر الإشارة الى أن هناك بعض التحديات التي تواجه هذه المكتبة كتراكم الموظفين في بعض أقسامها ونقصهم في أقسام أخرى، وهذه الظاهرة قد تخل بالهيكل الإداري والتنظيمي للمكتبة لذا يجب التصدي لها.

(هـ) الهيكل التنظيمي: توجد لوحات واضحة تحمل عناوين أقسام وشعب ووحدات المكتبة مما يسهل على المستفيدين الوصول إليها وإلى الخدمات المختلفة التي تقدمها.

وبشكل عام، يظهر الجدول أيضا الى أن المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية تتمتع بعدة مميزات، كما تحتاج في نفس الوقت إلى تحسينات وإصلاحات تنظيمية وإدارية في بعض المجالات، لذا فإن استخدام نتائج تحليل بيانات هذا الجدول يمكن لها أن تساعد إدارة المكتبة في تحسين خدماتها وزيادة رضى المستفيدين منها.

رابعا: اثبات فرضية الدراسة

من خلال الجدول رقم (٦) أدناه يمكن اثبات فرضية الدراسة التي تفترض بوجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين خدمات المعلومات ورضى المستفيدين.

جدول رقم (٦) قيمة معامل ارتباط بيرسون وقيمة الاختبار التائي لدلالة معامل الارتباط

المتغير	العينة	درجة الحرية	قيمة معامل ارتباط بيرسون		قيمة معامل ارتباط بيرسون		مستوى الدلالة (٠.٠٥)
			ارتباط بيرسون المحسوبة	ارتباط بيرسون الجدولية	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	
خدمات المعلومات رضى المستفيدين	٢٠٠	١٩٨	٠.٦٠٥	٠.٠٩٨	١٢.٥٤	١.٣٩	دالة

من نتائج الجدول (٦) نلاحظ تحقق الفرضية التي تقول بوجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (١٩٨) ، وأظهرت النتائج أن قيمة ارتباط بيرسون قد بلغت (٠.٦٠٥)، وبعد استخدام الاختبار التائي لدلالة معامل الارتباط بلغت قيمته التائية المحسوبة (١٢.٥٤) أكبر من قيمته الجدولية البالغة (١.٣٩)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين متغيري الدراسة وهما خدمات المعلومات ورضى المستخدمين، أي كلما زادت خدمات المعلومات زاد رضى المستخدمين.

خامساً: النتائج والتوصيات:

(أ) النتائج: لقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

١. أن خدمات المعلومات في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية تحتاج إلى بعض التطويرات والتحسينات. حيث تشير نسبة (٦٥٪) من الخدمات المتاحة مقارنةً بالإجمالي المقدم إلى وجود فجوات في الخدمات التي تقدمها المكتبة.

٢. تحليل استمارة الاستبانة أظهر أن مستوى رضى المستخدمين عن خدمات المعلومات في المكتبة يتراوح ما بين المتوسط والجيد، حيث تبين أن (٢٧٪) من مرتادي المكتبة معتادون على ارتيادها يومياً، وأن (٣٤٪) يزورونها مرة اسبوعياً، و(٢٤٪) يزورونها مرة في الشهر.

٣. نسبة (٤٢٪) وهي الأكثرية الواضحة من العينة حاصلة على شهادة البكالوريوس، يليهم حملة شهادة الماجستير ونسبة (٤٠٪)، ثم الدكتوراه بنسبة (١٨٪).

٤. هناك مستوى رضى جيد بشكل عام بين المستخدمين من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية، حيث تجاوز متوسط الرضى الـ (٧٥٪) لجميع المؤشرات، بما يعني أن المكتبة تقدم خدمات عالية الجودة، كما تسعى جاهدة لتلبية احتياجات المستخدمين وذلك يُظهر ثقة المستخدمين في الخدمات المقدمة واستعدادهم للاستمرار في استخدام المكتبة.

٥. هناك تنوع في مستوى الرضى بين المستخدمين من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية، إذ يشير المتوسط الحسابي إلى أن معظم الفئات حصلت على نسبة رضى جيدة تتجاوز الـ (٧٥٪). إذ يبين التحليل أن المكتبة تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات التي تظهر تفاعلاً إيجابياً من قبل المستخدمين في بعض المجالات، مثل الرد على شكاوى المستخدمين والاحاطة الالكترونية الجارية.

٦. أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك مستوى متنوع من تأثير المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية على رضى المستخدمين في عدة مجالات بما في ذلك الموقع والمبنى، والموارد البشرية والمعلوماتية والتقنية،

والمهام والواجبات، والهيكل التنظيمي. حيث تتميز المكتبة بموقع جيد وبمبنى مناسب يلبي احتياجات البحث العلمي، إلا أن هناك حاجة إلى تحسينات في بعض الجوانب مثل مسافة بعد المكتبة عن الضوضاء.

٧. الموارد البشرية والمعلوماتية والتقنية تشير إلى وجود نمو وتطور مستمر للمكتبة، ولكن يمكن تحسين عملية توزيع الموظفين وتحسين بعض جوانب الهيكل التنظيمي.

ب) التوصيات:

من خلال النتائج المشار إليها في أعلاه فإنه يمكن التوصية بالآتي:

١. يُوصى بتحسين وتطوير الخدمات المتوفرة ولو جزئياً وذلك من خلال زيادة الموارد والتدريب على الأداء، وتحسين البنية التحتية التكنولوجية. ان الهدف من هذا التحسين هو تعزيز تجربة المستخدمين وتحسين مستوى رضاهم وبالتالي تعزيز دور المكتبة كمركز للمعرفة والبحث العلمي.
٢. يُوصى بتحسين وتطوير الخدمات المقدمة في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية لتلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين بشكل أفضل، كما ينبغي التركيز على تحسين توفير الموارد البشرية والمعلوماتية، وتقديم الدورات التدريبية، وتوجيه المستفيدين بشكل مستمر، فضلاً عن أهمية تحسين توافر الخدمات الإلكترونية، وتطوير البنية التحتية التكنولوجية لتسهيل الوصول إلى الموارد الرقمية، ويعتبر تفعيل الاتصال والتواصل مع المستفيدين والاستماع إلى ملاحظاتهم واقتراحاتهم جزءاً أساسياً من تحسين جودة الخدمات وزيادة مستوى رضاهم.
٣. يُنصح بتعزيز جهود التسويق وإدارة علاقات الزبون، بالإضافة إلى تحسين تجربة المستخدم وتوفير مزيد من القيمة المضافة، يجب أن تكون هذه الجهود مستمرة لضمان استمرارية رضى المستفيدين وتعزيز مكانة المكتبة كمركز رئيسي للمعرفة والبحث العلمي في الجامعة.
٤. من الضروري تحسين الجودة والسرعة في تقديم الخدمات التقليدية والإلكترونية، كما ينبغي تعزيز التواصل بين المكتبة والمستفيدين لتحسين خدمات المعلومات وضمان استمرارية تلبية احتياجاتهم، تستطيع الجامعة الاستفادة من هذه الملاحظات لتحسين الخدمات وتعزيز رضى المستفيدين بشكل عام.

٥. ينبغي على إدارة المكتبة العمل على تحسين جودة البنية التحتية والمرافق الأخرى للمكتبة بما في ذلك تحسين الصيانة وتحسين الجو العام لها، ومن الضروري الاستمرار في تطوير الموارد البشرية والمعلوماتية والتقنية، وتوفير التدريب المستمر للموظفين لتعزيز كفاءتهم.
٦. يجب تحسين التواصل الداخلي وتوزيع الموظفين بشكل أفضل لتحقيق توازن في الأداء وتوفير الخدمات بشكل فعال.
٧. تستطيع الجامعة تطبيق هذه التوصيات لتعزيز جودة الخدمات المقدمة في مكتبها المركزية وزيادة رضى مستفيديها.

قائمة المصادر

- 1) jindal, k., & ROY. (2020). Awareness of Ict Enabled information servives among Patrons : A Comparative Study of Central University Libraries of Delhi and NCR. *International Journal of Reserch in Library Science*.
٢. أحمد محمد الشامي، و سيد حسب الله. (٢٠١٤). المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. تاريخ الاسترداد ٣٠ ١، ٢٠٢٣، من <http://www.elshami.com>
٣. احمد نافع المدادحة. (٢٠١٣). الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيد. عمان: دار المعتر.
٤. حمد نافع المدادحة، و حسن محمود مطلق. (٢٠١٨). المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. القاهرة: دار الرواد.
٥. اسماء حربي النجار. (٢٠٢١). خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وذوي الحاجات الخاصة. بقنا: مجلة كلية الاداب.
٦. اسماعيل عبدالباقي يونس. (٢٠١٧). دراسات المستفيدين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
٧. الطيبي جميلة جيهان، كعبور هوارية، و بن بعلاش سميرة. (٢٠٢١). تقييم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة ابن خلدون- تيارت. الجزائر: جامعة ابن خلدون-تيارت/كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية.(رسالة ماجستير).
٨. انيس احمد عبد الله. (٢٠١٦). ادارة التسويق وفق منظور قيمة الزبون . عمان : دار الجنان للنشر والتوزيع.

٩. بوعقال سامية. (٢٠٢٠). الخدمات المكتبية الجامعية وأثرها على رضى المستفيدين. الجزائر: جامعة العربي التبسي/كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.
١٠. ربحي مصطفى عليان. (٢٠١١). مبادئ علم المكتبات والمعلومات *Library Information Science*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
١١. ربحي مصطفى عليان. (٢٠١٠). خدمات المعلومات *information services*. عمان: دار الصفاء.
١٢. ربحي مصطفى عليان. (٢٠٠٩). إدارة المكتبات: الأسس والعمليات. عمان: دار صفاء للنشر.
١٣. زكي حسن الوردى. (٢٠٠٦). مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
١٤. سامية سرارية. (٢٠١٩). تطبيقات الويب ٢.٠ ودورها في دعم الاتصال المؤسسي بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خضير بسكرة-شتمة. الجزائر: جامعة خضير بسكرة/كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية. (رسالة ماجستير).
١٥. سعيد مبروك الخطاب. (٢٠٢١). المكتبات الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الاسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر. ط ٢.
١٦. سفيان لراي، و نور الدين بربار. (٢٠١٨). إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العمومية وأثرها على رضى المستفيدين. البلدة.
١٧. صايلية نعيمة، يوسف وهيبة، و شرشاب طيبية. (٢٠٢٢). قياس رضى المستفيدين من خدمات المكتبات الالكترونية: تطبيق معيار أعلم دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة ابن خلدون تيارت. الجزائر: جامعة ابن خلدون. (رسالة ماجستير).
١٨. عادل غزال الجزائري. (١١ ١٢، ٢٠١٤). واقع تسويق خدمات المعلومات بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسية. تاريخ الاسترداد ١ ٢، ٢٠٢٣، من الأرشيف اليومي : ١٨ ديسمبر، ٢٠١٤: <https://adelghezzal.wordpress.com/2014/12/18/>
١٩. عيسى محمود الحسن. (٢٠١٠). الترويج التجاري للسلع والخدمات. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
٢٠. غالب عوض النوايسه. (٢٠٠٠). خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء.
٢١. فاتن سعيد بامفلح. (٢٠٠٩). خدمات المعلومات في ظل البيئة الالكترونية. مصر: الدار المصرية اللبنانية.

٢٢. كعوش كريمة، و زكري خيرة. (٢٠٢١). قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون-تيارت- نموذجاً. الجزائر: جامعة ابن خلدون-تيارت/كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. (رسالة ماجستير).
٢٣. محمد فتحي عبد الهادي. (٢٠١٠). المكتبة الجامعية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
٢٤. وائل مختار اسماعيل. (٢٠٠٩). إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الميسرة.
٢٥. وحيد موسى سعد. (٢٠٠٩). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.