

واقع جودة خدمات المكتبة المركزية بمعهد الإدارة العامة بالرياض من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريب

د.فهد بن محمد بن عبدالمحسن الفريح

مدير عام المكتبة المركزية-معهد الإدارة العامة

المستخلص:

استهدفت هذه الدراسة تحقيق رغبة معهد الإدارة العامة بتحسين بيئة العمل بالمعهد ومن ذلك المكتبة المركزية، والتعرف على مبادئ وقواعد للجودة يمكن البناء عليها لتطبيق معايير الجودة في مكتبة المعهد المركزية ومكتباتها الفرعية من خلال التعرف على واقع جودة الخدمات المكتبية بالمكتبة المركزية، وتحديد نقاط الضعف والقوة في كافة نشاطات المكتبة (تنمية المجموعات - تنظيم المعلومات - خدمات المعلومات) للخروج بنتائج تساهم في تحسين الجودة. وقد تم استخدام المنهج المسحي الوصفي من خلال استخدام استبانة تم توزيعها على أعضاء هيئة التدريب بالمركز الرئيس، وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها أن مكتبة المعهد المركزية تحرص على تقديم أفضل خدمات المعلومات للمستفيدين، وضعف المتابعة لمقترحاتهم، وبطء في حل مشاكلهم، وأن موظفي المكتبة يتمتعون بالمظهر اللائق الذي يتناسب مع متطلبات أداء الوظيفة العامة ومستوى معهد الإدارة العامة العالي في تطبيق اشتراطات المظهر الخارجي لموظفيه بما يتماشى مع تعليمات الدولة وتوجيهاتها، وأن الموظفين يتحلون بالسلوك الحسن عند التعامل مع المستفيدين وهو ما يعكس حرص إدارة المعهد العليا في خدمة المستفيدين من المعهد ومكتبته، وأن مكتبة المعهد المركزية تطبق أحدث تقنيات المعلومات المتوفرة. ومن أبرز النتائج كذلك ضعف خدمة توفير مصادر المعلومات التي يطلبها المستفيد ولا تتوفر في المكتبة وبالتالي أوصت الدراسة بضرورة توفير قسم خاص بالمكتبة لتقديم مثل هذه الخدمة الهامة بالنسبة لمنسوبي المعهد من أعضاء هيئة التدريب لتسهيل أداء مهامهم التدريبية والبحثية والاستشارية بشكل سريع ومناسب. وأوصت الدراسة كذلك بضرورة تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بالمكتبات ومراكز المعلومات في مكتبة المعهد المركزية ومكتباتها الفرعية، وإعادة إحياء خطة المعهد السابقة في إخضاع كافة نشاطات المعهد للجودة ومنها تطبيق الجودة في المكتبة المركزية ومكتباتها الفرعية، وضرورة الاستمرار في تطبيق المعايير المعتمدة عند اختيار وشراء والاشتراك في مصادر المعلومات الورقية والرقمية، والسعي المستمر لتحسين خدمات المعلومات، والتركيز على المستفيدين بكافة أشكالهم من داخل المعهد ومن خارجه على اعتبار أن مكتبة المعهد المركزية تقدم خدماتها لتشمل المجتمع المحيط والذي هو جزء من التزام المعهد في مجال المسؤولية الاجتماعية، مع ضرورة الاهتمام بتحقيق رغبات المستفيدين.

الكلمات المفتاحية: خدمات المعلومات، معهد الإدارة العامة، الجودة الشاملة، المكتبات ومراكز المعلومات.

مقدمة:

تعد المكتبات ومراكز المعلومات أحد أهم الأجهزة المساندة والداعمة لإجراء البحوث والتقارير والدراسات، وكذلك مساندة عمليات اتخاذ القرار في المؤسسات التعليمية والادارية الحكومية والخاصة، وكذلك تعد المكتبة حجرة الزاوية في مجال التدريب والتعليم، حيث يشار إليها على أنها المصدر الرئيسي للمعلومات التي يحتاج إليها المستفيدين وبكافة أشكالها التقليدية والمحسبة، كما أنها -ومن المفترض- أن تلعب دوراً هاماً في بث الوعي المعلوماتي بين روادها من خلال إقامة ونشر البرامج التثقيفية والتدريبية عن كيفية استخدام المكتبات ومراكز المعلومات ومصادر المتوفرة خاصة في ظل التطور الرقمي لمصادر المعلومات، وكذلك تدريب المستفيدين على تفعيل استخدام تقنيات المعلومات المستخدمة في عمليات استرجاع المعلومات.

هذا، وإن من أهم واجبات ومهام المكتبات ومراكز المعلومات -خاصة في هذا العصر الذي طغت عليه وسائل التواصل الاجتماعي واحتلت مساحة كبيرة من اهتمامات المستفيدين- التفاعل مع جمهور المستفيدين بشكل مباشر أو غير مباشر لتنمية قدراتهم العلمية والثقافية وكذلك تيسير مهامهم البحثية وتسريعها عند البحث عن المعلومات، واستمالتهم لاستخدام المكتبة ومصادرها الثرية. كل ذلك لن يتم ما لم يتوافر في هذه المكتبات ومراكز المعلومات المقومات المادية والتنظيمية والبشرية القادرة على تحقيق الأهداف العامة والخاصة من إنشاء هذه المكتبات والمراكز المعلوماتية. إن جودة أدوات التنظيم وقبلها أدوات اختيار مصادر المعلومات المناسبة ومن ثم توفيرها وتقديمها بالشكل المناسب وفي الوقت المناسب للرواد ليعد جوهر العمليات التي تتم داخل أي مكتبة أو مركز معلومات. وتعد مكتبات معهد الإدارة العامة في المركز الرئيس بالرياض وفروعها في كلاً من منطقة مكة المكرمة والمنطقة الشرقية ومنطقة عسير والفرع النسائي بالرياض والمنطقة الشرقية والتي أنشئت بالتزامن مع إنشاء المعهد وفروعه ليؤكد على أهمية المكتبات في العملية التدريبية والتعليمية والاستشارية وفي مجال البحوث والدراسات التي يقوم بها المعهد وفروعه. وبذلك فإن المكتبة في بيئة معهد الإدارة العامة تعد ذلك المكان الذي يجمع ما بين مصادر المعلومات التقليدية والمحسبة، والمستفيد الذي من المفترض ان يتفاعل بشكل إيجابي مع هذه المعطيات بقصد الاستفادة منها واكتساب الخبرات والمعارف الضرورية والتي يسعى لها المستفيد بشكل مقصود أو غير مقصود.

هذا وتقدم مكتبات المعهد خدماتها للدارسين في البرامج الإعدادية والمتدربين في البرامج التدريبية وأعضاء هيئة التدريب والموظفين، وتمتد خدماتها لتشمل المستفيدين من خارج المعهد من داخل



المملكة وخارجها التزاماً منها بمسئوليتها المجتمعية تجاه المجتمع خدمة له ومساهمة منها في رفع الوعي الثقافي والعلمي للمستفيدين بدون استثناء. ولتحقيق الأهداف العامة والخاصة لمكتبات المعهد وفق أعلى معدلات الجودة، أهتمت الإدارة العليا في المعهد بتحسين وتجويد مستوى الخدمات المقدمة من قبل مكتبات المعهد كافة حتى تحصل مكتبات المعهد على التميز الذي تنشده الكثير من المنظمات، ومن ذلك رغبة إدارة المعهد بتطبيق مفاهيم ومعايير الجودة على كافة النشاطات التابعة لإدارة المكتبة المركزية وما يتعلق بها من نشاطات فرعية تتعلق بمجال تنمية المجموعات والتنظيم وخدمات المعلومات، رغبة منها في تقديم خدمات معلوماتية متميزة وذات جودة عالية تليبي رغبات وطموحات كلاً من المسؤولين والمستفيدين الحالية والمستقبلية.

من كل هذه المنطلقات فإن الدراسة الحالية ستسعى إلى التعرف عن كثب على واقع جودة بيئة العمل داخل مكتبة المعهد المركزية في المركز الرئيس بالرياض، وكذلك واقع جودة خدماتها (خدمات المعلومات) المقدمة على اعتبار أنها تصنف كأهم مكتبة عربية في مجال الإدارة والقانون والتخصصات الأخرى ذات العلاقة بنشاطات المعهد المختلفة في الوطن العربي من خلال استقراء آراء العملاء تجاه الخدمات المقدمة تحقيقاً للأهداف التالية:

1. تحقيق رغبة معهد الإدارة العامة بتحسين بيئة العمل بالمعهد ومن ذلك المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية التابعة لها.
2. وضع مبادئ للجودة يمكن البناء عليها لتطبيق معايير الجودة في مكتبات المعهد مستقبلاً من خلال الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الحالية.
3. التعرف على واقع خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية.
4. تحديد نقاط الضعف والقوة في كافة نشاطات المكتبة (تنمية المجموعات - تنظيم المعلومات - خدمات المعلومات) للخروج بنتائج تساهم في تحسين الجودة.
5. الخروج بتوصيات ومقترحات للتحسين المستمر لكافة النشاطات العاملة في المكتبة المركزية.

مشكلة الدراسة:

تعزيزاً لدور المعهد الريادي في مجال التنمية الإدارية الشاملة في المملكة، ونظراً لحرص المملكة العربية السعودية على تحقيق درجات عالية من الجودة في الأجهزة الحكومية وفق رؤية المملكة 2030 في كافة المجالات، وعلى اعتبار أن المكتبة المركزية جزء أساسي في العملية التدريبية والبحثية والاستشارية والتوثيقية بالمعهد، ولما كانت جودة المكتبة ضرورية لتقديم خدمات معلوماتية متطورة تساند الوظائف الرئيسية بالمعهد، ولما كانت الدراسات التي تمت على مكتبة المعهد المركزية لم تتناول هذا الجانب، كان لزاماً التعرف على واقع جودة عمل المكتبة المركزية

بشكل دقيق، والتعرف على مدى تحقيقها لرغبات وتوقعات المستفيدين، والتأكد عن مدى استمرارية كون المكتبة المركزية بمعهد الإدارة العامة أداة هامة وضرورية للرفق المعرفي وتحسين مستوى الإنتاج بالمعهد والمجتمع المحيط، ولتقوية جعلها محط أنظار المستفيدين في كافة الظروف للحصول على المعلومات الحديثة والمناسبة لحاجاتهم، وللتعرف على واقع الصورة الذهنية لدى أعضاء هيئة التدريب عن المكتبة كونها أهم مكتبة عربية في مجال القانون والإدارة عربياً. لذلك ونظراً لغموض دور المكتبة المركزية بالمعهد في الوقت الحالي في خدمة مرادها في ظل تنوع مصادر المعلومات خارج إطار المكتبة، ولما كان لزاماً على المكتبة أن تقوم بتقصي واقع جودة خدمات المكتبة المركزية وبالتالي تقوية وتحسين جودتها حتى تتمكن من المنافسة في ظل توفر وتطور تقنيات المعلومات والانترنت، وتوفر البدائل الأخرى عبر الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي ومزاحمتهم للمكتبة، أتت هذه الدراسة للتعرف على واقع جودة المكتبة المركزية بالمعهد وخدماتها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريب بالمركز الرئيس، وواقع سعيها لتحقيق رضا المستفيدين الذي هو هدف من أهداف الجودة.

أهمية الدراسة:

يمكن أن تفيد الدراسة الحالية فيما يلي:

- تزويد المسؤولين بمعهد الإدارة العامة ممثلاً بإدارة المكتبة المركزية بسبل تطوير المكتبة والنهوض بها وتحسين جودة أدائها، عن طريق ما يقدمه أعضاء هيئة التدريب المترددون عليها من مقترحات وآراء.
- إفادة المسؤولين عن المكتبات ومراكز المعلومات بدراسة قد تسهم في تطوير واقع المكتبات ومراكز المعلومات في الوطن العربي.
- تعد هذه الدراسة الأولى من نوعها التي تتناول دراسة واقع جودة مكتبة المعهد المركزية.
- سد بعض أوجه النقص في الدراسات المتعلقة بمكتبات معاهد الإدارة في الوطن العربي.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على:

1. واقع جودة خدمات المكتبة المركزية في مجال دعم نشاطات المعهد المختلفة.
2. الدور الذي تسهم به المكتبة المركزية في العملية التدريبية والتعليمية والبحثية والاستشارية والتوثيقية بالمعهد.
3. السبل المقترحة لتطوير الجودة في المكتبة المركزية وتفعيل دورها، والارتقاء بمستوى خدماتها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريب.



تساؤلات الدراسة:

في ضوء حرص المعهد قديماً وحديثاً على تطبيق مبادئ الجودة على كافة نشاطاته ووظائفه ومن ذلك تطبيقها على نشاط المكتبات بشكل عام والمكتبة المركزية بشكل خاص، وما تم عرضه عن تطبيق الجودة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات في الإطار النظري فإنه يمكن طرح التساؤل الرئيس التالي:

- ما هو واقع جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة المعهد المركزية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريب؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أهمية إدارة الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات؟
2. ما هو مفهوم خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات؟
3. ما الأسباب التي تدفع مندوبي المعهد في المركز الرئيس لاستخدام المكتبة المركزية؟
4. ما مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريب؟

مصطلحات الدراسة:

ورد عدد من المصطلحات المهمة التي ينبغي شرحها شرحاً عملياً/إجرائياً لتوضيح ما تعنيه هذه المصطلحات في الدراسة الحالية، وهذه المصطلحات ما يلي:

الجودة:

على الرغم من أنه قد تم شرح هذا المصطلح بشكل مستفيض في الإطار النظري، إلا أنه يقصد به في هذه الدراسة الأداء الجيد للخدمات المقدمة على مستوى كافة إدارات مكتبة المعهد المركزية (تنمية المجموعات، تنظيم المعلومات، خدمات المعلومات) وفق اللوائح والقواعد التنفيذية الموضوعية (قواعد وسياسات وإجراءات العمل في كافة إدارات المكتبة) لتحسين الأداء بواسطة مختصين وفق الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة ووفق خبراتهم، مع مراعاة التحسين المستمر في خدمة المستفيدين.

المكتبة المركزية بمعهد الإدارة العامة بالرياض:

مساندة للدور الريادي الذي يؤديه معهد الإدارة العامة في مجال التنمية الإدارية بالمملكة العربية السعودية، وإدراكاً لأهمية اقتناء النتاج الفكري الداعم لنشاطات المعهد في مجالات التدريب والبحوث الاستشارات والتوثيق الإداري، تم تأسيس المكتبة المركزية بالتزامن مع إنشاء المعهد عام 1961م حيث كانت من أوائل الإدارات التي أنشأها المعهد بعد تأسيسه مباشرة. وتم إنشاء مكتبات فرعية كذلك بالتزامن مع إنشاء فروع المعهد في مختلف مناطق المملكة. وتوفر مكتبة المعهد

المركزية المتخصصة ومكتبات الفروع التي تشرف عليها لروادها من أعضاء هيئة التدريب والمتدربين والدارسين والباحثين من داخل المعهد وخارجه أوعية المعلومات الحديثة بكافة أشكالها التقليدية والرقمية، وتيسر لهم سبل استخدامها بأساليب تقنية حديثة ومتطورة، وتتيح لهم الاطلاع والبحث في جميع مصادر المعلومات المتوفرة باللغة العربية واللغات الأخرى المتوفرة، كما توفر مكتبات المعهد كافة الخدمات المعلوماتية والبحثية للباحثين، وتتيح الخلوات البحثية للمستفيدين، وخدمات الاطلاع والبحث في الإنترنت، وترتبط مكتبات المعهد بعدد من المكتبات الرقمية التجارية كالمكتبة الرقمية السعودية SDL وقواعد المعلومات المحلية والعربية والأجنبية التي تتيح للمستفيدين خدمات الاطلاع والبحث من داخل المكتبات أو عن بعد. وتسهم المكتبة المركزية ومكتبات الفروع بدور فاعل وكبير في نشر المعرفة الإدارية وما يرتبط بها من مجالات معرفية أخرى، حتى عدت المكتبة المركزية للمعهد كإحدى أكبر المكتبات العربية المتخصصة في مجال العلوم الإدارية والقانونية والتخصصات الأخرى المرتبطة بها. وتقوم المكتبة المركزية بالمعهد بمهام عديدة منها: تبادل المعلومات والخبرات والتعاون مع المكتبات المحلية والإقليمية والدولية، وتطوير وتحديث أنظمة المكتبة الآلية -التي تم بنائها في المعهد- والتنسيق بشأنها مع الإدارات المعنية، وتزويد مكتبات المعهد الفرعية بأحدث أوعية المعلومات وبكافة أشكالها المختلفة، والإشراف العام عليها، وتقديم التسهيلات الفنية لها بما يحقق تنمية مجموعاتها وتمكينها من تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين، والإشراف على تطوير وتطبيق الأنظمة التقنية ذات العلاقة بأعمال المكتبات، ومتابعة تنظيم أوعية المعلومات والعمل على تطويرها بالتنسيق مع الوحدات التنظيمية ذات العلاقة، والإشراف العام على اختيار وتزويد وتنظيم المعلومات، وتقديم خدمات المعلومات الحديثة في تلك المكتبات، وإصدار وتحديث أدلة العمل فيها، وتيسير سبل الاتصال المباشر لمكتبات المعهد بقواعد المعلومات التي تشترك بها المكتبة المركزية، ووضع معايير لقياس الأداء لجميع الأنشطة المتعلقة بالمكتبات ومراجعتها وتطويرها بصفة مستمرة.

خدمات المعلومات في مكتبة المعهد المركزية:

يشير مفهوم خدمات المعلومات إلى طبيعة التسهيلات التي تقدمها المكتبة المركزية بمعهد الإدارة العامة للمستفيدين من أجل استخدام مصادرها ومقنناتها أحسن استخدام، وهو مصطلح يعنى بكافة العمليات التي تقدمها المكتبة ممثلة في قيام موظفين متخصصين بتهيئة ظروف علمية وعملية معتبرة لكي يصل المستفيد للمعلومات المطلوبة بشكل مناسب. وتعمل المكتبة المركزية بمعهد الإدارة العامة على تقديم أفضل خدمات المعلومات الممكنة كخدمة التعريف والإرشاد والخدمات المرجعية والخدمات التوثيقية وخدمة الإعارة وتقديم برامج الوعي المعلوماتي وخدمات الإحاطة الجارية والبعث الانتقائي للمعلومات وغيرها. وبصفة عملية فخدمات المعلومات في المكتبة



المركزية تعني تقديم كافة التسهيلات الممكنة من اجل استثمار أمثل لمقتنياتها وبشكل يقدم عائد اقتصادي مناسب.

الإطار النظري:

مفهوم وأهمية إدارة الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات

يشير عباس (1426) إلى أن الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات تشكل "عاملاً أساسياً لنجاح المكتبات، وذلك لما لها من دور هام في الاستفادة من الموارد وتحقيق موقع تنافسي في السوق مبتعدة في ذلك عن خسارة العميل وما يتبعه من تكلفة، فضلاً عن تكلفة تقديم الخدمة مرة أخرى أو ما يسمى بالتعويضات التي تتحملها المكتبة نتيجة الفشل في تطبيق استراتيجية الجودة كمنهج عمل مع المستفيدين.

وتعد الرغبة الأكيدة والطموحة لدى الكثير من المكتبات ومراكز المعلومات لتحسين وتجويد منتجاتها وخدماتها التي تلبى رغبات ومتطلبات المستفيدين مطلباً ملحاً. ولكن قد يواجه بعدد من المصاعب والتحديات خاصة في عملية تحديد المقاييس والمعايير اللازمة والتي من خلالها يمكن الحكم على مدى جودة العمل في المكتبات ومراكز المعلومات، ومن ثم تحديد محاور التغيير والتطوير والتحسين وصولاً للجودة المنشودة والتي يمكن التعبير عنها بدرجة رضاه العميل او المستفيد من المنتج النهائي وهي خدمات المعلومات المقدمة ومدى تحقيقها لرغباته وطموحاته.

ونظراً لاهتمام المعهد بالجودة ومن ذلك وضع إدارة مختصة بالجودة في المعهد فقد قام المعهد بتعريف الجودة تعريفاً إجرائياً ووصفها بأنها: "التميز في تقديم الخدمات المطلوبة منه بفعالية؛ لتكون خالية من الأخطاء والعيوب والشوائب وذلك بأقل تكلفة، كما تعني الارتقاء لمستوى توقعات ورغبات المستفيدين وتحقيق رضاهم التام حاضراً ومستقبلاً، وذلك من خلال التحسين والتطوير المستمر والالتزام بمتطلبات ومعايير الاداء، واداء العمل الصحيح أداءً صحيحاً من المرة الأولى وكل مرة" (معهد الادارة، ص 13، د.ت). ومن هذا المنطلق حرصت مكتبات المعهد ممثلة بالمكتبة المركزية بالسعي الحثيث لتحقيق رؤية المعهد حول تطبيق مبادئ الجودة فعمدت وبشكل مستمر إلى محاولة تجويد عملها في كافة نشاطاتها الرئيسية وهي تنمية المجموعات وتنظيم المعلومات وخدمات المعلومات وصولاً لرضاه العميل الداخلي ممثلاً أولاً بالمدرّب والطالب والمتدرب والموظف وانتهاءً بالمستفيد الخارجي الذي يتاح له استخدام كافة مصادر المعلومات المتاحة بالمجان خدمة للمجتمع، واستجابة من المعهد ومكتباته بضرورة التزامها بالمسؤولية الاجتماعية لخدمة المجتمع.

وفي مجال المكتبات ومراكز المعلومات والتي تهتم كثيراً بتقديم خدماتها عبر الاعتماد على العنصر البشري المؤهل فإن الجودة قد تعبر عن مجموعة من القيم والعادات الحميدة التي تجعل من كل

موظف في المكتبة خاصة من يعمل في مجال خدمات المعلومات يؤمن بأن الوصول لمراحل متقدمة في جودة الخدمات المقدمة هو الهدف الرئيس. حيث يعرف قاموس أكسفورد الجودة بأنها: "الدرجة العالية من النوعية أو القيمة" (oxford dictionaries,2018). ويعرف معيار أيزو 8402-1986 الجودة بأنها: "مجملة السمات والخصائص لمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على تلبية الاحتياجات" (business dictionary-BD,2018).

ويمكن تمثل الجودة في المنتج أو الخدمة المقدمة ومدى تحقيقها للأهداف المرسومة والمعايير المتفق عليها والتي في مجملها تسعى لتحقيق معايير الجودة المطلوبة وتحقيق طموحات العملاء. ويعرف عالم الإدارة جوزيف جوران الجودة بأنها: الملائمة للاستعمال من قبل المستفيد! أي أنه كلما كانت الخدمة المقدمة أو المنتج المصنع ملائم لرغبات وحاجات المستفيد كلما كانت جيدة. وبالتالي فإن جوران يرى أن الجودة تتمثل بشكل رئيس في عنصرين هامين هما:

- السعي لتحجيم عيوب الخدمة او المنتج من خلال تقليل الأخطاء.
- السعي الحثيث نحو تحسين وتجويد الخدمة أو المنتج داخليا وظاهريا بهدف تحقيق متطلبات المستفيدين. (إبراهيم، 2017)

لذا فإن التعامل مع الجودة بناءً على تعريف جوران –على سبيل المثال- في المكتبات ومراكز المعلومات ينبغي أن يشتمل على عنصرين مهمين هما جودة المنتج ويمثلها في المكتبات على سبيل المثال جودة الاختيار والتنظيم الفني للأوعية، ورضاء العميل أو المستفيد من خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات لتكتمل لنا في النهاية صورة الجودة الشاملة المبتغاة بحسب رؤية جوران.

ويعرف كروسبي (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2018) الجودة بتعريف يشترط فيه توافر أربعة ثوابت لتحقيق الجودة المطلوبة وهي كما يلي:-

1. المطابقة مع المتطلبات أو المعايير.
2. بلوغ مستوى عالي من الجودة من خلال الوقاية واليقين وليس من خلال التخمين.
3. لقياس الجودة معيار أداء يبلغ صفراً من العيوب.
4. تقاس الجودة بمبدأ عدم المطابقة، لا بالمؤشرات.

وبالتالي فإن كروسبي يرى أن الجودة وباختصار تعني مطابقة المتطلبات بشكل رئيس والتي لن تتأتى إلا من خلال العمل وفق خطط مدروسة غير تخمينية أو مرتجلة، والسعي إلى أقصى درجة من التنفيذ المتميز الذي يحذر من الوقوع في الأخطاء نهائياً.

ويرى كروسبي (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2018) كذلك أن لإدارة الجودة مبادئ ثمانية ينبغي الاهتمام بها لتحقيق أعلى معدلات الجودة. وهذه المبادئ يمكن تطبيقها في عالم المكتبات ومراكز المعلومات - كما يراها الباحث- لتحقيق أعلى معدلات الجودة في كافة نشاطاتها الرئيسية بدءاً من نشاط تنمية المجموعات ونشاط تنظيم المعلومات وانتهاءً بنشاط خدمات المعلومات على اعتبار الترابط التلازمي بين هذه الأنشطة، وهذه المبادئ التي صيغت بتصريف من قبل الباحث حيث يمكن تبنيها وتطبيقها في المكتبات ومراكز المعلومات كما يلي:

المبدأ الأول: التركيز على المستفيد

ينص المبدأ الأول للجودة والذي طوره كروسبي على أن تعريف الجودة هو المطابقة مع المتطلبات، وبالتالي فإن أي نشاط أو عمل في المكتبات ومراكز المعلومات وفق هذا المبدأ ينبغي أن يتطابق مع المتطلبات والشروط والقواعد المنظمة والسياسات واللوائح المرسومة والمتفق عليها. ويتم وضع هذه المتطلبات غالباً عبر دراسة المستفيد وفهم توقعاته، ثم ترجمة هذه التوقعات إلى متطلبات قياسية معينة لكي يتم بموجبها تقديم الخدمة الملبية لرغباته وفق الموارد المادية والبشرية المتوفرة، ومن ثم قياس مدى رضاهم عن الخدمة المقدمة.

المبدأ الثاني: القيادة

لضمان عمليات التحسين والتطوير المستمر والترويج لتطبيق الجودة والاهتمام بها وتوفير عوامل النجاح للوصول لمعدلات جودة عالية في المكتبات ومراكز المعلومات فإنه لا بد من وجود إدارة واعية تتحلّى بصفات قيادية عالية بحيث تسعى لتوفير كافة أدوات النجاح البشرية والمادية والمعنوية لتحقيق الجودة. ويرى كروسبي ان القيادة تعد اهم عنصر من عناصر نجاح الجودة وتحسين مستواها باستمرار. وبالتطبيق على معهد الإدارة العامة نجد أن اهتمام قيادة المعهد أولاً ومن بعدها إدارة المكتبات والموظفين تعد حجر الزاوية في تحسين جودة العمل والخدمات التي تقدمها مكتبات المعهد. فقيادة المعهد تدعم وتساند مادياً وبشرياً ومعنوياً ما تخطط له مكتبات المعهد في مجال تحسين الجودة وبالتالي إمكانية تحقيق نتائج تحسين مستمرة ينعكس أثرها الإيجابي على العمليات التدريبية والبحثية والاستشارية والتوثيقية والمجتمع المحيط.

المبدأ الثالث: مشاركة الموظفين

يركز هذا المبدأ على ضرورة مشاركة كل موظف من موظفي المكتبة في عملية التحسين المستمر لنشاطات المكتبة كلاً فيما يخصه، مع ضرورة امداد الموظفين بالمهارات والمعارف وبالتدريب المناسب اللازم لأداء العمل بشكل جيد وفق اللوائح والسياسات وقواعد العمل. إن الموظف يعد حجر الزاوية في نجاح تحقيق حلم المكتبة بتقديم خدمات معلوماتية متميزة تتصف بعنصر السرعة والكفاءة والفاعلية خدمةً للمستفيد الداخلي والخارجي وتحقيق أهداف المؤسسة الأم.

المبدأ الرابع: منهج العملية (مدخلات-عمليات-مخرجات-تغذية راجعة)
يوجد مفهوم أساسي يشتمل على الثوابت الأربعة لتطبيق الجودة، وهو أن كل نشاط عبارة عن عملية، ولكل عملية تتم هناك مخرجًا محددًا، يتم إنتاجه وتقديمه من أجل مستفيد ما من خلال استخدام المدخلات مثل: مصادر المعلومات وطرق تنميتها، والعمليات كالعلاقات التنظيمية من فهرسة وتصنيف وتكشيف والمخرجات مثل: خدمات المعلومات وتقديم الاجابات وتوفير المصادر والتي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، بحيث تتفق مع المتطلبات التي يجب تحقيقها (أنظر شكل رقم 1). ولن يتحقق هذا الا من خلال التفاعل البناء بين كافة مكونات وعناصر النظام أو العملية.



رسم توضيحي 1: منهج العملية في المكتبات ومراكز المعلومات (تم إعداده من قبل الباحث)

المبدأ الخامس: منهج الإدارة: التكامل بين أجزاء النظام
ركز كروسي في هذا المبدأ على أن نظام الجودة هو الوقاية (أي تقليل الوقوع في الأخطاء)، وليس التقييم -الذي هو موضوع هذه الدراسة- أو التفتيش على الرغم من أهميتهما! ويشير مبدأ الإدارة الشامل هنا -والذي يمكن تكييفه ليكون مناسباً للمكتبات ومراكز المعلومات- إلى القيام بالمهام التالية:

1. تحديد ما يتوقعه المستفيد من المكتبات ومراكز المعلومات.
2. ترجمة هذه التوقعات إلى متطلبات محددة تساهم في تحديد المدخلات (مصادر المعلومات) والعمليات (الإجراءات الفنية) والمخرجات المناسبة المتمثلة بتقديم خدمات معلومات متميزة.
3. تطوير عمليات ذات كفاءة عالية لتقديم خدمات معلومات متميزة وموثوقة.
4. القيام بعملية القياس والتقييم المستمر للتأكد من أن المستفيد يحصل على ما وعد به من خدمات معلوماتية متقدمة.

5. الاستمرار في تحسين العمليات الفنية والإدارية والمالية والعمليات الأخرى المساندة ذات العلاقة وفق البيانات التي تتوفر باستمرار (التغذية الراجعة) لتحقيق خدمات معلوماتية متميزة.

المبدأ السادس: التحسين المستمر

ينص المبدأ السادس للجودة كما يراه كروسبي على أن معيار تقييم أداء الجودة ومثالها جودة خدمات المكتبات ومراكز المعلومات هو عدم حدوث أخطاء نهائياً! أو ما يشار إليه بعبارة "صفر من الأخطاء"! ويؤكد هذا المبدأ وببساطة على أنه لا ينبغي أن يكون المستفيد راضياً تماماً حتى ينجز العمل الخاص به، أو أن تقدم له الخدمة المطلوبة بالطريقة السليمة من أول مرة! وبالتالي فإنه من الواجب على الموظفين في المكتبات ومراكز المعلومات -على سبيل المثال- فهم وتجاوز أية مسببات قد تؤثر سلباً على درجة رضا المستفيد.

المبدأ السابع: القدرة على صنع واتخاذ القرار

تعتمد عملية اتخاذ القرار الصحيح لتحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل المكتبات ومراكز المعلومات على مبدأ جمع وتحليل البيانات التي يتم جمعها من عدة مصادر بما فيها بيانات قياس رضا المستفيد، والشكاوى، واحصائيات خدمات المعلومات والاعارة وغيرها. وعملية اتخاذ القرار في مجال التحسين المستمر لجودة الخدمة المقدمة من قبل المكتبات ومراكز المعلومات يجب أن تبنى على حقائق وبيانات متوفرة يمكن جمعها بسهولة من خلال اتباع أدوات ومناهج البحث العلمي التي تختص بجمع البيانات وتحليلها للخروج بمقترحات وتوصيات كالدراصة الحالية.

المبدأ الثامن: علاقات شركاء النجاح من ناشرين وموردين

في النظام الإداري بصفة عامة وفي إدارة المكتبات ومراكز المعلومات بصفة خاصة فإنه ينبغي أن تسعى كافة العناصر المكونة للنظام الإداري الى تحسين جودة الخدمة المقدمة، ومن ذلك بناء علاقات متميزة مع الموردين والناشرين وغيرهم لضمان أن المستفيدين يحصلون باستمرار على أحدث المعلومات المنشورة بكافة أشكالها وعلى الخدمة المناسبة التي يطمحون لها. وهنا ينبغي التأكيد على وجوب مشاركة الموردين والناشرين إدارة المكتبة أو مركز المعلومات لتحسين وتسريع الإجراءات والعمليات الفنية والخدمة المقدمة. (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2018).

ويعرف عالم الجودة الشاملة ديمنج (علوان، 2018) الجودة بتعريف عملي مختصر يضع خارطة طريق واضحة للموظفين لتبنيها وكأنه يضع رسالة واضحة للجودة بقوله: "تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً ومستقبلاً". وهذا التعريف كما يراه ديمنج (علوان، 2018) يستلزم

الالتزام بعدد 14 عنصر مهم من العناصر الضرورية لتحسين الجودة والتي يمكن تبنيها وتطبيقها على المكتبات ومراكز المعلومات على سبيل المثال -كما يراها الباحث- ويذكرها هنا بتصرف كما يلي:

1. وضع هدف أو أهداف دائمة ورئيسية داخل المنظومة الشاملة للمكتبات ومراكز المعلومات مرتبطة بتحسين الجودة بشكل مستمر.
2. تحسين الجودة ينبغي أن يكون مسؤولية الجميع، وجزء مهم من فلسفة أي مكتبة أو مركز معلومات.
3. جعل الجودة جزء من نشاط المكتبة ومركز المعلومات.
4. رضا المستفيد ينبغي أن يكون هو المقياس بغض النظر عن تكلفة الخدمة المقدمة من المكتبات ومراكز المعلومات.
5. الابتكار والإبداع من قبل المكتبات ومراكز المعلومات في استخدام وتبني وسائل تحسين الجودة المستمر، وتطبيق أحدث الطرق خاصة مع التطور السريع في مجال تقنية المعلومات ذات العلاقة بالمكتبات ومراكز المعلومات.
6. التركيز على تقديم التدريب المستمر الفعال والموجه للموظفين والمستفيدين لتطوير أداء العمل وتطبيق وتحسين الجودة الذي ينبغي أن ينعكس على تحسين مستوى رضا المستفيد.
7. وجود قيادة إدارية فاعلة تتبنى بناء استراتيجية واضحة تشتمل على الرؤية والرسالة والاهداف والقيم الخاصة بتطبيق وتحسين الجودة داخل المكتبات ومراكز المعلومات.
8. بناء بيئة منتجة وأمنة لتحفيز أمناء المكتبات والموظفين على الإبداع وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
9. أن تتميز العمليات التي تتم في المكتبات ومراكز المعلومات بالتكامل والتعاون والتنسيق العالي لضمان جودة المخرجات خاصة بين نشاطات المكتبة الرئيسية (تنمية المجموعات، تنظيم المعلومات، خدمات المعلومات)، ويستلزم ذلك توفير بيئة عمل تعاونية تشاركية بين كافة الإدارات والأقسام والعاملين في المكتبة كيما تساهم في تحسين الجودة، وتقديم الخدمات المتميزة للمستفيدين بشكل ملائم وفق استراتيجية الجودة المعتمدة للمكتبة أو مركز المعلومات. ويساهم مبدأ التدوير الوظيفي في تحقيق وإنجاح هذا العنصر.
10. التركيز على كيفية وآليات وطرق تقديم الخدمة بشكل ينطوي على كافة معاني الجودة عوضاً عن رفع شعارات الجودة فقط!
11. التركيز على الكيف لا الكم في تقديم الخدمة، وأن يكون التركيز على الجودة والفعالية.

12. تشجيع الموظفين على الاعتراف بتحقيق معدلات جودة عالية في أداء أعمالهم وتقديم خدمات معلوماتية متميزة، وتعزيز رؤيتهم المستقبلية نحو التحسين المستمر وتحقيق الجودة المطلوبة.

13. بناء برامج تدريب نوعية ومتميزة لأمناء المكتبات والموظفين على استخدام الأدوات والمستجدات الخاصة بطرق تحسين الجودة.

14. بناء نظام إداري متميز لمتابعة وتقييم تطبيق الجودة، والتحقق من مدى التزام المكتبة أو مركز المعلومات وموظفيها بالمعايير والمستجدات الحديثة في هذا المجال. (علوان، 2018).

ويشير أحد المفاهيم المهمة للجودة وتطبيقاتها في مجال الإدارة بأنها عملية: "تطبيق عناصر العملية الإدارية على الجودة، بحيث تهتم إدارة الجودة بالاستخدام الأمثل لكافة الموارد للتحسين المستمر للجودة، لتتضمن عملية إدارة الجودة تحقيق التكامل بين العاملين والموردين والعملاء داخل بيئة متحدة" (مدونة الإدارة الناجحة، 2018) وهذا التعريف يدعم العمليات الإدارية التي تتم في المكتبات ومراكز المعلومات، ويدعم أهمية تطبيق وتبني عنصر التكامل بين المكونات الإدارية كافة في المكتبات وبين المستفيدين والموردين لمصادر المعلومات المختلفة حتى تتحقق أعلى درجات الجودة لكافة نشاطات وممارسات المكتبة أو مركز المعلومات.

وختاماً تم تعريف الجودة تعريفاً إجرائياً يوضح بشكل مباشر طبيعة الجودة المطلوبة لمنهج ما أو عملية ما وهو التعريف الذي أشارت إليه المواصفة القياسية ISO 9000 لعام 2000 (المنتدى العربية لإدارة الموارد البشرية، 2018) والتي وصفت الجودة بأنها: "مجموعة الصفات المميزة للمنتج (أو النشاط أو العملية أو المؤسسة أو الشخص) والتي تجعله ملبياً للحاجات المعلنة والمتوقعة أو قادراً على تلبيتها"، ويقدر ما يكون النشاط أو العملية -على سبيل المثال- في المكتبات ومراكز المعلومات ملبياً للحاجات والتوقعات، فإنه يمكننا وصفه بأنه نشاط أو عملية تلبي حاجات وتوقعات المستفيدين بشكل جيد أو بشكل عالي الجودة أو أن يكون النشاط رديئاً، معبراً عن سياسات وقواعد ولوائح العمل وتقديم الخدمة داخل المكتبات ومراكز المعلومات (الحراشنة، ص 27، 2011)

ونخلص من هذه التعاريف الخاصة بالجودة ومفهومها بصفة عامة والامثلة التي طرحت لمجالات تطبيقها في المكتبات ومراكز المعلومات بأن الجودة التي يمكن تطبيقها في المكتبات ومراكز المعلومات -كما يراها الباحث- تعني: الالتزام بتقديم خدمات معلوماتية information services وفق درجات عالية من السرعة والدقة والفاعلية، والتي لا يمكن أن تتحقق إلا بتحسين عمل النظام الإداري والفني في المكتبات ومراكز المعلومات ككل بدأ من المدخلات وتحسين مستوى العمليات الفنية التي تتم عليها والمخرجات التي ينبغي لها مقابلة كافة احتياجات المستفيدين

بفاعلية وكفاءة، والاستفادة من قياس ردة فعل المستفيدين ومدى رضاهم تجاه الخدمة المقدمة (التغذية الراجعة والقياس والتقييم) للقيام بعمليات التحسين المستمر.

خدمات المعلومات

تسعى المكتبات ومراكز المعلومات إلى بناء مجموعاتها بشكل متوازن لتحقيق أهدافها الرئيسية المتمثلة في خدمة المستفيدين، وتحقيق رغباتهم العلمية والبحثية والاستشارية. من أجل ذلك تحاول المكتبات ومراكز المعلومات على اختلاف أنواعها لوضع لوائح وسياسات وقواعد معتبرة لتنظيم العمل وخدمة العملاء لتحقيق ما يصبو إليه المستفيد من الوصول الحر والحصول على المعلومات المطلوبة بكل يسر وفاعلية.

هذا ولا يمكن أن تتم عملية الاستفادة من الرصيد المعلوماتي المتوفر في المكتبات ومراكز المعلومات دون أن تقدم خدمات معلوماتية متميزة ومتقدمة وهي التي تعد الوسيلة المعتبرة التي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف المعلنة للمكتبة أو مركز المعلومات، ليس هذا فحسب بل إن خدمات المعلومات تعد المرآة الحقيقية لأي مكتبة أو مركز معلومات وواجهتها الحقيقية التي من خلالها يتم تحقيق رسالة المكتبة وتعزيز دورها الثقافي والاجتماعي والتربوي والبحثي في نفوس العملاء.

ولكون أهمية المعلومات تأتي من طبيعة الحاجة إليها سواء على مستوى الفرد أو المجتمع، فإن المعلومات وفي حالة إتاحتها للجميع لاستخدامها والاستفادة منها بشكل سهل تساهم في حل الكثير من المشاكل العلمية والإدارية، والمساعدة في عملية اتخاذ القرار وتعزيز البحث العلمي والاستشاري وتحسين مستوى التدريب والتعليم، وكذلك تمكينها من الرفع من مستوى الإنتاجية ونقل الخبرات العلمية والعملية (نقل المعرفة) والتي بدورها قد تساهم في تحقيق أهداف التنمية الشاملة على مستوى الفرد والمجتمع.

ويواجه المستفيدين من خدمات المعلومات بعض الصعوبات في الحصول على المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب وذلك بسبب قلة مصادر المعلومات المتاحة من داخل المكتبة أو من خارجها أو كثرة المعلومات المتاحة أو ما نطلق عليه مسمى (الانفجار المعرفي) وهو تضخم الإنتاج الفكري الهائل في العالم المعاصر في كافة حقول المعرفة، وتنوع مصادر المعلومات وتنوع أشكالها ووسائطها، ليس ذلك فحسب بل إن تنوع اللغات المنشور بها الإنتاج الفكري العالمي أصبح عائقاً أمام كثير من المستفيدين في العالم العربي، وكذلك ارتفاع أسعار وسائط نقل المعرفة (أوعية المعلومات). وهنا يأتي دور خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات لتجميع مصادر المعلومات بشكلها الورقي والرقمي وتقديمها للمستفيدين من خلال إيجاد خدمات معلوماتية



متطورة تهدف لمساعدة المستخدمين للاستفادة القصوى من محتويات هذه المكتبات التي أنفق عليها الشيء الكثير.

وفي ظل الانفجار المعرفي الكبير كان لزاماً على المكتبات ومراكز المعلومات إيجاد حلول عملية لمساعدة المستخدمين والعملاء للاستفادة من محتواها المعرفي عن طريق تقديم خدمات معلوماتية حديثة. حيث أن مفهوم خدمات المعلومات كان وما زال وسيظل يهدف إلى تحقيق رغبات المستخدمين في الحصول على المعلومات المطلوبة بكافة أشكالها الورقية والرقمية وغيرها. ولقد نشأ هذا المفهوم وتطور مع تطور المكتبات ومراكز المعلومات وذلك من تحولها كونها مخازن لأوعية المعلومات التقليدية والمحافظة عليها من أن تمس أو تستخدم إلا في حدود ضيقة، إلى كونها مقصداً هاماً للمستخدمين للبحث المباشر والحر من دون وجود حواجز عبر نظام الأرفف المفتوحة وقواعد المعلومات والانترنت.

ومع تطور المكتبات ومراكز المعلومات وتغير النظرة السائدة بين أوساط المكتبيين والمستخدمين حولها من كونها مخزن لأوعية المعلومات إلى كونها مركزاً يستقبل المستخدمين وتقدم لهم الخدمة المعلوماتية الحديثة وبطرق عصرية، كان لزاماً عليها إيجاد موارد بشرية متخصصة تساهم في تقديم خدمات معلوماتية متطورة كالإرشاد والتوجيه والإعارة والخدمة المرجعية والتصوير والاستنساخ والإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات وتقديم برامج محو الامية المعلوماتية وخدمات المعلومات عن بعد وغيرها من أشكال الخدمات المتعددة المقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات، مع توفير التسهيلات الأخرى التي تندرج ضمن إطار خدمات المعلومات والتي سيتم التطرق لها بشكل مختصر.

إن مع ازدياد مصادر المعلومات المقروءة والمرئية والمسموعة وتعدد أشكالها وظهور خدمة الإنترنت والاتصال المباشر بقواعد المعلومات المحلية والإقليمية والعربية والدولية وتطور وسائل الاتصال ووسائط نقل المعلومات، وظهور وسائل التواصل الاجتماعي وتعدددها، ومع كون العالم أصبح قرية صغيرة، وفي ظل هيمنة مصطلح العولمة على كافة مناحي الحياة ومن ضمنها صناعة المعلومات، كان لزاماً على المكتبات ومراكز المعلومات العمل على تسهيل سبل الوصول للمعلومات بشكل فاعل وسريع. ومع ظهور المنافسة الشديدة بين المكتبات ومراكز المعلومات لجذب المستخدمين، كان لزاماً عليها تقديم خدمات معلوماتية رفيعة المستوى تحقق طموحات المستخدمين في الحصول على المعلومات المطلوبة بكل يسر وسهولة.

ويعد أمين المكتبة المتخصص أحد أهم عناصر تقديم الخدمة المعلوماتية المتطورة حيث يعول عليه خدمة المستخدمين عبر الربط بين احتياجاتهم المعلوماتية ومصادرها المتعددة، فهو يعد

حلقة الوصل الناجعة للربط بين المستفيد ومصادر المعلومات المتنوعة التقليدية أو غير التقليدية. فأمين المكتبة المدرب قادر على توجيه المستفيدين إلى المعلومات المناسبة أو توجيههم للرجوع لمراكز معلومات أخرى قد تحتوي على المعلومات المطلوبة. كذلك يساهم أخصائي خدمات المعلومات في مساعدة المستفيدين على استخدام التقنيات الحديثة في مجال البحث واسترجاع المعلومات كتدريب المستفيدين على طرق استخدام قواعد المعلومات على اختلاف أنواعها والبحث في الإنترنت وغيرها من التقنيات الحديثة في مجال المكتبات والمعلومات وهو ما يطلق عليه محو الأمية المعلوماتية Information Literacy. إن هذه الخدمات تتطلب من مقدمها الخبرة الواسعة والدراسة المتعمقة لمصادر وأدوات الحصول على المعلومات المختلفة في شتى المواضيع وذلك جنباً إلى جنب مع مهارات نفسية وسلوكية عالية في مجال الاتصال الإنساني، وكذلك المهارة العالية في التعامل مع التقنية الحديثة والمتمثلة في مهارات استخدام الحاسب الآلي واستخدام الإنترنت ومعرفة طبيعة نقل وبث وتخزين المعلومات في الوسائط الآلية المتعددة.

من كل ما سبق يمكن لنا أن نعرف خدمات المعلومات بأنها: جميع النشاطات الفنية والإدارية التي يقوم بها أخصائي خدمات المعلومات لمساعدة المستفيدين للوصول إلى المعلومات المطلوبة بكل يسر وسهولة وفاعلية، مع الالتزام بمبدأ الجودة في مجال الخدمات المقدمة، وتعرف أيضاً بأنها: المساعدة الشخصية المقدمة بواسطة مكتبي أو أخصائي معلومات لأحد أو مجموعة من المستفيدين للحصول أو ملاحقة المعلومات المطلوبة (Richard, 1995, p3) وبالتالي فإن خدمات المعلومات تقتضي تقديم المساعدة لمن يطلبها من داخل المكتبة أو مركز المعلومات أو عن بعد. فالمكتبة ومركز المعلومات لم تعد تقدم خدماتها لمن يأتي إليها فقط بل سعت للوصول إلى المستفيدين أينما وحيثما كانوا من خلال وسائل التواصل الحديثة ووسائط التواصل الاجتماعي والانترنت، والذي بدوره ساهم في ظهور مصطلح المكتبة الإلكترونية e-Library والتي تمكن المستفيدين من الاستفادة من كل ما تقدمه المكتبة من مصادر معلومات عن بعد. إن مفهوم المكتبة أو مركز المعلومات المادي يكاد يتقلص مع توفر تقنيات النشر الإلكتروني والانترنت والذي قد يحل محله فكرة مكتبة بدون جدران (library without walls) أو مكتبة بدون ورق/كتب (Paperless Library/bookless library).

ليس هذا فحسب بل توسعت خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات مع توسع استخدام تقنيات المعلومات حتى أصبحت ظاهرة بارزة في العالم المتطور من خلال سهولة الاتصال بمجتمع المكتبة المحيط في منازلهم ومدارسهم ومقار أعمالهم وذلك حتى تثبت المكتبة وجودها في المجتمع، ولتلعب دوراً اجتماعياً يتناسب مع كونها أداة تثقيفية هامة لتنمية وتطوير المجتمع (السالم، 1415، ص19). ويؤكد بوعزة (1990، ص19) عن أن المفهوم الحديث لخدمات



المعلومات متعدد ولا يتوقف عند تقديم خدمات المعلومات المعتبرة للرواد فقط، بل يشمل عمليات تسويق تلك الخدمات لأكثر عدد ممكن من المستفيدين. إن المستفيد هو محور العمل في المكتبة ومن أجله وجدت خدمات المعلومات، وبالتالي فإن كل ما يتم داخل المكتبة ومركز المعلومات من خدمات تصب في النهاية لمصلحة وراحة المستفيد (السالم، 1415، ص2).

إن خدمات المعلومات وجودتها هي المرآة الحقيقية لجودة المكتبات ومراكز المعلومات والتي تعكس مدى قدرتها على تحقيق حاجات المستفيدين المعلوماتية. وتعتمد هذه الخدمات وجودتها على عدة عناصر أساسية من أهمها كفاءة العاملين الذين يقومون بها، وعلى مجموعة المصادر المتاحة والمتوفرة بكافة أشكالها التقليدية وغير التقليدية، وكذلك وعي المستفيد وتفاعلهم الإيجابي مع هذه الخدمات. فالمكتبة أو مركز المعلومات في الوقت الحاضر أصبح اهتمامها في توفير المعلومات للمستفيد بأية طريقة ممكنة وإيصالها لمن يحتاجها من الأفراد والمجموعات والهيئات، فهي لم تعد تفخر بحجم مجموعاتها فقط بقدر ما تفتخر بمقدرتها وسعها على التسويق لها والتعريف بمقتنياتها ومن ثم تيسير سبل الوصول إليها بكل يسر وسهولة. ويتم تنفيذ خدمات المعلومات عبر تقديم مجموعة مترابطة من الأنشطة التي تميز العمل في المكتبات ومراكز المعلومات والتي تشمل الخدمة المرجعية والإرشادية، الإعارة بشكلها الداخلي والخارجي، الخدمات الببليوغرافية، التصوير والاستنساخ الورقي والرقمي، الإحاطة الجارية، البث الانتقائي للمعلومات، برامج التدريب ومحو الأمية المعلوماتية وغيرها من الخدمات الموجهة للرواد بشكل مباشر أو غير مباشر (السالم، 1415، ص82).

ويشير حشمت قاسم (د.ت، ص202) إلى أن خدمات المعلومات أو الخدمات المكتبية Library Service يقصد بها "كل ما يبذله العاملون بالمكتبات من جهد وكل ما توفره المكتبات من أدوات وإمكانات من شأنها الارتفاع بمستوى فعالية الاستفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت. وتشمل هذه الخدمات استقبال القراء والرد على استفساراتهم وإكسابهم المهارات الأساسية اللازمة لتحقيق التعامل الفعال مع موارد المكتبة"، ويعرفها الشامي وحسب الله (1988، ص663) بأنها "مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة الموازية والبرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات". ويعرفها البنهاوي وخليفة (1991) بأنها: "أداء كافة الأنشطة المكتبية التي تتعلق بمجموعة المكتبة وتنظيم مواردها وتيسير ما بها من معلومات للرواد".

ويصف قاسم (د.ت، ص82) خدمات المعلومات بأنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لمؤسسات المعلومات من موارد مالية وبشرية فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، حيث ترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وطبيعة احتياجاتهم للمعلومات. فهو هنا يشير إلى أن خدمات المعلومات هي

عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة في المكتبة والتي بدورها تهدف إلى توفير المعلومات للرواد. ويشير السالم (1415، ص82) إلى أن خدمات المعلومات تشمل مجموعة واسعة من الخدمات المقدمة داخل المكتبة أو خارجها والتي من ضمنها الخدمات المرجعية والإرشادية والاعارة وغيرها.

أهمية خدمات المعلومات:

ترتبط أهمية خدمات المعلومات بأهمية المعلومات لكل مستفيد. فخدمات المعلومات تعد المنفذ الحقيقي والرابط بين بين المعلومة والمستفيد، حيث أنها تعد الأداة الهامة لتيسير الوصول والحصول على المعلومات المطلوبة بكل يسر وسهولة. فلا يكاد يتصور أن يستفاد من معلومة ما متوفرة في مؤسسات المعلومات بدون توفير خدمات معلوماتية متطورة وحديثة تحاكي العصر، وتغير وتطور ونمو حاجات ورغبات وتوقعات المستفيدين. وتعد خدمات المعلومات الواجهة الحقيقية التي من خلالها تتفاعل مؤسسات المعلومات مع المستفيدين، فمن خلال النجاحات التي تحقّقها خدمات المعلومات في توفير المعلومات للمستفيدين وتيسير سبل الوصول إليها والتعامل معها وتحقيق رضى المستفيد، يمكن الحكم على المكتبة أو مركز المعلومات بالنجاح أو الفشل، فهي منتهى كافة الوظائف والأعمال الفنية والإدارية التي تتم داخل المكتبة أو مركز المعلومات كتنمية وتنظيم المعلومات وغيرها من الخدمات أو العمليات الفنية المتعددة التي تسهم في النهاية إلى تقديم خدمات معلوماتية محققة لحاجات المستفيدين.

وبشكل مختصر فإن خدمات المعلومات تعد من الخدمات المهمة كأهمية المكتبة نفسها للمؤسسة الأم التي تتبعها. حيث أن خدمات المعلومات تساهم وبشكل فاعل في استثمار الموارد المادية والبشرية المتاحة في سبيل تقديم خدمات معلوماتية متطورة تحقق أهداف المكتبة ورغبات المستفيدين. ويمكن إجمال أهمية خدمات المعلومات كما يلي:

- توفر الوقت والجهد والمال بالنسبة للمكتبة والمستفيد على حدّ سواء.
- وسيلة هامة لتقويم مؤسسات المعلومات (سلامة، 1418، ص111).
- هي الواجهة الحقيقية للمحتوى الفكري المتوفر في مؤسسات المعلومات.
- تيسر سبل الوصول للمعلومات وبعده مداخل.
- تخلق جو تعاوني ومثمر بين المستفيد ومؤسسة المعلومات بما تحتويها من مصادر معلومات.
- تقترح وسائل أخرى متعددة للحصول على المعلومات في حال عدم توفرها.
- إرشاد وتوجيه المستفيدين لاستخدام أفضل وأسهل الطرق المتوفرة للوصول إلى المعلومات.



- تدريب المستفيدين ومحو أميتهم المعلوماتية حول طرق وأساليب البحث عن المعلومات.
- تساهم في تغذية إدارة تنمية المجموعات بمقترحات حول نوعية وطبيعة الأوعية التي ينبغي توفيرها ويحتاج إليها المستفيدين.
- وسيلة لبناء علاقات مثمرة مع المستفيدين والمجتمع المحيط.
- المساهمة في تقييم مجموعات المكتبة أو مركز المعلومات.
- تسعى إلى إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين من المعلومات والتكيف معها.
- مساعدة المستفيد على تخطي الحواجز اللغوية لبعض مصادر المعلومات المتوفرة، وتوفير وسائل الترجمة المناسبة.

الدراسات السابقة:

- يتناول هذا الجزء عرض لأهم الدراسات السابقة وثيقة الصلة بموضوع البحث، حيث وجد الباحث الكثير من الدراسات العربية والأجنبية في هذا المجال. ونظراً لأهمية موضوع الجودة وضرورة التحسين المستمر في المكتبات ومراكز المعلومات، ودورها الكبير في تحسين وضبط الأداء من كل جوانبه والتي تستهدف في مجملها إلى تقديم خدمات معلوماتية متقدمة، وتوفير تجربة معلوماتية متميزة للمستفيدين، فقد ظهر العديد من الدراسات التي لها علاقة بالجودة والتحسين المستمر في المكتبات ومراكز المعلومات والتي سيتم عرض أهمها بحيث يشتمل العرض على أهم أهدافها وأهم النتائج التي تم التوصل إليها، والتي سيتم عرضها بشكل تاريخي متدرج من الأقدم للأحدث.
- فمن تلك الدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث الدراسة التي قامت بها الباحثة عزة الغامدي (2006) للحصول على درجة الماجستير والتي كان هدفها التعرف على مدى تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وقياس تبنيها في المكتبة المركزية ومكتبات الفروع التابعة لجامعة الملك عبد العزيز بجدة، والتعرف على اتجاهات الموظفين حيالها. وللإجابة على أسئلة الدراسة قامت الباحثة ببناء استبانتيين للمستفيدين والمستفيدات من المكتبة والأخرى للموظفين والموظفات بالمكتبة المركزية ومكتبات الفروع، وبلغ حجم العينة من الموظفين والمستفيدين ٩٧٤ مستجيب. واستخدمت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي وكان من أبرز النتائج أن رضا المستفيدات عن خدمات المكتبة كان متوسطاً. وبينت الدراسة أن درجة التزام الإدارة والموظفين في المكتبة بتطبيق سياسات وإجراءات إدارة المكتبة بما له علاقة بالجودة كانت عالية. وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات كان من أهمها ضرورة توفير الدعم المادي والمعنوي الكافي للمكتبات لتتمكن من بناء مجموعاتها وتوفير مصادر معلومات حديثة ومتنوعة خدمة للمستفيدين.

- وفي دراسة قام بها بوعافية وعبد الهادي (2007) بعنوان "الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة نموذجا" بينت الواقع الذي تعيشه المكتبات ومراكز المعلومات في ظل التطور الهائل في مجال تقنية المعلومات، والتي تحتم على المكتبات مساهمة التطورات الكبيرة في مجالات التقنية، وضرورة استثمارها في بناء وتطوير مهنة المكتبات والمعلومات خاصة المكتبات الجامعية. وتناولت الدراسة أهم التحديات التي تواجهها المكتبات الجامعية الجزائرية والتي من أهمها تدني مستوى خدماتها وفعاليتها ونشاطها، والنقص الواضح في الكادر المتخصص المحترف على الرغم من توفر الموارد المالية. وتناولت الدراسة الأساليب غير الناجعة التي تسلكها لتحقيق أهدافها المتوخاة، وتم التطرق عن عدم رضا المستفيدين عن نوعية الخدمات المقدمة لهم، والأهم من هذه المشكلة التذمر الواضح من عدم الرضا الوظيفي لدى بعض الموظفين، وفي الأخير ومن منظور الجودة الشاملة أكدت الدراسة على الكثير من الصعوبات والتحديات الإدارية التي تواجهها المكتبات الجامعية. ومن خلال هذه الدراسة أراد الباحثان التعرف على مدى وجود فهم حقيقي لإدارة الجودة الشاملة من قبل أخصائي المعلومات العاملين في مختلف مكتبات جامعة محمد خيضر، من خلال تصميم استبانة لفهم رؤية المتخصصين حول مصطلح الجودة ومحاولة تقييم استعدادات مكتبات الجزائر الجامعية في هذا الجانب، وللوصول إلى أهداف الدراسة فقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي والتحليلي بهدف التعرف على رؤية هؤلاء المختصين نحو تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية. وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها وجود مؤشرات دالة على غياب تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية، وسوء إدارة بعض العمليات التي تتم في المكتبات في بعض الأحيان، ووجود بعض الأخطاء المتكررة في عملية الفهرسة والتصنيف، وقضاء وقت طويل لأداء بعض العمليات مثل الإعارة. وخرجت الدراسة بجملة من التوصيات كان من أهمها ضرورة وضع تصور عام لمبادئ الجودة بالمكتبات الجامعية في المستقبل، بحيث تشمل تطبيق مبدأ الإدارة بالحقيقة وهو أن يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بالمكتبة بعد إجراء تحليل دقيق للبيانات التي جرى تجميعها. وضرورة تفويض السلطة للأشخاص، والثقة بالعاملين بالمكتبة وقدراتهم على أداء العمل المناط بهم، ومنحهم السلطة الملائمة لاتخاذ قرارات من شأنها تحسين جودة العمل الذي يؤديه.
- وفي دراسة أخرى قامت بها الباحثة نهلة السليبي (2009) للحصول على درجة الدكتوراه والتي تناولت فيها قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض، وهدفت إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض

وتقويم جودة تلك الخدمات؛ لتحديد مواطن القوة والضعف فيها. وقد طبقت الباحثة المنهج الوصفي المسحي لتحقيق أهداف الدراسة المرسومة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من المستفيدين وتحليلها، بالإضافة لاستخدام المقابلة الشخصية كأداة لجمع البيانات من العاملين في المكتبات مجتمع الدراسة. وبعد جمع البيانات وتمثيلها إحصائياً وتحليلها توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان من أهمها عدم تطبيق مقاييس معيارية خاصة بقياس جودة الخدمات، وعدم وجود خطط مرسومة وواضحة لتطبيق مقاييس جودة الخدمات في المكتبات، وأن أهم العقبات التي تعترض تحقيق الجودة أو تعترض تطبيق مقاييس جودة الخدمات في المكتبات الطبية محل الدراسة الجهل بأساليب القياس المستخدمة في هذا المجال تليها العقبتان الخاصتان بـ "دعم الإدارة العليا أو متخذي القرار، وقلة العاملين. وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات كان من أهمها ضرورة إصدار نسخة عربية لمقياس جودة الخدمات، وأهمية التعاون بين الجهات المهنية المتخصصة في البحث عن معايير أخرى لقياس جودة الخدمات يمكن تطويرها وتطبيقها في المكتبات العربية.

- ومن الدراسات المهمة في موضوع الدراسة الحالية دراسة نجاح القبلان (2010) حول الجودة في المكتبات الجامعية السعودية وتطبيقاتها من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. وقد ركزت الدراسة على الإجابة على ثلاثة أسئلة رئيسة هي:
- ما مدى وجود برامج للجودة في مكتبات الجامعات السعودية؟
- ما هي المعوقات التي تعترض تنفيذ هذه البرامج؟
- ما هي مقترحات التطوير؟
- وقد خلصت الدراسة الى التوصية بأهمية إنشاء وحدة إدارية للجودة في عمادة شؤون المكتبات في الجامعات السعودية وفق استراتيجية تعدد لذلك، وضرورة القيام بدراسات استطلاعية للتعرف على متغيرات ومقومات وأبعاد الجودة في قطاعات مؤسسات المعلومات الأخرى، وضرورة تطوير العلاقات بين المكتبات المختلفة لبناء شبكة معلوماتية لربط مكتبات الجامعات المحلية والعربية للرفع من جودة الخدمات ووظائف المكتبات بشكل عام.
- وفي دراسة قام بها الباحث حسين عز الدين (2010) هدفت إلى إلقاء الضوء على أهمية تطبيق الجودة الشاملة على المكتبات ومراكز المعلومات، وعلى وجه الخصوص المكتبات الجامعية، لارتباط أهدافها بتنمية المجتمع وتقدمه. وقد أجريت هذه الدراسة على مكتبة جامعة الخرطوم الرئيسية كنموذجاً طبق عليه مبادئ إدارة الجودة الشاملة للوقوف على مدى تطبيق المكتبة لقيم الجودة ومعاييرها. وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول

موضوع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، وهي بيئة -بحسب رؤية الباحث- تفتقر إلى دراسات كثيرة وبالتالي فإن الدراسة هذه عدت بأنها مهمة للإداريين والمتخصصين والعاملين في المكتبات الجامعية، والباحثين في هذا المجال. وحاولت الدراسة التعرف على واقع وقيم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، وواقع وقيم إدارة الجودة الشاملة بمكتبة جامعة الخرطوم الرئيسية، ومكتباتها الفرعية، ومعرفة واقع وقيم إدارة الجودة الشاملة لدى موظفي المكتبات، ومدى تطبيق ذلك في مكتبة جامعة الخرطوم. وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لصياغة ودراسة الجانب النظري لمفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، وأوراق المؤتمرات، والتقارير السنوية والسجلات الإدارية لمكتبة جامعة الخرطوم، وسجلات إدارة القبول بالجامعة، بوصفها مصادر ثانوية لجمع المعلومات، وبعد ذلك تم استخدام منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي من خلال الاحصائيات والملاحظات. وخلصت الدراسة الى التأكيد عن أن مبادئ الجودة الشاملة لا تنطبق على مكتبة جامعة الخرطوم الرئيسية، ويرجع ذلك إلى أن منصب عميد المكتبات والإدارات العليا بالمكتبة في الغالب يديرها أساتذة خارج تخصص المكتبات والمعلومات؛ مما يسبب فجوة بين الإدارات الوسطى من المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، مما يجعلهم غير متعاونين في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وأن القوى العاملة من المتخصصين بمكتبة جامعة الخرطوم الرئيسية وفروعها غير كافية، بل إن بعض المكتبات تخلو إدارتها من المتخصصين، مع بطء شديد في تعيين المتخصصين، وضعف البرامج التدريبية لموظفي المكتبات بشقيها الداخلي والخارجي. ووضحت الدراسة بضرورة أن يتم تحفيز إدارة المكتبة على تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، وأن تكون أهداف المكتبات موجهة لتلبية احتياجات المستفيدين وحاجاتهم، وضرورة تقديم الخدمة المعلوماتية بأعلى جودة وكفاءة. كذلك ضرورة نقل خبرات المكتبات ومراكز المعلومات التي نجحت في تطبيق إدارة الجودة الشاملة للاستفادة منها. كذلك ضرورة تخصيص قسم للجودة بمكتبة جامعة الخرطوم بما يضمن تطبيق جميع العاملين لمواصفات الجودة في كل مراحل العمل. وأخيراً ضرورة تبني مبدأ تعزيز وتطوير استخدام المكتبات للتقنية الحديثة في جميع عملياتها لكونها عنصراً مهماً من عناصر إدارة الجودة الشاملة.

- وفي دراسة قام بها علي خضير (2012) حول تطبيق الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة والتي هدفت الى التعريف بالتطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومدى تطبيق الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة من اجل رفع كفاءة العاملين بالمكتبة، ومعرفة الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة للمستفيدين ومحاولة معرفة نواحي القوة والضعف ومعالجة القصور في تلك

الخدمات والارتقاء بها نحو الأفضل. وقد استخدم الباحث منهج دراسة الحالة في معرفة واقع المكتبة المركزية العامة فضلاً عن استخدام المنهج الوثائقي في الجانب النظري. وقد قام الباحث بالاعتماد على إجراء المقابلة الشخصية مع أمين المكتبة، وتوزيع أداة الدراسة (الاستبانة) على العاملين بالمكتبة. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج كان من أبرزها قلة العاملين المتخصصين في تخصص المكتبات والمعلومات، والتي تعتبر غير متطابقة مع المعايير الدولية التي تقترح توفير 73 % من عدد الموظفين المتخصصين والذين يحملون مؤهلاً علمياً في المكتبات والمعلومات. وخلصت الدراسة كذلك إلى أن المساحات الموجودة في المكتبة المركزية مناسبة ويمكن استغلالها بشكل أفضل للتوسعات المستقبلية. كذلك قلة اعداد الدوريات العربية والأجنبية. وتوصلت الدراسة الى عدد من التوصيات كان من أبرزها ضرورة توفير موظفين متخصصين في المكتبات والمعلومات، وضرورة استغلال المساحات الموجودة في المكتبة المركزية العامة للتوسعات المستقبلية من خلال انشاء الابنية الحديثة لتزيد من جمالية المكتبة، وأهمية توفير الاعداد الحديثة من عناوين الدوريات العربية والاجنبية من خلال تحفيز عمليات الاشتراك بالدوريات الورقية والالكترونية لتنمية المجموعة المكتبية.

- وفي دراسة ذات صلة بالدراسة الحالية قام محمود الخوالدة وماجد الخياط (2013) بدراسة هدفت إلى تقييم مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في مكاتب كليات جامعة البلقاء التطبيقية، وقد تم تطبيق أداة الدراسة على (380) فرد ممن يستخدمون المكتبات والذين تم اختيارهم بشكل عشوائي، وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وقد دلت نتائج الدراسة على أن أكثر المكتبات التي تقدم خدمات للمستخدمين كانت المكتبة الرئيسية في الجامعة، كما دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المقدمة فعلياً والخدمات المتوقع تقديمها من وجهة نظر المستخدمين؛ حيث أن جميع المتوسطات الحسابية لكل أبعاد أداة الدراسة كانت أقل من متوسط الخدمات المتوقعة، كما أن الخدمات المقدمة فعلياً كانت تقل عن (0.50) في جميع أبعاد أداة الدراسة. وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات أخرى لتقنين مقاييس لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؛ وعمل خصائص نفسية مناسبة لها، وعمل دراسة مسحية لمقارنة مدى التزام الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بتطبيق معايير الجودة الشاملة في مكاتبها، ودراسة مدى إدراك العاملين في المكتبات الجامعية نحو معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومدى استفادتهم منها في حال الالتزام بتطبيق هذه المعايير.

- وفي دراسة علمية أخرى قام بها عمر جرادات (2014) والتي هدفت إلى التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها بالمكتبات الجامعية الأردنية، والتوصل إلى أسباب ودواعي ومبررات تطبيقها، والعمل على بناء أداة قياس نموذجية للتعرف على متطلبات التطبيق، والتحقق من صدق الأداة وقابلية تطبيقها في المكتبات الجامعية. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية والبالغ عددها (29) جامعة ويبلغ عدد العاملين في هذه المكتبات (720) موظفاً وموظفة. وتكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية الحكومية والخاصة في محافظة اربد وعددهم (162) موظفاً وموظفة. وقد أظهرت نتائج التحليل أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية كانت (متوسطة) حيث بلغت اعلاها في مجال وعى العاملين بدرجة تقدير (متوسطة) وأدناها في مجال التدريب بدرجة تقدير (متدنية). وتعزوا الدراسة هذه النتائج إلى افتقار المكتبات الجامعية للمتخصصين في مجال إدارة الجودة وخاصة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطوير المكتبات الجامعية من خلال الأخذ بنظام إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى تأسيس نظم معلومات تعتمد على استخدام التقنيات الحديثة، وكذلك ضرورة إعادة النظر في وسائل تقييم العاملين التقليدية، والتوجه نحو التقييم اعتماداً على معايير الجودة والتطور الأكاديمي للعاملين، كما أوصت الدراسة بإعداد كوادر مؤهلة ومدربة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، عن طريق عقد ورش العمل والدورات والبعثات للتعرف على خبرات الآخرين. وكذلك ضرورة البدء بتوفير طرق ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة في تدريس مناهج أقسام المكتبات بالجامعات الأردنية. كما أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالمستفيد من المكتبات الجامعية، والحرص على التعرف على رغباته وتوقعاته من المكتبة، وبذل جهد أكبر في تحقيقها. وكذلك ضرورة إعادة النظر في الهيكل التنظيمي لإدارة المكتبات الجامعية بحيث تتفادى التكرار والازدواج في المسئوليات وتضارب السلطات، كما توصى الدراسة بإعادة توصيف الوظائف بما يتفق بالمدخل الإداري الجديد. كذلك العمل على إيجاد آلية توفر التعاون بين المكتبات الجامعية والعمل على التنسيق فيما بينها والاشتراك في المؤتمرات الدولية وذلك على المستوى الداخلي (المحلى) والمستوى الخارجي (العالمي)، وربط المكتبات الجامعية في شبكة الكترونية واحدة. وأخيراً أهمية ترسيخ مفهوم ثقافة التغيير والتطوير لدى العاملين في المكتبات الجامعية وإقناعهم بما تفرضه متطلبات المرحلة الراهنة.
- كما بينت دراسة محمد السردى (2014) حول قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية في الأردن مدى الحاجة إلى إصلاح شامل لتحسين وتجويد الخدمات

المكتبية من خلال تطبيق مؤشرات وأبعاد الجودة لقياس أداء خدمات المكتبات الجامعية باعتبار أن الجودة مدخل أساسي وهام لمواجهة التحديات والصعوبات التي تواجهها المكتبات الجامعية الأردنية. وحاولت الدراسة الإجابة على السؤال التالي: ما واقع قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية في الأردن في الجامعات الحكومية من وجهة نظر العاملين ومجتمع المستفيدين من طلبة وأعضاء هيئة تدريس وهيئة إدارية وسبل التطوير والتحسين؟ وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لموضوع الدراسة واستخدم في ذلك الاستبانة. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الموجودة في إقليم الجنوب، وإقليم الوسط، وإقليم الشمال، حيث بلغ عدد الاستبانات المحللة 162 استبانة. وخرجت الدراسة بعدة توصيات من بينها ضرورة أن تسند الوظائف القيادية بالمكتبات الجامعية إلى المتخصصين في مجال علوم المكتبات والمعلومات ومن يملك خبرة في تطبيق الجودة الشاملة، وضرورة وجود وحدة/ قسم خاص في المكتبات الجامعية يكون من أهدافها الرسمية تطبيق الجودة، وحث إدارات الجامعات وإدارات المكتبات الجامعية على تطبيق معايير ومؤشرات الجودة فيما يتعلق بالمعلومات الرقمية وأن تكون أهداف المكتبات الجامعية موجهة مباشرة إلى تلبية احتياجات المستفيدين ورغباتهم وتطلعاتهم المستقبلية لتقديم الخدمة المعلوماتية بأعلى جودة وكفاءة.

• وبما أن الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات تعد جوهر العمل ومحصلة كافة الجهود التي تبذل في المكتبات ومراكز المعلومات، فقد خرجت لنا بعض الدراسات الأجنبية الحديثة التي تناولت تجويد العمل في المكتبات ومراكز المعلومات خدمة للمستفيدين وتحقيقاً لحاجاتهم المعلوماتية، ومن ذلك الدراسة التقييمية لأداء قسم الخدمة المرجعية في مكتبة كلية الطب في لاهور (Waqar; Muhammad Shahid Soroya and Ghulam Fareed Malik, 2015) باستخدام أداة القياس SERVQUAL من خلال قياس توقعات وشعور المستفيدين. وكان من المتوقع أن تساعد هذه الدراسة على التعرف على الخدمات التي ينبغي تطويرها والتعرف على احتياجات المستفيدين ومقارنة استخدام المستفيدين من النساء بالمستفيدين الرجال! وقد استخدمت الدراسة أسلوب المسح الكمي لإجرائها عبر استخدام أداة SERVQUAL لقياس مستوى التوقعات. وقد طبق الاستبيان على مجتمع الدراسة وهو عبارة عن مجموعة المكتبات التابعة لكلية الطب التابعة لجامعة العلوم الصحية في لاهور مع استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لسحب العينة المناسبة من الطلاب. حيث تم استعادة 202 استبانة صالحة للتحليل. وقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج والتي منها ان متوسط مجموع

المستجيبين تشير الى أهمية تطوير كافة العناصر الخمسة المكونة لمؤشر SERVQUAL عطفاً على التوقعات العالية التي ابداهها المستجيبين تجاه هذه المكونات الخمس للمقياس. كذلك كانت توقعات المستجيبين عالية تجاه خدمات المكتبات المدروسة.

- وفي دراسة أخرى (Bala Haruna and K. Kiran and Muzammil Tahira, 2017) هدفت إلى التحقق من صحة مقياس الأداة LibWebSQ كوسيلة لتقييم جودة خدمة المكتبة على شبكة الإنترنت، ودراسة العلاقة بين جودة الخدمة المعتمدة على الويب وثلاثة عناصر مهمة وهي رضا المستخدم، وقيمة الخدمة، وولاء المستفيد. وقد استخدم البحث المنهج الكمي لجمع البيانات عبر الاستبانة. وقد كانت عينة الدراسة مكونة من الطلاب والموظفون الأكاديميون والموظفون غير الأكاديميين من موظفين فدراليين في جامعتين في المنطقة الشمالية الغربية من نيجيريا. وقد أشارت النتائج إلى جودة الخدمة على شبكة الإنترنت، ولكن القيمة لا تُظهر أي تأثير مباشر أو مهم من الناحية الإحصائية على ولاء المستخدم. ومع ذلك، فإن وجد أن رضا المستخدم لديه تأثير ايجابي مباشر على ولاء المستخدم. وقد خلصت الدراسة إلى أن كثرة الاعتماد على الانترنت في تقديم خدمات المعلومات والوصول للمعلومات قد أكد على أهمية تقييم هذه الخدمات ومدى جودتها في تقديم خدمات معلوماتية مناسبة للمستخدمين ومدى تقبلهم لهذا النوع من الخدمة.
- وفي دراسة حديثة (Prima Fithri, Afri Adnan and Verra Syahmer, 2018) هدفت إلى تتبع الفجوة بين تصورات وتوقعات المستخدمين من خدمات مكتبة مقاطعة سومطرة الغربية وتحديد مستوى الخدمة التي ينبغي تقديمها والعناصر المهمة التي تساعد على ذلك، والأولوية لمتطلبات المكتبة من أجل تحسين جودة الخدمات القائمة على أساس أبعاد جودة الخدمة، وقد تم ذلك باستخدام طريقة Servqual وطريقة Quality Function Deployment (QFD). وقد تم جمع البيانات من خلال الاستبانات والمقابلات الشخصية. وقد وجد أن هناك سمة وحيدة فقط من السمات العامة التي تلي توقعات المستخدمين (توجد فجوة إيجابية)، وهي تعد عنصر من العناصر الملموسة والمتمثلة في برودة المكتبة (دوران الهواء البارد). وقد بينت الدراسة كذلك إن ترتيب الفجوة لجميع الأبعاد كانت كما يلي: بعد الاستجابة، والتأكيد، والتعاطف، والموثوقية. وتشير نتائج الدراسة كذلك من أن توقعات المستخدمين لم يتم تحقيقها بعد. وقد تمثلت الفائدة الرئيسية لهذا البحث في فهم تصورات المستخدمين وتوقعاته تجاه الخدمات المقدمة والحصول على أولوية التحسين التي يتعين على مكتبة مقاطعة سومطرة الغربية القيام بها.

ملخص الدراسات السابقة:

استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة بتعميق المعرفة بموضوع تطبيق الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات مما أسهم في البناء النظري للدراسة. فقد أكدت أغلب الدراسات السابقة عن أن المكتبات في عالمنا العربي بصفة عامة والجامعية بصفة خاصة تعاني من نقص شديد في تطبيق معايير الجودة الشاملة، وأن الكثير منها تطمح الى تطبيقها لتحسين مستوى الخدمات وبالتالي تحقيق امال وتطلعات الإدارة والمستفيدين. وأكدت الدراسات على أهمية تبني مواصفات عربية كتلك التي أصدرتها (اعلم) لتحسين مستوى الجودة والأداء في المكتبات العربية. وأكدت الدراسات على أهمية القيادة على مستوى الجهة التي تتبعها المكتبة او القيادة في المكتبات ذاتها في تبني تطبيق نظام الجودة الشاملة في المكتبات، وأنها هي من تتحمل نجاح او فشل تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبات. وقد تبين أن اغلب الدراسات التي عملت عربيا وعالمياً عن الجودة الشاملة في المكتبات كانت تخص بشكل كبير المكتبات الاكاديمية ومن في حكمها ولم يجد الباحث على حد علمه دراسة من هذا النوع على مستوى مكتبات معاهد الإدارة في العالم العربي. وقد كان المنهج الوصفي هو المنهج السائد في اغلب هذه الدراسات، وكانت الاستبانة والمقابلات الشخصية أبرز الادوات التي استخدمت لجمع البيانات والتي أثرت في منهجية الدراسة الحالية. كما أن كثير من الدراسات تناولت دراسة آراء الموظفين في المكتبات والطلاب في الغالب باستخدام مقياس SERVQUAL وهذه الدراسة ركزت فقط على أعضاء هيئة التدريب بالمعهد. وركزت على مسح واقع الجودة بالمكتبة دون استخدام اية مقاييس خاصة بالجودة. وقد أكدت أغلب النتائج على أهمية تبني مبادئ الجودة، وأنها الوسيلة المثلى لتطوير العمل بالمكتبات وتحقيق رغبات المستفيدين.

منهج الدراسة وإجراءاتها:

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية فقد اتبع الباحث المنهج المسحي الوصفي التحليلي بهدف التعرف على رؤية مستخدمي مكتبة المعهد المركزية من أعضاء هيئة التدريب حول واقع جودة خدمات المكتبة المركزية بمعهد الإدارة العامة بالرياض. ويعتبر هذا النوع من مناهج البحث مهماً في مجال الدراسات الإنسانية، حيث يهدف للكشف عن آراء الناس واتجاهاتهم حول ظاهرة معينة، أو دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الحقيقة. فالمنهج الوصفي التحليلي لا يتوقف على جمع بيانات وصفية حول ظاهرة معينة فقط بل يقدم هذا المنهج بيانات كمية عن موضوع الدراسة (كتبخانة، 2012). والمنهج الوصفي عادة ما يعتمد على جمع المعلومات والبيانات من خلال عدة طرق ومنها ما تم القيام به في هذه الدراسة من خلال بناء استبانة محوسبة ثم تنظيمها وترتيبها وتبويبها وضبطها ليكون الوصف واقعياً، وما يتضمنه ذلك الوصف من التحليل والتفسير والمقارنة. وذلك من أجل رصد الواقع، ومعرفة أهم العوامل

التي تؤدي إلى ظهور المشاكل ووصفها وصفاً علمياً ووضع أطر محددة للمشكلة مما قد يقود إلى استنتاجات عامة تسهم في تحسين الواقع وتطويره (سيكاران، 2006). كذلك تم الرجوع للوثائق ذات العلاقة بالجودة بصفة عامة وبمعهد الإدارة العامة بصفة خاصة للاستفادة منها في صياغة الإطار النظري وكذلك تحديد عناصر الجودة التي ينبغي لمكتبة معهد الإدارة العامة الالتزام بها.

مجتمع وعينة الدراسة:

تم اختيار مجتمع الدراسة بشكل كامل للإجابة عن أداة الدراسة نظراً لتوافر كافة بيانات التواصل الرقمية (الايمل) الخاصة بأعضاء هيئة التدريب من الرجال بالمركز الرئيسي بالرياض، ولكون الاستبانة تم تصميمها بشكل رقمي من خلال استخدام برنامج جوجل درايف Google drive. وقد تم تطبيق الدراسة الميدانية في الفصل التدريبي الأول من العام التدريبي 2016/2017م. وفيما يلي جدول رقم (1) يوضح مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريب بالمركز الرئيسي بالرياض.

جدول 1: مجتمع الدراسة

عدد أعضاء هيئة التدريب للعام التدريبي 2017/2016	المستوى العلمي لعضو هيئة التدريب
74	بكالوريوس (معيد)
286	دبلوم فوق الجامعي/ماجستير (محاضر)
94	دكتوراه
454	المجموع

وقد كان العائد النهائي للاستبانة التي تم جمعها 89 استبانة صالحة للتحليل وبنسبة تبلغ حوالي 20% من عدد مجتمع الدراسة بعد إعادة الإرسال مرتين خلال شهرين. والجدول رقم (2) يوضح العائد من الاستبانة وفق المستوى العلمي لعضو هيئة التدريب.

جدول 2: عدد الاستبانة التي تم تحليلها

عدد أعضاء هيئة التدريب المستجيبين للدراسة	المستوى العلمي لعضو هيئة التدريب
1	بكالوريوس (معيد)
71	دبلوم فوق الجامعي/ماجستير (محاضر)
17	دكتوراه
89	المجموع

أداة الدراسة:

أعد الباحث في دراسته الحالية استبانة رقمية/إلكترونية تم تصميمها من خلال برنامج جوجل دوكيومينت Google Document، وإرسال بريد إلكتروني للمبحوثين يحتوي على رابط الاستبانة. وقد استهدفت الاستبانة إلى استقصاء مجتمع الدراسة ككل وهم أعضاء هيئة التدريب في المركز

الرئيس لمعهد الإدارة العامة بالرياض وعددهم 454 عضو هيئة تدريب (أنظر جدول رقم 1) بهدف التعرف على آراءهم وتقييمهم لجودة مكتبة المعهد المركزية بالرياض، والتعرف على المشكلات التي تواجههم في استخدامهم للمكتبة المركزية، وأهم مقترحاتهم للتغلب عليها. وقد طور الباحث أداة الدراسة مستخدماً مقياس (ليكرت) الخماسي، بعد التأكد من صدق الأداة وثباتها والتحقق من مدى صدق فقراتها في قياس متغيرات الدراسة، والأخذ بأراء وملاحظات المحكمين من أعضاء هيئة التدريب بالمعهد.

صدق وثبات أداة الدراسة:

للتحقق من صدق أداة الدراسة والتأكد من أن الأداة تقيس ما وضعت لقياسه، فقد تم عرضها على مجموعة من الخبراء المتمرسين في مناهج البحث وإعداد الاستبانة بالمعهد والمتخصصون في موضوع البحث والذي بلغ عددهم 9 محكمين، وذلك لإقرار أو حذف أو تعديل أو إضافة فقرات للاستبيان. حيث تم الاستفادة من ملاحظاتهم في التأكد من صحة عبارات الاستبيان وقدرته على قياس ما ينبغي قياسه وللتأكد من سهولة فهم الأسئلة للحصول على النتائج بدون تشتيت، وتحسين مستوى الأداة، وجعلها قابلة لقياس ما أعدت له.

ومن أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة والحكم على مدى قدرتها على تحقيق أهدافها فقد تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha (α) لكونه أحد أساليب تقييم التناسق الداخلي للأداة المصممة لأغراض هذه الدراسة بعد تطبيقها تطبيقاً تجريبياً على مجموعة من غير المقصودين بالبحث، وقد بلغت قيمة الثبات 0.81. وهي قيمة مناسبة لثبات الأداة. وبعد تطبيق أداة الدراسة على مجتمع البحث، قام الباحث باستخدام برنامج اكسيل لتحليل بيانات الدراسة حيث اعتمد الباحث على التكرارات والنسب المئوية فقط بحسب طبيعة الدراسة.

عرض وتحليل بيانات الدراسة:

يتناول هذا القسم تحليل وصفي لبيانات الدراسة والتي استخلصت من الاستبانة التي تم توزيعها على جميع منسوبي المعهد في المركز الرئيس بالرياض من أعضاء هيئة التدريب، وقد بلغ عدد الاستجابات التي تم تحليلها 89 استبانة كانت نتائج تحليلها كما يلي

1- معلومات شخصية:

يتناول هذا القسم بعض الخصائص الديموغرافية للمشاركين وذلك كما يلي:

1-1 عدد المستجيبين

أوضحت الدراسة أن عدد الاستبانة الصالحة للتحليل قد بلغت 89 استبانة والتي تم الاعتماد عليها لإعداد هذه الدراسة وكانت العينة مقتصرة على أعضاء هيئة التدريب فقط في المركز الرئيس

على اعتبار أن المكتبة المركزية بالرياض تقدم كافة الخدمات المعلوماتية وتمثل بقية مكنتبات المعهد إلى حد كبير.

2-1 عدد سنوات العمل بالمعهد:

بينت هذه الدراسة عن أن أكثر المستجيبين هم من أصحاب الخبرة الطويلة في المعهد والذي تعدت خبرتهم العملية بالمعهد أكثر من 21 سنة وبنسبة 27% وهذا يدعم نتائج الدراسة على اعتبار أن الخبرات المتراكمة على مدار 21 أو أكثر ستفيد في إعطاء نتائج جيدة لهذه الدراسة. ويوضح الجدول رقم (3) سنوات الخبرة التي يتمتع بها المستجيبين على هذه الدراسة.

جدول 3: عدد سنوات العمل في المعهد

النسبة	التكرار	سنوات العمل في المعهد
19.1	17	من 1 إلى 5
20.2	18	من 6 إلى 10
20.2	18	من 11 إلى 15
13.5	12	من 16 إلى 20
27.0	24	من 21 سنة وأكثر
100.0	89	الإجمالي

3-1 الدرجة العلمية للمستجيبين

أوضحت الدراسة أن اغلب المستجيبين هم من أعضاء هيئة التدريب من حملة الماجستير أو الدبلوم العالي وبنسبة 72%، وذلك على اعتبار أنهم الأغلبية بالمعهد من أعضاء هيئة التدريب مقارنة بعدد حملة الدكتوراه أو المعيدين، وهذا ساهم بدوره في تحقيق التوقعات من هذه الدراسة. ويوضح الجدول رقم (4) الاعداد والنسب المئوية للدرجات العلمية المشاركة في هذه الدراسة.

جدول 4: الدرجة العلمية والوظيفة للمشاركين في الدراسة

النسبة	التكرار	الدرجة العلمية
1.1	1	استاذ
2.2	2	استاذ مشارك
15.7	14	استاذ مساعد
79.8	71	مدرب
1.1	1	مساعد مدرب
100	89	الإجمالي

4-1 الجنسية

أوضحت نتائج الدراسة أن أغلب المستجيبين هم من السعوديين وبنسبة 74%، ويوضح الجدول رقم (5) النسب الخاصة بجنسية المستجيبين.

جدول 5: جنسية المستجيبين

النسبة	التكرار	الجنسية
74.2	66	سعودي
25.8	23	غير سعودي
100.0	89	الإجمالي

5-1 أعمار المشاركين في الدراسة

أوضحت نتائج الدراسة أن الفئة العمرية الأكثر استجابة لهذا الاستبيان كانت الفئة العمرية التي تقع بين 30-49 أنظر للجدول رقم (6). وهذه النتيجة تدل على أن أغلب المستجيبين هم من أصحاب الخبرة الطويلة في مجال التدريب وبالتالي استخدام المكتبات كضرورة تدريبية وبحثية ولأغراض استشارية مما يعطي صدقاً للنتائج المستخلصة من هذه الدراسة.

جدول 6: الفئة العمرية للمستجيبين

النسبة	التكرار	العمر
3.4	3	أقل من 29 سنة
38.2	34	30-39 سنة
37.1	33	40-49 سنة
21.3	19	50-65 سنة
100	89	الإجمالي

7-1 الإدارات المستجيبة للدراسة

بينت الدراسة أن أكثر إدارات التدريب استجابة للاستبيان هي الإدارة العامة للبرامج المالية والاقتصادية ونسبة 47.19%. وكان أقلها إدارة البرامج الخاصة بنسبة لا تتجاوز 1.12% (انظر جدول رقم 7).

جدول 7: الإدارات التدريبية المستجيبة لاستبانة الدراسة

النسبة	التكرار	الإدارات المستجيبة
39.33	35	الإدارة العامة للبرامج الإدارية والقانونية
47.19	42	الإدارة العامة للبرامج المالية والاقتصادية
2.25	2	مركز اللغة الإنجليزية
10.11	9	مركز برامج تقنية المعلومات
1.12	1	إدارة البرامج الخاصة
100	89	الإجمالي

2- بيانات تحليل الدراسة الوصفية

لقد سعت هذه الدراسة إلى معرفة واقع جودة خدمات مكتبة معهد الإدارة العامة المركزية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريب بالمركز الرئيس. وركزت على دراسة جودة الخدمات المعلوماتية

المقدمة والعناصر الأخرى المرتبطة بتقديم خدمات متميزة. في هذا القسم سنتناول التحليل العلمي لنتائج الدراسة الوصفية بعد تحليل ردود المستجيبين على استبانة الدراسة كما يلي:

1-2-2 عناية المكتبة بالمستفيدين

أشار نسبة من المستجيبين من العينة الدراسة عن أن مكتبات المعهد تسعى لتحقيق رغبات المستفيدين من خدماتها ونسبة لم تكن عالية كما هو متوقع. حيث أشار فقط ما نسبته 54% من المستجيبين عن سعي مكتبات المعهد لتحقيق رغباتهم من المعلومات بشكل يعكس دور مكتبات المعهد في دعم العملية التدريبية والبحثية والاستشارية في المعهد، وهذه النتيجة تعد ضعيفة مقارنة بما هو متوقع أنظر جدول رقم 8. وهذه النتيجة تضع على عاتق إدارة المكتبة ضرورة الرفع من درجات العناية الموجهة للمستفيدين وتحقيق رغباتهم بشكل مرتفع.

جدول 8: عناية المكتبة بالمستفيدين

النسبة	التكرارات	تُعى المكتبة بتحقيق رغباتي من خدماتها
53.9	48	موافق بشدة
40.4	36	موافق
2.2	2	محايد
3.4	3	غير موافق
0.0	0	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

2-2-2 تقديم الخدمات

أوضحت نتائج الدراسة من أن مكتبة المعهد تحرص على تقديم أفضل الخدمات المعلوماتية للمستفيدين، حيث بين ما نسبته 92% (جدول رقم 9) من موافقتهم عن أن مكتبة المعهد حريصة على تقديم أفضل الخدمات لهم. وهذه النتيجة تختلف مع النتيجة التي توصلت لها دراسة محمود الخوالدة وماجد الخياط (2013) والتي أشارت إلى ضعف الخدمات المقدمة في مكتبات كليات جامعة البلقاء التطبيقية.

جدول 9: تقديم الخدمات للمستفيدين

النسبة	التكرار	تحرص المكتبة على تقديم أفضل الخدمات
47.2	42	موافق بشدة
44.9	40	موافق
3.4	3	محايد
4.5	4	غير موافق
0.0	0	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

3-2 الاقتراحات والشكاوى

تعد الاقتراحات والشكاوى المقدمة من المستفيدين أو العملاء إحدى العناصر الهامة والمعينة في تقييم الخدمة وتحسين جودتها. وتحرص الكثير من المكتبات ومراكز المعلومات ومنها مكتبة المعهد المركزية على تلمس الاقتراحات ومتابعة الشكاوى المقدمة من المستفيدين ودراستها. حيث أشار ما نسبته 49% فقط بموافقتهم عن ان الاقتراحات والشكاوى التي يتم تسجيلها يتم معالجتها والنظر فيها واتخاذ التعديل والإصلاح المطلوب (انظر جدول رقم 10). وهذا يدل على أن المكتبة ضعيفة إلى حد ما في تلمس ومعالجة شكاوى ومقترحات المستفيدين والعناية بها وقد يعود هذا إلى ضعف غدارة خدمات المعلومات بالمكتبة. وهذه النسبة الضعيفة تضع على عاتق ادارة المكتبة البحث عن بدائل لتفعيل وتسريع معالجة الشكاوى والمقترحات المقدمة.

جدول 10: الاقتراحات والشكاوى

النسبة	التكرار	النظر بالشكاوى والمقترحات
20.2	18	موافق بشدة
29.2	26	موافق
46.1	41	محايد
2.2	2	غير موافق
2.2	2	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

4-2 المظهر العام لموظفي المكتبة

أشار 95.5% من المستجيبين من أن منسوبي مكتبة المعهد يتحلون بمظهر لائق يعكس اهتمام مكتبة المعهد بخدمة المستفيدين، ويثبت انطباع إيجابي لدى المستفيدين عن المكتبة ومنسوبيها (جدول 11).

جدول 11: المظهر العام لموظفي مكتبة المعهد

النسبة	التكرار	يتحل العاملون في المكتبة بالمظهر اللائق
43.8	39	موافق بشدة
51.7	46	موافق
1.1	1	محايد
2.2	2	غير موافق
1.1	1	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

5-2 سلوك موظفي مكتبة المعهد

يعد السلوك العام الإيجابي لموظفي المكتبات ومراكز المعلومات أحد أهم العناصر التي يمكن لها من دعم المستفيدين ومساعدتهم للوصول للنتائج المرجوة من استخدام المكتبة. وقد بينت نتائج

الدراسة إجمالاً أن موظفي مكتبة المعهد يتحلون بنسبة عالية من السلوك الإيجابي القويم وبنسبة تجاوزت 93% (جدول رقم 12).

جدول 12: سلوك موظفي مكتبة المعهد

النسبة	التكرار	يتحلّى العاملون في المكتبة بالسلوك الحسن عند تقديم الخدمات
51.7	46	موافق بشدة
42.7	38	موافق
4.5	4	محايد
1.1	1	غير موافق
0.0	0	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

6-2 خدمات مكتبة المعهد المساندة

نظراً لأهمية البيئة الداخلية للمكتبات ومراكز المعلومات ومساهمتها في تهيئة بيئة منتجة للموظفين والمستفيدين، فقد خلصت الدراسة إلى موافقة ما نسبته 71% من المستفيدين عن رضاهم عن الخدمات المساندة المقدمة في مكتبة المعهد كبرادات المياه ودورات المياه (انظر جدول رقم 13). وهذه النتيجة تختلف مع النتيجة التي توصلت لها دراسة (Prima Fithri*, Afri Adnan, and Verra Syahmer, 2018) والتي اشارت لعدم مناسبة بيئة المكتبة المدروسة.

جدول 13: الخدمات المساندة في مكتبة المعهد

النسبة	التكرار	أنا راضي عن الخدمات المساندة داخل المكتبة (كبرادات الشرب، ودورات المياه)
31.5	28	موافق بشدة
40.4	36	موافق
11.2	10	محايد
11.2	10	غير موافق
5.6	5	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

7-2 موقع مكتبة المعهد

يلعب موقع المكتبة من بين مرافق المعهد المختلفة في المركز الرئيس دوراً هاماً في تقديم الخدمة والاستفادة التامة من الخدمات التي تقدمها المكتبات. وقد أشار ما نسبته 80% من المستجيبين عن مناسبة موقع المكتبة، حيث يحتل مكان متوسط يسهل الوصول اليه (انظر جدول رقم 12).

خاصة ان عماد الخدمات المعلوماتية في وقتنا الحاضر وعمودها الفقري هو تقنية المعلومات المختلفة بدأ من الفهرس الآلي للمكتبة وانتهاءً بقواعد المعلومات المختلفة والانترنت.

جدول 14: الصيانة الدورية للأجهزة

النسبة	التكرار	تهتم مكتبة المعهد بالصيانة الدورية للأجهزة
34.8	31	موافق بشدة
39.3	35	موافق
22.5	20	محايد
2.2	2	غير موافق
1.1	1	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

10-2 إجراءات الامن والسلامة في مكتبة المعهد المركزية

يتبنى معهد الإدارة العامة في المركز الرئيس والفروع أعلى درجات الأمن والسلامة التي يمكن تطبيقها ومن ذلك تطبيق إجراءات الامن والسلامة في مكنتاته. وقد بينت الدراسة أن مكتبة المعهد المركزية تتمتع بدرجة عالية من السلامة حيث أشار 73.1% من المستجيبين (جدول رقم 15) عن قناعتهم بأن مكتبة المعهد توفر الإجراءات الأمنية وإجراءات السلامة اللازمة لتوفير أقصى درجات الحماية المطلوبة للمستفيدين ومن ذلك مخارج الطوارئ وطفائيات الحريق ونظام حساسات الدخان وكاميرات المراقبة والبوابات الأمنية الخاصة بحماية مقتنيات المكتبة.

جدول 15: إجراءات الأمن والسلامة

النسبة	التكرار	تتم مراعاة إجراءات الأمن والسلامة داخل المكتبة
31.5	28	موافق بشدة
41.6	37	موافق
23.6	21	محايد
2.2	2	غير موافق
1.1	1	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

11-2 النظافة العامة داخل مكتبة المعهد

يعد معهد الإدارة العامة أحد أبرز الأمثلة المتميزة في تطبيق إجراءات صارمة في مجال الصيانة والتي تشمل إجراءات وأساليب المحافظة على نظافة المعهد بكافة إداراته ومنها المكتبة المركزية وذلك يعود لتطبيقه لمبدأ الصيانة الذاتية حيث يعتمد المعهد وبشكل دوري بالتعاقد مع عمالة ماهرة للقيام بأعمال الصيانة والنظافة وهي التجربة التي نتمنى تبنيها من قبل الأجهزة الحكومية. وقد أشار ما نسبته 94.4% من المستجيبين عن رضاهم التام عن مستوى نظافة مكتبة المعهد



المركزية وهو مما يساعد المستفيدين على الاستفادة من الخدمات المقدمة في جو بيئي صحي مناسب للجميع وكذلك توفير رؤية بصرية صحية وجميلة، وكذلك المساعدة في بناء جودة حياة وظيفية للعاملين بالمكتبة لتقديم أفضل ما لديهم لتطوير المكتبة وفق رؤية المملكة 2030.

جدول 16: نظافة مكتبة المعهد المركزية

النسبة	التكرار	يوجد اهتمام بالنظافة العامة داخل المكتبة
57.3	51	موافق بشدة
37.1	33	موافق
2.2	2	محايد
3.4	3	غير موافق
0.0	0	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

12-2 وضوح أرقام الاستدعاء على الأوعية

تعد أرقام الاستدعاء المكونة عادة من رقم التصنيف ورقم كتر أحد أهم وسائل الاستدعاء للأوعية الموجودة في مكاتب المعهد. ويتولى فريق تنظيم المعلومات باستحداث هذه الأرقام ووضعها على الأوعية لتسهيل عملية الاسترجاع، ويعد الاهتمام بهذه الأرقام وكتابتها بشكل واضح على كعوب الأوعية أو الأقراص المليزرة عملية مهمة جداً لمساعدة المستفيدين على استرجاع الأوعية بشكل ميسر وسهل. وقد أشار ما نسبته 85.4% من مستخدمي مكتبة المعهد المركزية (جدول رقم 17) بأن هذه الأرقام واضحة وتساعد في الوصول للوعاء المطلوب بشكل ميسر، وبالتالي مناسبة الاجراء المتبع حالياً في صياغة وطباعة أرقام الاستدعاء.

جدول 17: وضوح ارقام الاستدعاء

النسبة	التكرار	أرقام الاستدعاء المطبوعة على الأوعية واضحة، وتساعدني أثناء بحثي عنها على الرفوف بالمكتبة
22.5	20	موافق بشدة
62.9	56	موافق
1.1	1	محايد
10.1	9	غير موافق
3.4	3	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

13-2 مظهر الوعاء الخارجي

تعد عمليات التجليد والصيانة المستمرة لأوعية المعلومات عملية مهمة للمحافظة على مجموعات المكتبة، وهي في نفس الوقت تعمل كأدوات جذب للمستفيدين لاستخدامها بشكل مريح ومناسب. وتهتم مكاتب المعهد بهذا الجانب اهتماماً شديداً على اعتبار أن عمليات التجليد والصيانة تطيل

من عمر الوعاء وبالتالي إمكانية الاستفادة منه بشكل كبير ومن قبل عدد كبير من المستفيدين. وقد بينت نتائج الدراسة أن ما نسبته 84.3% من المستفيدين (جدول رقم 18) يرون أن مكتبة المعهد المركزية تولى هذا الجانب اهتماماً كبيراً.

جدول 18: مظهر الوعاء الخارجي ونوعية التجليد

النسبة	التكرار	مظهر الوعاء الخارجي
31.5	28	موافق بشدة
52.8	47	موافق
3.4	3	محايد
11.2	10	غير موافق
1.1	1	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

14-2 اللوحات الإرشادية في مكتبة المعهد المركزية

تعد اللوحات الإرشادية إحدى أهم الأدوات المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات والتي تعمل على توجيه المستفيدين للاستفادة من مجموعات المكتبة وخدماتها. وقد بينت نتائج الدراسة موافقة ما نسبته 80% من المبحوثين من توافر لوحات إرشادية مناسبة في المكتبة.

جدول 19: اللوحات الإرشادية في مكتبات المعهد

النسبة	التكرار	توفر بالمكتبة لوحات إرشادية للتعرف على خدمات المكتبة مثل مواقع الكتب والمجلات والتصوير
28.1	25	موافق بشدة
51.7	46	موافق
7.9	7	محايد
11.2	10	غير موافق
1.1	1	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

15-2 بيئة مكتبة المعهد المركزية

تساعد بيئة المكتبات ومراكز المعلومات بصفة عامة في جذب أو صرف المستفيدين عنها، وفي مكتبة المعهد المركزية وجد أن 84.3% من المستفيدين يرون بأن مكتبة المعهد المركزية توفر أجواء مناسبة للقراءة والاطلاع والمذاكرة وإعداد البحوث والدراسات واستخدام أوعية المعلومات المتوفرة. وهذه النتيجة تختلف مع النتيجة التي توصلت لها دراسة (Prima Fithri*, Afri Adnan, and Verra Syahmer, 2018) والتي أشارت لعدم مناسبة بيئة المكتبة المدروسة حيث تتصف بالبرودة الشديدة مما يؤثر على البقاء بالمكتبة لفترات طويلة.

جدول 20: بيئة مكتبة المعهد المركزية

النسبة	التكرار	ترى في المكتبة الجو المناسب للمطالعة وإعداد البحوث
37.1	33	موافق بشدة
47.2	42	موافق
5.6	5	محايد
6.7	6	غير موافق
3.4	3	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

2-16 توفر معلومات الاستخدام والإفادة من مكتبة المعهد المركزية تتوفر في مكتبات المعهد العديد من مصادر المعلومات القيمة بشكلها التقليدي والرقمي، ولكي يحظى المستفيد بتجربة بحثية ومعلوماتية متميزة كان لزاماً على أي مكتبة متطورة توفير وسائل الاستفادة والأدلة الإرشادية المعينة على استخدام كافة المصادر المتاحة ومنها الفهرس الآلي والمكتبة الرقمية السعودية ومكتبة المعهد الرقمية والمكتبة الرقمية السمعبصرية والانترنت وقواعد المعلومات الأخرى. وقد أشار ما نسبته 73% من المبحوثين من أن مكتبة المعهد المركزية توفر أدلة مساعدة لكيفية الاستفادة من هذه المصادر بحيث تكون تجربة البحث فيها تجربة ناجحة ومستمرة مستقبلاً.

جدول 21: توفر معلومات الاستخدام والإفادة من مكتبات المعهد

النسبة	التكرار	تزود المكتبة المستخدمين بالتعليمات والإرشادات التي تعين على استخدام مصادر المكتبة.
25.8	23	موافق بشدة
47.2	42	موافق
15.7	14	محايد
11.2	10	غير موافق
0.0	0	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

2-17 تقديم خدمات تقنية للمستخدمين

تعيش المكتبات ومراكز المعلومات ثورة تقنية هائلة حتى أن بعض المكتبات ومراكز المعلومات تحولت لمكتبات اليكترونية أو رقمية استجابة لثورة المعلومات الضخمة على مستوى العالم. وفي هذا الإطار سعت مكتبات المعهد ومنذ الثمانينات الميلادية الى تطبيق تقنيات المعلومات المعتمدة على الحاسب الآلي في إدارة أعمال مكتباتها حتى وصلت الى ما وصلت إليه الان من استخدام نظام آلي مبني محلياً لإدارة مكتبات المعهد يطلق عليه اسم (نما)، وقامت ببناء المكتبة الرقمية الخاصة بالإنتاج الفكري للمعهد، وبناء المكتبة الرقمية السمعبصرية، وكذلك الاشتراك في العديد من

قواعد المعلومات المحلية والعربية والعالمية، كل ذلك لا بد وأن يقابل بتقديم خدمات تقنية مساعدة للمستفيدين لتيسير امر استخدامها والاستفادة منها بالشكل المناسب. وقد بينت نتائج الدراسة كما هو موضح في الجدول رقم 22 أن ما نسبته 80.9% يؤكدون عن أن مكتبة المعهد المركزية تقدم الدعم الفني المناسب والخدمة التقنية للمستفيدين.

جدول 22: تقديم الدعم الفني والتقني أثناء استخدام مصادر المعلومات الرقمية

النسبة	التكرار	تقدم لي المكتبة المساعدة الفنية اللازمة أثناء قيامي بالبحث عن المعلومات
25.8	23	موافق بشدة
55.1	49	موافق
10.1	9	محايد
7.9	7	غير موافق
1.1	1	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

18-2 توفر برامج تدريبية على استخدام التقنية المتوفرة في مكتبة المعهد المركزية تعد برامج التدريب الخاصة بتيسير استخدام المكتبات ومراكز المعلومات ومصادر الرقمية أو ما يطلق عليه محو الامية المعلوماتية information literacy أداة مهمة جداً لمساعدة المستفيدين على الاستفادة القصوى من الخدمات ومصادر المعلومات التي توفرها مكتبات المعهد وتبذل في سبيلها الميزانيات الضخمة، وبالتالي تنمية العائد الاقتصادي للأموال التي تبذلها مكتبات المعهد في بناء مكتباتها من خلال انتاج فكري متميز وأبحاث ودراسات ونجاحات للمستفيدين من خدماتها. وقد بينت الدراسة في هذا المجال تواضع البرامج التدريبية التي تقدمها مكتبة المعهد المركزية للمستفيدين حيث أشار ما مجمله 51.7% فقط من أن مكتبات المعهد تقدم برامج تدريبية وهي نتيجة تعد متواضعة يلزم على مكتبة المعهد المركزية مراجعتها والاهتمام بها.

جدول 23: مدى توفر برامج تدريبية على استخدام التقنية المتوفرة في مكتبة المعهد المركزية

النسبة	التكرار	تتيح مكتبة المعهد المركزية للمستفيدين فرص التدريب على التقنية المتوفرة
20.2	18	موافق بشدة
31.5	28	موافق
29.2	26	محايد
19.1	17	غير موافق
0.0	0	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

19-2 سهولة استخدام نظام المكتبة الآلي (نما) تعد الأنظمة الالية للمكتبات ومراكز المعلومات البوابة الرئيسية للولوج لعالم الكتب ومصادر المعلومات الأخرى التي تقطنها المكتبات ومراكز المعلومات. وتحظى مكتبات المعهد ومن الثمانينات الميلادية بخاصية استخدام الأنظمة الالية لإدارة محتوياتها اليكترونياً من خلال استخدام برامج



جاهزة أو مبنية محلياً. حيث قامت ببناء نظام آلي محلي فريد in house أطلق عليه اسم "ابن النديم" والذي تم تفعيله في بداية الثمانينات الميلادية، وتم استخدامه حتى عام 2000 عندما تم التحول من بيئة الحاسبات الضخمة إلى بيئة الحاسبات الشخصية حيث تم شراء نظام عالي يطلق عليه نظام الأفق Horizon والذي تم استخدامه حتى عام 2007، ومن ثم تم التحول منه نحو نظام الي جديد تم بناءه محلياً داخل المعهد وأطلق عليه اسم "نما". وقد أشار 86.5% من المستفيدين كما هو موضح في الجدول رقم 24 عن سهولة استخدام النظام في عمليات البحث والاسترجاع. وهذه الخاصية تعد من أهم العناصر التي يتم الاهتمام بها عند تقييم أي نظام آلي لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات.

جدول 24: سهولة استخدام نظام المكتبة الآلي (نما)

النسبة	التكرار	يسهل نظام المكتبة الآلي (نما) عملية البحث عن المراجع والمصادر المختلفة
41.6	37	موافق بشدة
44.9	40	موافق
6.7	6	محايد
6.7	6	غير موافق
0.0	0	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

20-2 سهولة خدمات الإعارة

تعد خدمة الإعارة إحدى أهم الخدمات التي تقدمها مكتبات المعهد ويهتم لها المستفيدين، فهي الوسيلة الوحيدة التي يستطيع من خلالها المستفيد استخدام مصادر المعلومات خارج اسوار المكتبة، وقد أشار ما نسبته 98.9% من المستجيبين كما هو موضح في الجدول رقم 25 من اقتناعهم بسهولة وسرعة إجراءات خدمات الإعارة التي تقدمها مكتبة المعهد المركزية. علماً أن المكتبة المركزية في طور تطبيق نظام ال RFID لتحسين مستوى الامن المعلوماتي في مكتبات المعهد وتحسين مستوى خدمات الإعارة للمستفيدين.

جدول 25: سهولة خدمات الإعارة

النسبة	التكرار	تتميز خدمة الإعارة بالسرعة والسهولة
59.6	53	موافق بشدة
39.3	35	موافق
0.0	0	محايد
0.0	0	غير موافق
1.1	1	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

21-2 تيسير سبل الوصول للمعلومات الغير متوفرة في مكتبة المعهد المركزية تهدف إدارة خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات إلى تيسير سبل استخدام خدمات المكتبة بشكل سريع وفعال ومن ذلك استخدام مصادر المعلومات المتوفرة بشكلها التقليدي والرقمي من داخل المكتبة ومن خارجها. وتعد عمليات التكامل المعلوماتي بين المكتبات ومراكز المعلومات أمر ضروري خاصة في ظل الانفجار المعرفي الكبير الذي يصعب معه قيام أي مكتبة في العالم من الإحاطة بكل ما يتم نشره ورقياً أو رقمياً. وتسعى مكتبة المعهد المركزية ممثلة بإدارة خدمات المعلومات إلى توجيه المستفيدين لمصادر المعلومات الأخرى التي لا تتوفر في المكتبة تيسيراً على الباحثين والمستفيدين. وقد أشار ما نسبته 55.1% من المستجيبين إلى أن مكتبة المعهد المركزية تقدم خدمة توجيه المستفيدين للحصول على مصادر المعلومات الغير متوفرة في المكتبة.

جدول 26: تيسير سبل الوصول للمعلومات الغير متوفرة في مكتبة المعهد المركزية

النسبة	التكرار	توفر المكتبة سبل الوصول للمعلومات الغير متاحة في المكتبة
19.10	17	موافق بشدة
36.0	32	موافق
30.3	27	محايد
12.4	11	غير موافق
2.2	2	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

22-2 مناسبة أعداد طرفيات البحث في نظام المكتبة الآلي والانترنت من معايير الجودة مناسبة أعداد طرفيات الحاسب الآلي المخصصة في المكتبات ومراكز المعلومات مع الاعداد المتوقعة للاستفادة من خدماتها. وبسؤال منسوبي المعهد في المركز الرئيس المستفيدين من خدمات المكتبة المركزية عن مناسبة الاعداد المخصصة من طرفيات الحاسب الآلي ومدى تحقيقها لرغباتهم وطبيعة استخداماتهم وجدنا أن ما نسبته 62.9% منهم يرون أن أعداد طرفيات الحاسب الآلي المتوفرة في المكتبة كافية لهم وللمرتادين.

جدول 27: مناسبة أعداد طرفيات البحث في نظام المكتبة والانترنت

النسبة	التكرار	يعتبر عدد الطرفيات (شاشات الحاسب الآلي) المخصصة للبحث في فهارس المكتبة كافياً
24.7	22	موافق بشدة
38.2	34	موافق
11.2	10	محايد
22.5	20	غير موافق
3.4	3	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

2-23 مناسبة قواعد المعلومات المحلية والعربية والعالمية المتوفرة في مكتبة المعهد المركزية تعد قواعد المعلومات المحلية والعربية والعالمية أحد أهم مصادر المعلومات في المكتبات الحديثة، حتى أن بعض من المكتبات اعتمدت عليها اعتماداً كلياً وتخلت بشكل تدريجي عن التزويد الورقي خاصة باللغة الإنجليزية. وتعد مكتبة المعهد المركزية ومكتبات الفروع مكتبات هجينة hybrid library حيث تشتمل على مصادر معلومات متنوعة ورقية ورقمية. وتشارك مكتبات المعهد في العديد من قواعد المعلومات المحلية والعربية والعالمية من خلال الاشتراك المباشر مع الناشرين أو من خلال الاشتراك في المكتبة الرقمية السعودية Saudi Digital Library SDL التي تشرف عليها وزارة التعليم وتوفر الوصول للعديد من القواعد والمجلات والكتب الإلكترونية باللغتين العربية والأجنبية. وبسؤال المبحوثين عن رأيهم حيال مدى توافر ومناسبة قواعد المعلومات المتوفرة في مكتبة المعهد المركزية وتحقيقها لرغباتهم فقد أشار 77.6% كما هو موضح في الجدول رقم 28 عن موافقتهم من أن مكتبة المعهد توفر مجموعة مناسبة من قواعد المعلومات المحلية والعربية والعالمية.

جدول 28: تتوفر في المكتبة مجموعة مناسبة من قواعد المعلومات المحلية والعربية والعالمية

النسبة	التكرار	تتوفر في المكتبة مجموعة مناسبة من قواعد المعلومات المحلية والعربية والعالمية
27.0	24	موافق بشدة
50.6	45	موافق
12.4	11	محايد
9.0	8	غير موافق
1.1	1	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

24-24 توفير خدمة الإحاطة الجارية والبعث الانتقائي للمعلومات تعد خدمتي الإحاطة الجارية والبعث الانتقائي للمعلومات أحد أهم الخدمات التي تقدمها مكتبات المعهد، حيث تقوم بإحاطة المستفيدين دورياً من منسوبي المعهد ومرتبدي المكتبة بالجديد من الأوعية التي تصل للمكتبة بغض النظر عن التخصص وذلك من خلال وضع الكتب الجديدة في ركن الإحاطة الجارية في المكتبة المركزية أو من خلال إرسال بريد عام لجميع منسوبي المعهد لإعلامهم بوصول أوعية معلومات جديدة للمكتبة. كذلك تستفيد المكتبة من تقنية المعلومات الحديثة المتاحة بها من خلال نظام المكتبة الآلي (نما) المبني بالمعهد حيث يتم توجيه رسائل بريدية إلكترونية خاصة لمنسوبي المعهد بوصول أوعية المعلومات للمكتبة والتي لها علاقة بتخصص كل مستفيد وهو ما يطلق عليه البعث الانتقائي للمعلومات (بام). حيث تصل رسالة بريدية إلكترونية بقائمة بأوعية المعلومات ذات العلاقة لكل مستفيد على حده بحسب تخصصه والقطاع الذي

يتبعه. وبسؤال منسوبي المعهد عن هذه الخدمة أشار 91% منهم بتوفر هذه الخدمة (أنظر جدول رقم 29).

جدول 29: توفير خدمة الإحاطة الجارية والبيت الانتقائي للمعلومات

النسبة	التكرار	تقوم المكتبة بإعلامي بشكل مستمر بالمصادر الحديثة المضافة إلى المكتبة
50.6	45	موافق بشدة
40.4	36	موافق
3.4	3	محايد
4.5	4	غير موافق
1.1	1	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

25-2 الرضى العام عن خدمات المكتبة المركزية

يعد التعرف على الشعور العام عن خدمات المكتبة من قبل الزوار أحد المؤشرات الهامة التي يعتمد عليها في تقييم المكتبات ومراكز المعلومات. وقد وجدت الدراسة أن نسبة الرضى العام عن خدمات المكتبة المركزية للمعهد مرتفعة بين المبحوثين حيث بلغت 93.3% (أنظر جدول رقم 30) وهو معدل يعد مرتفع جداً مما يعطي شعور إيجابياً من قيام مكتبة المعهد المركزية بتأدية دورها المعلوماتي المطلوب على أكمل وجه. ويدعم هذا الشعور العام نتائج الدراسة التي كانت جميعها في اتجاه هذا المؤشر وبشكل إيجابي. وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة عزة الغامدي (2006) حيث بينت أن الرضا عن خدمات المكتبة كان متوسطاً. وتضع هذه النتيجة على عاتق المكتبة ضرورة الاستمرار ودعم مجالات الاهتمام بالمستفيدين وتوفير ما يطلبونه بشكل مناسب للرفع من رضاهم عن المكتبة.

جدول 30: الرضى عن خدمات المكتبة

النسبة	التكرار	بشكل عام أنا راضي عن الخدمات التي تقدمها المكتبة
31.5	28	موافق بشدة
61.8	55	موافق
2.2	2	محايد
4.5	4	غير موافق
0.0	0	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

26-2 مدى الاعتماد على مكتبة المعهد في البحوث والدراسات

تسعى المكتبات ومراكز المعلومات جاهدة الى توفير كافة المعلومات التي يحتاجها المستفيد قدر المستطاع تحقيقاً لنشاطات المعهد الرئيسية في مجال التدريب والبحوث والاستشارات والتوثيق. ومع الانفجار المعرفي الهائل فإنه أصبح من الصعب على أي مكتبة تلبية كافة احتياجات



المستفيدين. وبسؤال المبحوثين عن مدى اعتمادهم على مكتبة المعهد المركزية للحصول على المعلومات المطلوبة تبين أن ما نسبته 34.8% منهم يلجؤون لمصادر أخرى غير مكتبة المعهد المركزية للبحث عن مصادر المعلومات التي لا يجدونها، وقد أشار ما نسبته 56.1% من المبحوثين عن كفاية مكتبة المعهد المركزية وقدرتها على تلبية احتياجاتهم المعلوماتية وهي نسبة تعتبر مناسبة ولكنها غير محققة لأهداف المكتبة بشكل جيد.

جدول 31: الاعتماد على مكتبة المعهد فقط في البحوث والدراسات

النسبة	التكرار	لا احتاج إلى البحث عن الكتب والمراجع خارج مكتبة المعهد فيما يلزم تخصصي
15.7	14	موافق بشدة
40.4	36	موافق
9.0	8	محايد
29.2	26	غير موافق
5.6	5	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

27-2 التسهيلات المقدمة لذوي الهمم العالية

تعد فئة ذوي الهمم العالية فئة غالية ينبغي الاهتمام بها وتقديم كافة الخدمات المعلوماتية لها بشكل عادل ومماثل لأقرانهم الآخرين. وقد أشار ما نسبته 28.1% من المستجيبين من أن مكتبة المعهد تقدم خدمات مناسبة لذوي الهمم العالية، بينما أشار 64.0% عن عدم معرفتهم بالخدمات والتسهيلات المقدمة لهم. وهذه النتيجة تستلزم على القائمين على مكتبة المعهد المركزية الاهتمام بهذه الفئة وتلمس احتياجاتها وتوفيرها أسوة بالآخرين.

جدول 32: التسهيلات المقدمة لذوي الهمم العالية

النسبة	التكرار	تقدم المكتبة لروادها من ذوي الهمم العالية التسهيلات المناسبة
11.2	10	موافق بشدة
16.9	15	موافق
64.0	57	محايد
5.6	5	غير موافق
2.2	2	غير موافق بشدة
100	89	الإجمالي

نتائج تحليل السؤال المفتوح:

في سبيل إعطاء المزيد من المساحة للمبحوثين للتعبير عن واقع جودة خدمات المكتبة المركزية، فقد تم طرح سؤال مفتوح في آخر الاستبيان لإضافة ما يروونه حيال واقع جودة خدمات مكتبة المعهد المركزية في الفترة الزمنية التي تم فيها توزيع الاستبانة، حيث أمكن جمع هذه المقترحات

والتعليق عليها والتي أمكن جمعها تحت فئات موضوعية Themes محددة لتنوعها والتي تشابهت إلى حد كبير مع نتائج الدراسة. وكان من أبرز هذه المقترحات ما يلي:

أولاً: تنمية المجموعات

1- "ضرورة تزويد كل قطاع بالمراجع والمستجدات بشكل دائم، ويكون لدى إدارة كل قطاع قاعدة بيانات بالمراجع المتخصصة في مواد القطاع!" وهنا أكدت الدراسة عن توفير خدمات الإحاطة الجارية وخدمات البث الانتقائي للمعلومات لإعلام المستفيدين بالجديد في المكتبة وبشكل آلي عبر نظام المكتبة وعبر البريد الإلكتروني، أو بالحضور شخصياً للمكتبة في قسم الاحاطة الجارية الذي يعرض كل جديد.

ثانياً: تنظيم المعلومات:

1- "أرجو الاحتفاظ بمرفقات المراجع لأنها مهمة جدا مثل 1- الاقراص المضغوطة المرفقة للمراجع 2- كرت كلمة المرور لمرفقات المراجع على الانترنت -وهو كرت عادة يلصق في نهاية المرجع به كلمة مرور للدخول على مرفقات المرجع على الانترنت. 3- الاحتفاظ بفاتورة شراء المرجع أو رقمها أو صورة منها أو يمكن السماح بعرضها من خلال البحث على الانتاجية ضمن معلومات المرجع وارجوا السماح بالاطلاع عليها لان بعض المراجع لا يمكن الحصول على بعض المرافق الاضافية على الانترنت الا بعد ادخال رقم فاتورة الشراء!" وهنا نؤكد على القائمين على مكتبة المعهد المركزية مراعاة هذا الجانب وتحقيقه خدمة للمستفيدين بشكل تام.

ثالثاً: خدمات المعلومات:

1- "النظر في تغيير وتعديل آلية تجديد الكتب المعارة بحيث تصبح إلكترونية فقط!" وهنا تؤكد نتائج الدراسة أن نظام المكتبة الآلي الحالي يتيح للمستفيدين تجديد الإعارة إلكترونياً وعن بعد من خلال الدخول على نظام الإنتاجية الخاص بمنسوبي المعهد، وأنه يتيح للمستفيد تجديد الإعارة 3 مرات دون إرجاع الكتب وفي المرة الرابعة يتوجب على المستفيد إرجاع الكتب للمكتبة لتجديدها وفي ذلك منحة للمكتبة بحيث أنه يمكن لها التأكد من أن الكتب غير مفقودة من قبل المستعير وللتأكد من حالتها الصحية. وقد يكون هناك قصور من المكتبة بالتعريف بهذه الخدمة بشكل مستمر على مدار العام.

2- "خدمات المكتبة متميزة جدا جدا!" وهذا ما تدعمه نتائج الدراسة الحالية.

3- اقترح ان تخصص ايام للنساء للاستفادة من المكتبة!" وقد يكون هذا مطلب لأحد أعضاء هيئة التدريب بالمعهد الذي يرى أهمية توفير مصادر المعلومات الكافية



- لمنسوبات الفرع النسائي على اعتبار تشابه البرامج المقدمة بين الفرعين خاصة في مجال القانون مؤخراً.
- 4- "اقترح بان يتم تطوير ترتيب المكتبة بشكل عملي، والتأكيد على الاساتذة بان يقوموا بتعويد الدارسين على استخدام المكتبة في البحث عن المعلومات بدلا من التقيد بالمنهج الدراسي فقط"، وهذا المطلب سيساهم في تحسين العمليات التدريبية والتعليمية والبحثية بشكل كبير، ونشد على يد المسئولين بالاهتمام بهذا الجانب. وتطوير برامج محو الامية المعلوماتية.
- 5- "سرعة إعادة ترفيف الكتب" وهذه قد تكون إحدى سلبيات المكتبة وكثير من المكتبات والتي قد تحرم المستفيدين من الحصول على الاوعية وهي موجودة بالمكتبة، والاهتمام بهذا الجانب سيساهم في تحقيق حاجات المستفيدين بشكل سريع.
- 6- "توفير اماكن للتصوير الورقي الذاتي والسماح بدخول المشروبات للمكتبة" وهنا نشير إلى قيام المكتبة المركزية بتوفير عدد 3 أجهزة ماسح ضوئي للكتب ومرتبطة بالإنترنت تسهل ارسال الصور الممسوحة عبر الإيميل أو الاحتفاظ بها على وسيط تخزين خارجي، كما انه يمكن استخدام هذه المساحات الضوئية كبديل عن التصوير الورقي المكلف والضار بالبيئة. كما وفرت شركة خارجية تتولى عمليات التصوير الورقي للمستفيدين. كما أن المكتبة المركزية لا تضع قيود على الاكل والشرب داخل المكتبة بشرط الالتزام بالحفاظة على المقتنيات وعدم اتلافها أو تعريضها للخطر من جراء الاكل والشرب.
- 7- "يسرني أن اتقدم لكم بالشكر الجزيل على ما تقدمه المكتبة والعاملين فيها من خدمات وأمل أن يتواجد أكثر من زميل لكي يستطيعوا تقديم خدمة أكثر تميزاً للمراجعين الذين لا تتوافر لديهم الخبرة في استرجاع الكتب من على الرفوف، كما أقترح أن يتم عمل فيلم يعرض طوال الوقت يوضح فيه كيفية البحث عن المرجع واستخراجه من الأرفف لأن الكثير منهم يواجه صعوبة في ذلك"، وهنا يتجلى أهمية توفير موظفين وبعدهد كافي لمقابلة احتياجات المستفيدين ومساعدتهم على الوصول بشكل عملي وسريع لأوعية المعلومات المطلوبة. كذلك ضرورة توفير المزيد من الأدلة الارشادية بشكل مرئي ومسموع لكيفية الوصول لأوعية المعلومات بشكل سليم.
- 8- يلاحظ عدم وجود بعض الكتب في مكانها الصحيح" وهذا قد يعود-كما يراها ويلاحظها الباحث-من تقليص حجم المكتبة وضم بعض الأدوار مع بعضها البعض

- 9- مما سبب مثل هذه المشكلة. وهنا تؤكد الدراسة على ضرورة إعادة قراءة الرفوف بشكل شامل ومستمر لضمان وضع الكتاب في مكانه الصحيح.
- "المكتبة هي سر تميز المعهد في البحث العلمي على مستوى الرياض، وأن طلبة الدراسات العليا في الجامعات يلجؤون لها بشكل كبير جدا ومشرف! لذلك يجب ان ندعم هذا التميز بـ -سهولة الوصول للمكتبة ايام الجمعة والسبت، -نقل مبنى المكتبة الى مركز الامير سلمان للمؤتمرات (الصالة الجديدة الشرقية) لأنه الأنسب، -توظيف التقنية بسهولة الحصول على مستخلصات الكتب عن طريق البحث في الإنترنت، -إثراء العناوين الموجودة في المكتبة وزيادة عدد الكتب والمجلات التي تغطيها، -خلق جو طبيعي واستغلال اشعة الشمس وأماكن الانتظار الخارجية لدعم راحة الزوار للمكتبة"! وهذه التوصيات والثناء على المكتبة يؤكد نتائج هذه الدراسة وأن المقترحات التي وردت هنا مقترحات يراها الباحث مهمة وانه ينبغي على إدارة المعهد وإدارة المكتبة المركزية الأخذ بها قدر المستطاع.
- 10- "مكتبة رائعة جدا وتحتوي على الكم الهائل من مصادر المعلومات والمراجع المتنوعة اضافة الى الخدمة المتميزة التي يقدمها الموظفين ولهم مني جزيل الشكر والتقدير"!، وهذه الملاحظة تؤكد ما خلصت لهذه الدراسة من نتائج حول جودة مكتبة المعهد المركزية وتحقيقها لحاجات المستفيدين بشكل كبير.
- 11- "ارجو السماح لأعضاء هيئة التدريس باستعارة عدد أكبر من الكتب عن العشرين كتاب المسموح بها الان والسماح لهم بتجديد الاعارة لتلك الكتب الكترونيا وبدون الحاجة الى اعادة الكتب الى الاعارة ثم اخذها مرة اخرى حيث ان ذلك يضيع الوقت والجهد على عضو هيئة التدريس وهو مشغول بالبحث والتدريس والاستشارات التي يحتاج لإعدادها كميات كبيرة ومتنوعة من الكتب والمراجع". وهنا عدة مقترحات تهم بضرورة إعادة رسم وتحديث سياسات المكتبة ولوائحها خاصة فيما يتعلق بعدد الكتب المسموح بإعارتها. كذلك تؤكد الدراسة أن المكتبة تقدم خدمة تجديد الإعارة عن بعد وقد يكون المستجيب على عدم دراية بهذه الخدمة وهنا قد يشير إلى قصور المكتبة عن التعريف بخدماتها بشكل مناسب.
- 12- "يفضل وبشدة ان يكون العمل المسائي متواصلا لخدمة المستفيدين عموما"، وهنا رسالة واضحة لإدارة المكتبة المركزية بضرورة استمرارية فتح أبواب المكتبة وبشكل متواصل خدمة للباحثين.
- 13- "سيكون من المفيد جداً لو كان هناك مكتبة خاصة بدارسي مركز اللغة الانجليزية. حيث توفر المكتبة مجموعة كبيرة من كتب معدة خصيصاً حسب مستويات الدارسين في اللغة الانجليزية. وهذه الكتب تدعى Graded Readers"، وتؤكد



الدراسة عن أن المكتبة توفر جميع مصادر المعلومات المطلوبة والتي تخدم كافة قطاعات المعهد بما فيها قطاع اللغة الإنجليزية.

رابعاً: البيئة الداخلية

- 1- "تحتاج المكتبة الى إعادة النظر في الإضاءة المستخدمة في أدوار المكتبة حيث يلاحظ ضعف الإضاءة ويصعب على الباحثين قراءة الأرقام على الكتب بسبب ضعف الإضاءة"، وهنا يؤكد الباحث صحة هذا المطلب من خلال الملاحظة، وأنه يتوجب على إدارة المكتبة المركزية العمل على حل هذه المشكلة بشكل سريع.
- 2- "درجة الحرارة والبرودة غير مناسبة في المكتبة أوقات تكون المكتبة شديدة البرودة وأوقات شديدة الحرارة"، وهنا تؤكد الدراسة على ضرورة الاهتمام بهذا الموضوع كجزء من تحسين البيئة الداخلية للمكتبة ولجعلها أكثر جاذبية للمستفيدين، علماً أنه تم مؤخراً تحديث أجهزة التكييف وتحسين مستوى أدائها.

وبمراجعة هذه المقترحات تبين تماثله مع نتائج تحليل بيانات الدراسة الوصفية، والتي تشير إلى ضرورة الاهتمام بتحسين واقع جودة العمل في المكتبة خاصة في مجال تنمية وتنظيم المجموعات، وتحسين الخدمات المعلوماتية المقدمة، وتطوير بيئة المكتبة. حيث أن جل المقترحات أنصبت في المقام الأول على ضرورة تحسين جودة خدمات المعلومات، يلها ضرورة تحسين البيئة الداخلية للمكتبة، بعد ذلك ضرورة الاهتمام بتنمية مجموعات المكتبة تنمية متكافئة لتغطي كافة القطاعات التي تدرب بالمعهد وتخدم العملية التدريبية والبحثية والاستشارية والتوثيقية بشكل متوازن. يلي ذلك ضرورة الاهتمام بالجانب التنظيمي لأوعية المعلومات وتحسين جودة المعالجات الفنية التي تشمل الفهرسة والتصنيف والتكشيف.

نتائج الدراسة:

لقد سعت هذه الدراسة الى التعرف على واقع جودة خدمات المكتبة المركزية بمعهد الإدارة العامة بالرياض، وركزت على التعرف على أبعاد جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر أعضاء التدريب بالمركز الرئيس ومقترحاتهم التي يرونها قد تسهم في تحسن واقع الجودة بالمكتبة. وقد تبين من خلال مراجعة أدبيات موضوع الجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات وخدمات المعلومات أهمية تقديم خدمات معلوماتية مناسبة تتحلى بمستوى عالي من الجودة. وبعد التحليل الشامل لبيانات الدراسة ونتائجها والتعليق عليها من قبل الباحث، فقد أمكن لهذه الدراسة من الخروج بعدد من النتائج المهمة لتطوير وتحسين واقع مستوى الخدمة في مكتبة المعهد المركزية، وكان من أهم هذه النتائج ما يلي:

١. تبين من خلال تحليل نتائج الدراسة أن مكتبة المعهد المركزية تحرص على تقديم أفضل الخدمات للمستخدمين والنظر بعين الاعتبار في مقترحاتهم وتبني حل مشاكلهم، وأن موظفي المكتبة يتمتعون بالمظهر اللائق الذي يتناسب مع متطلبات أداء الوظيفة العامة ومستوى معهد الإدارة العامة العالي في تطبيق اشتراطات المظهر الخارجي لموظفيه بما يتماشى مع تعليمات الدولة وتوجيهاتها، وأن الموظفين يتحلون بالسلوك الحسن عند التعامل مع المستخدمين وهو ما يعكس حرص إدارة المعهد العليا في خدمة المستخدمين من المعهد ومكتبته.

٢. تعد الخدمات المساندة المتوفرة بمكتبة المعهد متميزة وتلبي حاجات المستخدمين بشكل مناسب وهو الأمر الذي يساعد المستخدمين على التردد على المكتبة واستخدامها بشكل متكرر ودائم.

٣. تبين من خلال تحليل الإجابات أن موقع المكتبة الحالي الذي يتوسط مباني المعهد مناسب ويسر سبل الوصول اليه بشكل مناسب. ومما تؤكد عليه هذه الدراسة ضرورة الاهتمام بموقع المكتبة داخل المؤسسة وأن تكون سهولة الوصول إليه من قبل جميع المستخدمين مناسبة مع مراعاة حاجات ذوي الهمم العالية من منسوبي المؤسسة والزائرين، وتقترح الدراسة النظر في تغيير موقع المكتبة الحالي.

٤. يعد الأثاث المستخدم في المكتبات أحد أهم المعينات على الاستفادة من المكتبات ومراكز المعلومات وقد بينت الدراسة رضا المستخدمين ونسبة عالية جداً عن الأثاث المستخدم في مكتبة المعهد المركزية، وأنه يلي حاجاتهم بشكل شبه تام. ويرتبط بهذا الجانب جودة وكفاءة الأجهزة المتوفرة وعدم تعطلها بشكل دائم وهو الذي قد يؤثر على استخدام المكتبة ومحتوياتها. وأن المكتبة توفر أدوات الامن والسلامة اللازمة والتي تضمن استخدام أمن وفعال لمحتويات وتجهيزات المكتبة. ويرتبط بهذا العامل كذلك توفر عمال نظافة مدربين في مكتبة المعهد حيث أشار ما نسبته 94% من المستخدمين عن رضاهم عن نظافة مكتبة المعهد المركزية وهو الذي تحقق بفضل الله ثم بفضل تبني المعهد سياسة الصيانة الذاتية والذي يعتمد فيها المعهد على تعيين متخصصين في مجال النظافة والصيانة واستقطابهم من الدول التي تتميز عمالتها بالمهارات العالية في مجال الصيانة كدولة الفلبين.

٥. وفيما يتعلق بنظام المكتبة المستخدم في تصنيف أوعية المعلومات وطريقة الاستدعاء ومدى وضوحها وسهولة استخدامها فقد خلصت الدراسة الى مناسبة هذا النظام وهو نظام ديوي، ووضوح كتابته على أوعية المعلومات لتسهيل سبل الوصول إليها. ويرتبط بذلك رضا المستخدمين عن حالة الأوعية والتي بينت أنها في حالة جيدة وتساعد على جذب المستخدمين لاستخدامها والاستفادة منها بشكل مناسب. وهنا نؤكد على أهمية الصيانة الدورية لمجموعات المكتبة

ومعالجة وصيانة أية مشاكل مادية قد تعاني منها مجموعات المكتبة ومن ذلك استخدام أساليب وأدوات التجليد المناسبة للمحافظة على مجموعات المكتبة لأطول فترة زمنية ممكنة.

٦. وفيما يتعلق بخدمات المعلومات ومدى التزامها بتوجيه المستفيدين الوجهة السليمة للاستفادة من وقتهم في المكتبة وكذلك توفيرها لتعليمات استخدام مجموعات المكتبة والتقنيات المستخدمة فقد أكدت الدراسة على توفر لوحات إرشادية مناسبة وتعليمات استخدام أدوات المكتبة المتوفرة داخل المكتبة لإرشاد الرواد لمجموعاتها والخدمات التي تقدمها والتي تحافظ على وقت المستفيد وتجعل من زيارته زيارة مفيدة وتحقق أهدافها في وقت قياسي. ويرتبط بذلك ما خلصت إليه الدراسة من مناسبة بيئة المكتبة وأنها بيئة تهيئ لمرتابها الجو العام المناسب للاطلاع وإعداد البحوث والدراسات.

٧. ترتبط تقنية المعلومات في وقتنا الحالي ارتباطاً وثيقاً بأغلب مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبات ومراكز المعلومات ومنها مكتبة المعهد المركزية حتى أضحي كثيراً من المعلومات المتوفرة بالمكتبة متوفرة بشكل رقمي، كذلك ترتبط تقنية المعلومات بتحسين آليات البحث عن أوعية المعلومات والتي أصبحت تتم عبر الفهارس الآلية التي حلت محل الفهارس البطاقة اليدوية، وفي ذلك أشارت الدراسة عن أن مكتبة المعهد المركزية تقدم خدمات تقنية مساندة للمستفيدين لاستخدام أمثل للتقنيات المتوفرة كالفهرس الآلي (نما) وقواعد المعلومات المحلية والعربية والعالمية والدخول على الانترنت للبحث في مصادر المعلومات المفتوحة واستخدام المكتبة الرقمية للمعهد والمكتبة الرقمية السمعبصرية. وتقدم مكتبة المعهد خدمة نشر الوعي المعلوماتي عبر توجيه المستفيدين للاشتراك في دورات تدريبية في المكتبة أو التسجيل في دورات تدريبية عن بعد للتعريف بقواعد المعلومات التي تشترك بها المكتبة عبر المكتبة الرقمية السعودية SDL وطرق استخدامها الاستخدام الأمثل. وقد أشار نسبة كبيرة من المستفيدين تتجاوز 85% عن سهولة استخدام نظام المكتبة الآلي ومصادر المعلومات المتوفرة. كذلك تضع المكتبة فهارسها الآلية على بوابة المعهد (opac).

٨. بالنظر لخدمة الإعارة التي تعد إحدى أهم خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة المركزية ويحتاج لها كثير من المستفيدين فقد أكدت الدراسة عن توفر هذه الخدمة وأنها تنسم في مجملها بالسرعة والسهولة عبر استخدام نظام المكتبة الآلي (نما)، مع ضرورة مراجعة لائحة الإعارة بشكل دوري تحقيقاً لرغبات المستفيدين.

٩- من الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية خدمة توفير مصادر المعلومات التي يطلبها المستفيد ولا تتوفر في المكتبة، وقد أكدت النتيجة ضعف هذا الجانب أو هذه الخدمة. وبالتالي ينبغي توفير

قسم خاص بالمكتبة لتقديم مثل هذه الخدمة الهامة بالنسبة لمنسوبي المعهد من أعضاء هيئة التدريب وهي الخدمة التي ستساعدهم في المحافظة على وقتهم وتوفير المعلومات المناسبة لهم وهم بالمعهد.

10- إمكانية بناء ملامح واضحة لتطبيق مفاهيم الجودة على نشاط المكتبة المركزية بمعهد الإدارة العامة.

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها فإن البحث قد خلص إلى جملة من التوصيات التي قد تفيد القائمين على مكتبة المعهد المركزية في مجال التحسين والتطوير للمكتبة المركزية، وقد تستفيد منها المكتبات الأخرى المشابهة ومن أهم هذه التوصيات ما يلي:

- 1- التأكيد على ضرورة تطبيق معايير الجودة الشاملة الخاصة بالمكتبات ومراكز المعلومات في مكتبة المعهد المركزية ومكتباتها الفرعية.
- 2- ضرورة الاستمرار في تطبيق المعايير المعتمدة عند اختيار وشراء والاشتراك في مصادر المعلومات الورقية والرقمية ومن ذلك:
 - التأكد من مدى تلبية احتياجات المستفيدين.
 - التغطية الموضوعية للمصادر خاصة فيما يتعلق بالشمولية وعدم استبعاد للموضوعات الفرعية ذات العلاقة بنشاطات المعهد.
 - التأكيد على اختيار مصادر المعلومات المشوقة والتي تتضمن الإيضاحات والجداول والرسوم التي تدعم موضوع الوعاء خاصة في مجال مصادر المعلومات الدراسية (Text books).
 - التأكيد على معيار الحداثة بصورة أكبر بحيث تكون النسبة من ٩٠ % فما فوق والسعي لتحديث الدوري للأوعية.
- 3- أهمية السعي المستمر لتحسين جودة خدمات المعلومات على اعتبار أنها واجهة المكتبة.
- 4- التركيز على المستفيدين بكافة أشكالهم من داخل المعهد ومن خارجه على اعتبار أن مكتبة المعهد المركزية تقدم خدماتها لتشمل المجتمع المحيط والذي هو جزء من التزام المعهد في مجال المسؤولية الاجتماعية، مع ضرورة الاهتمام بتحقيق رغبات المستفيدين.
- 5- الاهتمام بالشكاوى والمقترحات.

- 6- الاهتمام بخدمات المكتبة المساندة كدورات المياه ونظام التكييف.
- 7- على الرغم من مناسبة موقع المكتبة الحالي لمنسوبي المعهد إلا أن تحسين موقع المكتبة المركزية بنقلها لموقع يكون سهل الوصول بواسطة المستفيدين الداخليين والخارجيين من خارج المعهد يعد مطلباً مهماً.
- 8- تحسين درجة وضوح ارقام الاستدعاء المملصقة على كعوب الكتب.
- 9- تحسين مستوى اللوحات الارشادية بالمكتبة وتحديثها.
- 10- ضرورة تحسين مستوى الادلة الارشادية بالمكتبة الدالة على استخدام الاجهزة والمصادر المعلوماتية ونشرها رقمياً على موقع المكتبة على الإنترنت.
- 11- تقديم برامج تدريبية مكثفة (محو الأمية المعلوماتية Information Literacy) للمستفيدين من خدمات المكتبة المركزية على استخدام مصادر المعلومات الرقمية المتوفرة كالمكتبة الرقمية السعودية ومصادر، وبناء قناة تدريبية للمكتبة المركزية على اليوتيوب.
- 12- تحسين واجهة البحث الخاصة بنظام المكتبة الالي (نما).
- 13- متابعة وتطوير نظام المكتبة الالي على الانترنت opac من خلال بوابة المعهد.
- 14- ايجاد اليات فاعلة لتوفير أوعية المعلومات الغير متوفرة بالمكتبة والتي يطلبها المستفيدين، وتوفير قسم خاص بالمكتبة لتقديم مثل هذه الخدمة الهامة بالنسبة لمنسوبي المعهد من أعضاء هيئة التدريب لتسهيل أداء مهامهم التدريبية والبحثية والاستشارية بشكل سريع ومناسب.
- 15- ضرورة تنوع مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة لتشمل أكبر عدد ممكن من المصادر الرقمية وفق الميزانيات المتاحة.

المراجع العربية:

- إبراهيم، نجيب عبد الغني (2017). نظام الجودة أم إدارة الجودة الشاملة للمنظمات العامة؟ موقع الإدارة العامة والمحلية-علم الإدارة العامة بوابة للتنمية والتقدم. الموقع: <https://kenanaonline.com/users/PLAdminist/posts/915558> (17/10/2017)
- البهاوي، محمد أمين وخليفة، شعبان (1991). قاموس البهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات والمعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع.
- بو عافية، السعيد ومحمد عبد الهادي (2007). الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة أنموذجاً. مجلة علم المكتبات، الجزائر، مج0، ع3، ص ص: 58-74.
- بوعزة، عبد المجيد (1990). استغلال علوم التسويق من قبل المكتبات العامة. المجلة العربية للمعلومات. تونس، مج11، ص ص: 14-19.
- جرادات، عمر محمد (2014). "مدى تطبيق معايير إدارة الجودة في المكتبات الجامعية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها." المجلة الليبية للمكتبات والمعلومات والأرشيف: الجمعية الليبية للمكتبات والمعلومات والأرشيف ع1، ص ص: 9-42.
- الحراحشة، حسين محمد (2011). إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. عمان: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- حسين، محمد فيصل عز الدين (2010). تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: جامعة الخرطوم نموذجاً. مجلة اعلم، ع7، ص ص: 146-176.
- خضير، علي عبد الصمد (2012). الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. مجلة كلية التربية الأساسية، مج18، ع75، ص ص: 339-376.
- الخوالدة، محمود عبد الله، وماجد محمد الخياط (2013). "تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية." مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية: الجامعة الإسلامية بغزة -شئون البحث العلمي والدراسات العليا مج21، ع1، ص ص: 501 - 533.



- السالم، سالم محمد (1415). الخدمات المرجعية والإرشادية في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض: دراسة تقويمية. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة.
- السردى، محمد الدبس (2014). "قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية في الأردن: دراسة تطبيقية في الجامعات الحكومية الأردنية." في المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات -اعلم تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية، (2014): 2066 -2109. مسترجع من <https://search.mandumah.com/Record/652135>
- سلامة، عبد الحافظ محمد (1418). خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- السليبي، نهلة بنت محمد بن عبد الله (2009). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية. اطروحة دكتوراه (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية).
- سيكاران، أوما (2006). طرق البحث في الإدارة. ترجمة إسماعيل علي بسيوني. الرياض: دار المريخ.
- الشامي، أحمد محمد وسيد حسب الله (1988). الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات (2ج). القاهرة: المكتبة الأكاديمية.
- عباس، هشام عبد الله (1426). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج11، ع1، محرم - جمادى الآخرة 1426هـ، ص: 35-51.
- علوان، على (2018). الجودة والتعليم: الجودة الشاملة. http://bing.50webs.com/file_tqm/tqm_02.htm(04/12/2018)
- الغامدي، عزة بنت محمد (2006). تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على العاملين بمكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة = (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- قاسم، حشمت (د.ت.). خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتبة غريب.

- كتيخانته، إسماعيل السيد (2012). أسس علم الاجتماع. ط4. جدة: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
- مدوّنة الادارة الناجحة (2018). مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومراحل تطورها وفلسفتها. الموقع: (12/12/2018) <https://elebda3.com/articles/read-704>
- معهد الإدارة العامة (د.ت). دليل تطبيق الجودة في معهد الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة: الرياض، د.ت).
- المنظمة العربية للتنمية الإدارية (2018). الموقع: (12/08/2018) <https://www.arado.org/ManagementNews/archives/8405>
- المواصفة القياسية الدولية لمصطلحات الجودة، (2018). المنتدى العربية لإدارة الموارد البشرية. الموقع: (25/10/2018) <https://hrdiscussion.com/hr106986.html>

المراجع الأجنبية:

- Bala Haruna, K. Kiran, Muzammil Tahira, (2017) "Modelling web-based library service quality and user loyalty in the context of a developing country", The Electronic Library, Vol. 35 Issue: 3, pp.507-519, <https://doi.org/10.1108/EL-10-2015-0211>.
- Bopp, Richard E. and Linda C, Smith, (1995). Reference and Information Services: An Introduction. 2d ed. Colorado: Libraries Unlimited, INC.
- Businessdictionary.com. <http://www.businessdictionary.com/definition/quality.html>(10/12/2018).
- Oxforddictionaries.com. <https://en.oxforddictionaries.com/definition/quality>(10/12/2018).
- Prima Fithri, Afri Adnan and Verra Syahmer, (2018) "Improving public library service quality in local city of Indonesia". MATEC Web Conf., 154 (2018) 01047. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201815401047>
- Waqar Ahmed, Muhammad Shahid Soroya, Ghulam Fareed Malik, (2015) "Service quality of library front desk staff in medical colleges of Lahore", Library Management, Vol. 36 Issue: 1/2, pp.12-22, <https://doi.org/10.1108/LM-05-2014-0056>

