271
المجلد 17 العدد 3 سبتمبر 2016

درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال من وجهة نظر طلبة كلية الشريعة والدراسات الإسلامية في جامعة اليرموك

د. هيفاء فياض فوارس
قسم الدراسات الإسلامية
كلية الشريعة - جامعة اليرموك
Hifaa.fawares@yahoo.com

المجلد 17 العدد 3 سبتمبر 2016

درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال من وجهة نظر طلبة كلية الشريعة والدراسات الإسلامية في جامعة اليرموك

د. هيفاء فياض فوارس
قسم الدراسات الإسلامية
كلية الشريعة - جامعة اليرموك

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات، والكشف عن استجابات أفراد العينة حول درجة توافر المؤشرات في مكتبة الحسين بن طلال في جامعة اليرموك، ولتحقيق ذلك سلكت الباحثة المنهج الوصفي، إذ تم تطوير استبانة تكونت من أربعين فقرة موزعة على خمسة مجالات، تم تطبيقها على عينة عشوائية طبقية بلغت (٢١٠) فرد، من طلبة كلية الشريعة الذين يستخدمون المكتبة. وقد أظهرت النتائج أن درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال كانت متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٦٨). وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥ =α) لدرجة التوافر تعزى لمتغيرات: البرنامج، والتخصص، والتحصيل، والسنة الدراسية، في حين أن هناك فرقاً دالاً إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥) بين المتوسطات الحسابية في مجال خدمات المكتبة تعزى لمتغير (السنة الدراسية)؛ لصالح طلبة السنة الدراسية (الثالثة) مقارنة بطلبة السنة الدراسية (الأولى).

الكلمات المفتاحية: مؤشرات الأداء، معيار المكتبة ومصادر المعلومات، جودة مكتبة الحسين بن طلال.

* تاريخ تسلم البحث: ٢٠١٤/١١/٦م * تاريخ قبوله للنشر: ٢٠١٥/٢/٢٥م

Availability of performance indicators for the standard of quality library and information sources in the library of Al-Hussein Bin Talal from the perspective of students of the Faculty of Sharia and Islamic Studies at the Yarmouk University

Dr. Hifaa F. Fawares
Faculty of Sharia and Islamic Studies
Yarmouk University

Abstract

This study aimed to identify the degree of availability of performance indicators for standards of quality library and information sources, and explain the responses of the sample on the degree of availability of indicators in the library of Al-Hussein Bin Talal at Yarmouk University, To achieve of the objective of the study , the researcher used the descriptive analytical method. The information was gathered through a questionnaire that consisted of forty items divided to five areas, and distributed to a stratified random sample of (210) students who use the library. The results showed that the degree of availability of performance indicators for quality standard of quality library and information sources was "medium" with a mean of (3.568). And there were no statistically significant differences at the level (0.05 =α) the degree of availability due to: "The program, Specialization, and Achievement, and the School year" ,while there is a significant difference at the level of (0.05 =α) in library services attributed to the year variable.

Keywords: performance indicators, the standard library and information sources, the quality of Hussein Bin Talal library.

المجلد 17 العدد 3 سبتمبر 2016

درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال من وجهة نظر طلبة كلية الشريعة والدراسات الإسلامية في جامعة اليرموك

د. هيفاء فياض فوارس
قسم الدراسات الإسلامية
كلية الشريعة - جامعة اليرموك

المقدمة

لقد حازت عمليات إصلاح التعليم على الاهتمام الكبير في الأردن، وكان للجودة الشاملة النصيب الأكبر من هذا الاهتمام، إذ تسعى مؤسسات التعليم الجامعي إلى تطبيق إدارة الجودة في برامجها التعليمية وأنظمتها الإدارية والأكاديمية المختلفة، وقياسها في ضوء مخرجاتها التعليمية.

فالجامعات الأردنية تتولى قيادة العملية التعليمية وربط خطط التنمية الاجتماعية والاقتصادية بالقوى البشرية اللازمة له، حيث إنَّه المتوقع من هذه الجامعات أن تلعب دوراً فاعلاً في بناء مستقبل المجتمع الأردني (بدر، ١٩٩٤). إلا أن هذا الدور الفاعل يحتاج إلى إستراتيجيات تكفل تحقيق ذلك، الأمر الذي جعل وزارة التعليم العالي الأردنية في الآونة الأخيرة تسعى إلى الأخذ بمدخل الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الأردني.

وتعرف الجودة في التعليم بأنها: «جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم؛ لرفع جودة المنتج التعليمي وتحسينه، وبما يتناسب مع رغبات المستفيدين سواء كانوا طلاباً أم أولياء أمور، أم مجتمعًا محليًا أم غيرذلك» (زاهر، ٢٠٠٥، ١٥٧).

كما تعرف بأنها: «جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أم العمليات أم المخرجات، والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم. وتتحقق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية» (عشيبة، ٢٠٠٠، ١٢).

وعليه فإن الجودة الشاملة في التعليم لا يمكن تحقيقها إلا من خلال مجموعة من معايير الاعتماد التي ينبغي توافرها في جميع عناصر العملية التعليمية، التي تمثل مجموع الأسس أو المحكات التي بواسطتها نحكم على العملية التعليمية أو البرامج التعليمية بتحقيقها للجودة من عدمه.

والمعايير المعتمدة لجودة التعليم تساعد جودة التعليم العالي في الحكم على المؤسسة أو البرنامج التعليمي، وتعدُّ آلية لتحسين الأداء وتقييمه في الوقت ذاته، كما تتميز بالشمولية حيث تغطي كل ما يتصل من مدخلات المنظومة التعليمية وعملياتها ومخرجاتها، وتشير إلى ما يجب إحرازه أو تحقيقه، وليس إلى ما تم تحقيقه بالفعل (علي، ٢٠٠٥).

وقد رأت وزارة التعليم العالي في الأردن ضرورة وجود مكتب خاص في مؤسساتها التعليمية يعمل ويضمن تقديم الشواهد والبراهين والأدلة التي تُؤكد القيام بدورها وتُحقق أهدافها بفاعلية وصدق وثبات، وذلك وفقاً لمعايير الاعتماد لجودة التعليم المنصوص عليه في دليل هيئة الاعتماد في وزارة التعليم العالي.

فقد نص الدليل على اثني عشر معيارًا تمثلت في: رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها، والبرامج التعليمية وفاعليتها، والطلبة والخدمات الطلابية، وأعضاء هيئة التدريس، والإيفاد والبحث العلمي والبعثات، والمكتبة ومصادر المعلومات، والحاكمية والإدارة، والمصادر المالية، والمصادر المادية، والنزاهة المؤسسية، والتفاعل مع المجتمع، وإدارة ضمان الجودة (دليل التقويم الذاتي، ٢٠٠٩).

وقد تزايد الاهتمام بقضية إدارة الجودة الشاملة (TQM) في مجال المكتبات والمعلومات منذ نهاية العقد التاسع من القرن العشرين (آل حسين، ٢٠١٣)، إذ تعرف المكتبات بأنها: مؤسسات علمية ثقافية تربوية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بمختلف أشكالها، وبمختلف الطرق، وتقوم بتنظيم تلك المصادر وتقديمها لمجتمع المستفيدين من المكتبة بأيسر الطرق وأسهلها، من خلال عدد من الخدمات المكتبية، وذلك عن طريق عدد من العاملين المتخصصين والمدربين (عليان، ٢٠١١، ٣٥١).

فالمكتبات مؤسسات تعنى بتوفير مصادر المعلومات وتيسير وصولها لكل من يحتاجها من خلال العمليات الإدارية المختلفة؛ إذ تشير (آل حسين، ٢٠١٣) إلى أنه يقع على عاتق المكتبات القيام بشكل مستمر بتقييم جميع ما تقوم به ابتداءً من تنظيم أقسامها، وتوزيع الاختصاصات بينها، وتحديد صلاتها بعضها ببعض، وذلك من حيث الموظفين والمبنى والأثاث والأجهزة، والعمليات المالية المتعلقة بإنفاق المكتبة لمخصصاتها واختيار المواد العلمية من كتب ومطبوعات وغيرها، ومن ثم إعدادها للاستعمال خلال إجراءات فنية خاصة.

وقد قامت المكتبات بتوظيف الأجهزة التقنية في أعمالها لمساعدتها على تقديم خدماتها، وتشير دراسات متعددة في المعلومات والمعلوماتية إلى أن التقنيات الحديثة تزيد من أهمية المكتبات ومراكز المعلومات، بجعل المعلومات بكافة أشكالها متاحة للمستفيدين، وتقديم أفضل الخدمات (الخليفي، ٢٠٠١، ٢٦).

من هنا كان تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات يسهم في توفير أداة لقياس الأداء في مجال خدمات المعلومات، والتأكيد على جودة الخدمة، وإيجاد البيئة الملائمة للتسويق والعلاقات العامة، وتحسين النواحي التنظيمية في الإدارة، وتحسين الروح المعنوية للعاملين (زيدان، ٢٠١٢).

فالمكتبات تعنى أكثر ما تعنى بمصادر المعلومات وتوفيرها للمستفيدين من خلال مجموعة من الخدمات والتسهيلات. إذ يعد المعيار السادس: المكتبة ومصادر المعلومات المنصوص عليه في دليل الاعتماد لدى وزارة التعليم العالي، الذي يتعلق بتوفير مكتبة ملائمة تنسجم والبرامج الأكاديمية التي تتعلق بالتعليم والبحث العلمي، وذلك من خلال توفير مصادر المعلومات، والخدمات المكتبية، والتسهيلات.

وتحقيق جودة المكتبة ومصادر المعلومات يتطلب الوقوف على مؤشرات في المكتبة تضمن أداء الخدمات والتسهيلات على أكمل وجه، فمؤشر الأداء كما أشار أبو السندس (٢٠١١) هو: أداة إحصائية أو أحد المتغيرات المستخدمة في قياس إنجازي لبيان خصائص وضع قائم في مؤسسة معينة.

وعليه فإن مؤشرات الأداء المتعلقة بمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات تمثل مجموع القياسات التي توافر معلومات وبيانات إحصائية تتعلق بمعيار المكتبة ومصادر المعلومات الذي نص عليه دليل الاعتماد الخاص بوزارة التعليم العالي في الأردن، حيث أشار الدليل إلى مجالات متعددة لمؤشرات الأداء لمعيار المكتبة ومصادر المعلومات، حاولت الباحثة من خلال هذه المجالات تطوير استبانة تتعلق بجودة مكتبة الحسين بن طلال في جامعة اليرموك في ضوء ما تقدمه للمستفيدين من خدمات وتسهيلات تسهم في تحقيق رسالة المكتبة ورؤيتها المنسجمة مع رسالة الجامعة ورؤيتها، إذ إن جامعة اليرموك إحدى مؤسسات التعليم العالي في الأردن تسعى إلى تحقيق الجودة الشاملة في نظامها التعليمي، ولتحقيق ذلك أنشأت الجامعة مركزاً للجودة يتابع العملية التعليمية وما يتعلق بها من عمليات داخل الجامعة وخارجها.

فقد تأسست مكتبة الحسين بن طلال مع انطلاقة الجامعة عام ١٩٧٦، وفي عام ٢٠٠٢ تم افتتاح بناء جديد للمكتبة، وأطلق على مكتبة الجامعة اسم مكتبة الحسين بن طلال تيمنًا باسم جلالة المغفور له الملك الحسين بن طلال طيب الله ثراه. (موقع الجامعة)

وقد سعت جاهدة، منذ ذلك الحين، لتكون سباقة ورائدة في امتلاك كل ما هو جديد لخدمة المجال التعليمي الأكاديمي، مع العناية الفائقة باحتياجات الباحثين من الأساتذة والطلبة، وذلك من خلال توفير مصادر المعلومات بمختلف أنواعها، إضافة إلى التعاون مع المكتبات

الجامعية والمؤسسات التعليمية على جميع المستويات المحلية والعربية والعالمية، كل ذلك بهدف تطوير المعايير المكتبية، ورفع مستوى خدمات البحث والتدريس بحسب المواصفات المكتبية العالمية (موقع الجامعة).

وتحاول الدراسة الحالية الوقوف على مدى توافر مؤشرات الأداء لمعيار المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال من خلال تطوير استبانة في ضوء معيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات تضمن خمسة مجالات تعكس هذه المؤشرات مدى توافر مكتبة ملائمة في أقسامها ومقتنياتها، وخدماتها، وتسهيلاتها، وفاعلية مصادر معلوماتها في جامعة اليرموك تدعم عملية التعليم والتعلم، وترتقي بالبحث العلمي، وتنسجم والبرامج الأكاديمية

ولدى مراجعة الباحثة للدراسات في موضوع جودة خدمات المكتبات الجامعية من خلال موقع جامعة اليرموك، إضافة إلى الوقوف على ما نشر عبر الشبكة العنكبوتية من أبحاث ورسائل وأطروحات جامعية لجامعات عربية وغير عربية، فقد وجدت أن هناك دراسات ذات صلة بالموضوع الحالي، إذ أجرى خوالدة والخياط (٢٠١٣) دراسة هدفت إلى تقييم مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في كليات جامعة البلقاء التطبيقية، وقد تم تطبيق أداة الدراسة على (٣٨٠) فردًا ممن يستخدمون المكتبات تم اختيارهم بشكل عشوائي، وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وقد دلت نتائج الدراسة على أن أكثر الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين كانت في حفظ المراجع؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (٤,٠١)، بينما كانت أقل الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين هي المعلومات التي تهم المستخدمين؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (٢,٧٢)، وأن أكثر المكتبات التي تقدم خدمات للمستخدمين كانت في المكتبة الرئيسة في الجامعة، كما دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المقدمة فعلياً والخدمات المتوقع تقديمها من وجهة نظر المستخدمين؛ حيث إن جميع المتوسطات الحسابية لكل أبعاد أداة الدراسة كانت أقل من متوسط الخدمات المتوقعة، كما أن الخدمات المقدمة فعلياً كانت تقل عن (٠,٥٠) في جميع أبعاد أداة الدراسة.

في حين قام الدهيمات (٢٠١١) بدراسة هدفت إلى قياس جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، من خلال المقارنة بين خدمات كل نوع من الجامعات، وذلك من وجهة نظر المستفيدين: أعضاء هيئة التدريس، والطلبة، وفقاً لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية: الأداء، والمصداقية، والاستجابة، وسهولة الاستخدام، والميزات الإضافية، والمواكبة والتعاطف، وذلك من خلال بناء استبانة لهذا الغرض.

وقد خلصت الدراسة إلى عدم الاختلاف في وجهات نظر المستفيدين لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة بدلالة أبعاد الجودة، إلا أن الاختلاف قد ظهر بين المستفيدين ضمن فئات الجامعات الرسمية بشكل منفرد ولم يظهر ضمن فئات الجامعات الخاصة، وأن هناك فروقًا في جودة الخدمات الإلكترونية بدلالة أبعادها بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة وكانت الفروق لصالح الجامعات الرسمية.

أما دراسة بازوير (٢٠١٠) فقد هدفت إلى التعرف إلى الواقع الفعلي لاستخدام خدمات المعلومات المتوافرة في مكتبة كلية الطب الجامعية وأوجه استفادة طلبة الكلية من خدمات المعلومات وقدرة خدمات المعلومات المتوافرة على تلبية الاحتياجات. ولتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج المسحي من خلال استبانة. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمة لا يرقى إلى الطموح المتوقع من الخدمة المطلوبة وخاصة في جوانب البحث عن المعلومات والوصول إليها. كما أن الكثير من الطلاب يستخدم المكتبة كموقع يسهل عملية مناقشة السيمينارات وليس كمكان للرجوع إلى المراجع والمجلات ذات العلاقة بالدرس.

وقد قامت شويعر (٢٠٠٩) بدراسة هدفت إلى قياس وتقييم جودة الخدمات المقدمة من مكتبة الملك عبد العزيز العامة بمدينة الرياض، اعتمادًا على آراء المستفيدين من هذه الخدمات، ومدى تحقق الجودة في الخدمات المقدمة. وقد خلصت الدراسة إلى أن رضا معظم أفراد العينة محل الدراسة من المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة محل الدراسة كان عاليًا حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٥,٧٩) من أصل ٧، وهذه نسبة كبيرة تشير إلى تحقيق الجودة بشكل كبير في خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة الملك عبدالعزيز العامة بالرياض (فرع الروضة).

أما دراسة السليمي (٢٠٠٩) فقد هدفت إلى التعرف إلى واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية في مدينة الرياض وتقويم جودة تلك الخدمات، وتحديد مواطن القوة والضعف فيها. وقد طبقت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، إذ استخدمت مقياس جودة الخدمات كأداة لجمع المعلومات وتحليلها، بالإضافة إلى المقابلة مع العاملين. وقد خلصت الدراسة إلى عدم تطبيق مقاييس معيارية خاصة لقياس الجودة في مكتبات الدراسة، وأهم العقبات التي تعترض الجودة، أو تعترض تطبيق مقاييس جودة الخدمات في المكتبات الطبية، كما أظهرت الدراسة متوسط فجوة الكفاية وهي الفرق بين الحد الفعلي للخدمة المقدمة والحد الأدنى الذي يقبل به المستفيدون، كما أظهرت الدراسة فجوة التفوق وهي الفرق بين الحد الفعلي للخدمة والحد المتوقع الذي يرغب به المستفيدون.

في حين قامت (filiz, 2007) بدراسة هدفت إلى تطوير أداة ذات مصداقية وشرعية لقياس مدى رضا الطلبة عن مكتبتي جامعتين معتمدة على تطوير نسخة نموذج (service quality) لقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات وكذلك فحص الاختلافات ذات الأهمية. وخلصت الباحثة إلى أن وجود المكتبة واستمرارها يتوقف على جودة ومقدار الخدمات التي تقدمها.

أما دراسة عباس (٢٠٠٥) فقد هدفت إلى التعرف إلى جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات من خلال استقراء حاجات العملاء ورغباتهم معتمدة في ذلك على مدخلين؛ لأجل قياس الجودة هما: مدخل الفجوة والإدراك لاكتشاف مدى مراعاة المكتبات عند تصميم خدماتها للحاجات الفعلية للمستفيدين وتوقعاتهم، ومدى اختلاف المعايير التي تعتمدها المكتبات عن المعايير التي يهتم بها المستفيدون، وذلك من خلال تبني الدراسة لمقياس الإدراكات والتوقعات في قياس جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك فروقاً بين إدراك المستفيدين الفعلي وتوقعاتهم بشأنها، وأن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبات – موضع الدراسة – منخفض، ما يدل على انخفاض مستوى الأداء.

في حين هدفت دراسة (Nisomboon & Nagata, 2003) إلى التعرف إلى جودة خدمات المكتبات بشكل عام بجامعات اليابان، والتعرف إلى آراء المستفيدين من خدمات المكتبات، ولتحقيق ذلك تم استخدام نموذج (service quality) بعد تعديله وتم التركيز على ثلاثة اتجاهات: تأثير الخدمة، والجانب التنظيمي، وسهولة الوصول إلى المعلومة. وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك فجوة بين توقع العينة للخدمة، والإدراك الفعلي لها.

وقد قام (Simmonds & Andaleeb, 2001) بدراسة هدفت إلى اختبار نموذج يوضح دور المكتبات الأكاديمية واستخداماتها تحت تأثير بعض العوامل مثل: جودة الخدمة، والمصادر، واهتمامات المستفيدين، من خلال مقابلات أجريت مع أفراد العينة. وقد خلصت الدراسة إلى أن واحداً فقط من عوامل الخدمة كان له تأثير واضح إلى تكرار استخدام المكتبة، وأيضاً كان له تأثير هامشي في المتردد على المكتبة، وأن تآلف الشخص مع المكتبة له تأثير كبير إلى كثرة تردده عليها ويتبع ذلك المصادر المستخدمة ضمن الجنس، ووجدت الدراسة أن عوامل مثل: سلوك موظفي المكتبة وطريقة تصرفهم مع المستخدمين لها تأثير مهم إلى استخدام المكتبة وترددهم عليها.

إن المتأمل في الدراسات السابقة يلاحظ أنها ركزت على تقييم خدمات المكتبات الجامعية في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية الجامعية، وعليه فإن أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية يمكن تلخيصها فيما يأتي:

أولاً: تشترك الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الموضوع العام المتعلق بواقع جودة المكتبة الجامعية، وفي بعض الجوانب التي تطرحها الدراسات السابقة كما في مجال المعلومات في دراسة خوالدة والخياط (٢٠١٣)، ومجال التسهيلات في دراسة الدهيمات (٢٠١١)، ومجال الخدمات في دراسة شويعر (٢٠٠٩).

ثانياً: تتفرد الدراسة الحالية في محاولة الوقوف على واقع مؤشرات الأداء التي تضمن توافر معيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال، وذلك من خلال مقياس طورته الباحثة في ضوء معيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات المنصوص عليه في دليل هيئة الاعتماد في وزارة التعليم العالي في الأردن، وهذا بخلاف ما تقف عليه الدراسات السابقة من واقع الخدمات المكتبية – لا مؤشرات الأداء التي تضمن توافرها –، وذلك من خلال مقاييس طورتها بعض الدراسات السابقة في ضوء نموذج (service quality).

مشكلة الدراسة

تسعى جامعة اليرموك إلى تحقيق التميز في خدمات مكتبة الحسين بن طلال من خلال تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة فيها، إذ تتخذ مجموعة من الإجراءات والإستراتيجيات، كما توصي الجامعة الباحثين بدراسات ترتقي بأداء المكتبة، من هنا تأتي الدراسة الحالية لتقييم واقع تلك الإجراءات والإستراتيجيات، وذلك من خلال تقديم منظومة المؤشرات الدالة على توافرها في مكتبة الحسين بن طلال.

أسئلة الدراسة

من هنا تحاول الدراسة الإجابة عن السؤالين الآتيين:

١. ما درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال من وجهة نظر طلبة كلية الشريعة في جامعة اليرموك؟

٢. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥) في درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال تعزى لمتغيرات (البرنامج، والتخصص، والتحصيل، والسنة الدراسية)؟

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة فيما يأتي:

أولاً: الأهمية النظرية التي تكتسبها الدراسة من كونها – حسب علم الباحثة – من أوائل

الدراسات التي تقوم بتطوير واستجلاء مؤشرات الأداء المتعلقة بمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال؛ مما يعطي الدراسة ميزة السبق في استجلاء مؤشرات الأداء لجودة مكتبة الحسين بن طلال ومصادر معلوماتها، إذ تمثل مؤشرات الأداء لهذا المعيار أحد الأدوات التقييمية الأكثر دلالة وتحديداً.

ثانياً: الأهمية العملية المتمثلة فيما تتيحه الدراسة للقائمين على برامج تقويم جودة الجامعات الأردنية، وذلك من خلال تقديم مؤشرات تضبط وتوافر معايير الجودة، وتسهل قياسها. كما أنها ذات أهمية للعاملين في مكتبة الحسين بن طلال إذ تسهل عليهم الارتقاء بأداء المكتبة من خلال ما حدد من مؤشرات تكفل الأداء الجيد من جهة، وتقدم قيم إحصائية لمدى توافر هذه المؤشرات في المكتبة من جهة أخرى.

محددات الدراسة

تمثلت الحدود الزمانية للدراسة في الفصل الأول من العام الدراسي (٢٠١٣-٢٠١٤) في جامعة اليرموك، في حين اقتصرت الدراسة في حدودها البشرية والمكانية على طلبة كلية الشريعة في جامعة اليرموك، أما الحدود الموضوعية فقد اقتصرت على معيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات من معايير الاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في الأردن، إذ طورت الباحثة أداة الدراسة في ضوء هذا المعيار والدراسات السابقة، فاقتصرت على خمسة مجالات هي: أقسام المكتبة ومقتنياتها، وفاعلية مصادر المعلومات، والخدمات، والتسهيلات، والتقييم.

مصطلحات الدراسة

معيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات: أحد معايير الاعتماد المنصوص عليه في دليل هيئة الاعتماد في وزارة التعليم العالي الأردنية، الذي يعنى بتوفير مكتبة ملائمة تنسجم والبرامج الأكاديمية التي تتعلق بالتعليم والبحث العلمي، وذلك من خلال توفير مصادر المعلومات، والخدمات المكتبية والتسهيلات.

مؤشرات الأداء لمعيار المكتبة: تجسيدات عددية وكيفية لتحديد درجة توافر معيار المكتبة ومصادر المعلومات في الجامعات الأردنية، وتقاس بالدرجة التي يتم الحصول عليها بعد تطبيق أداة الدراسة على أفراد العينة.

مكتبة الحسين بن طلال: مكتبة جامعة اليرموك التي تأسست عام ١٩٧٦، مع انطلاقة الجامعة، وفي عام ٢٠٠٢ افتتح بناؤها الجديد، وأطلق عليها مكتبة الحسين بن طلال.

الطريقة والإجراءات

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة في كلية الشريعة في جامعة اليرموك، البالغ عددهم (٣٨٩٤) طالباً وطالبة في الفصل الأول من العام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤م.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة حيث بلغ عدد الطلبة (٢٢٠) طالباً وطالبة، بنسبة مئوية مقدارها (٥,٦٪) من طلبة الكلية. كما تم توزيع (٢٢٠) استبانة على الطلبة بعد موافقة الجهات المسؤولة، وقد أعيد منها (٢١٠) استبانة من استبانات الطلبة صالحة للتحليل الإحصائي أي بنسبة (٩٥,٤٪) من أفراد العينة. والجدول (١) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الذين أجابوا عن أداة الدراسة.

جدول (١)
توزيع العينة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
البرنامج	بكالوريوس	١٥٠	٧١,٤
	دراسات عليا	٦٠	٢٨,٦
	الكلي	٢١٠	١٠٠,٠
التخصص	دراسات إسلامية	٥٥	٢٦,٢
	فقه وأصوله	٥٦	٢٦,٧
	أصول الدين	٣٢	١٥,٢
	اقتصاد إسلامي	٦٧	٣١,٩
	الكلي	٢١٠	١٠٠,٠
التحصيل	ممتاز	٤٠	١٩,٠
	جيد جداً	١٠٤	٤٩,٥
	جيد فما دون	٦٦	٣١,٤
	الكلي	٢١٠	١٠٠,٠
السنة الدراسية	أولى	٣٩	١٨,٦
	ثانية	٥٦	٢٦,٧
	ثالثة	٤٢	٢٠,٠
	رابعة فأكثر	٧٣	٣٤,٨
	الكلي	٢١٠	١٠٠,٠

يبين الجدول (١) أنه من حيث البرنامج جاءت النسب لفئة الدراسات العليا (٢٨,٦٪) وفئة البكالوريوس (٧١,٤ ٪)، وأما من حيث التخصص فإن ما نسبته (٢٦,٢٪) كانوا لفئة تخصص الدراسات الإسلامية، و(٢٦,٧ ٪) لفئة تخصص الفقه وأصوله، و(١٥,٢٪) لفئة تخصص أصول الدين، و(٣١,٩٪) لفئة تخصص الاقتصاد الاسلامي. وأما من حيث السنة الدراسية فإن ما نسبته (١٨,٦ ٪ (كانوا لفئة السنة الأولى، و(٢٦,٧ ٪) لفئة السنة الثانية، و(٢٠,٠٪) لفئة السنة الثالثة، و(٣٤,٨٪) لفئة السنة الرابعة فأكثر. أما بالنسبة للتحصيل العلمي فجاءت النسب لفئة (ممتاز) (١٩,٠٪)، ولفئة (جيد جدا) كانت (٤٩,٥٪)، ولفئة (جيد فمادون) كانت (٣١,٤ ٪).

أداة الدراسة

تم تطوير استبانة في ضوء ما اطلعت عليه الباحثة من مصادر وأدبيات مثل: خوالدة والخياط (٢٠١٣)، وآل حسين (٢٠١٣)، وزيدان (٢٠١٢)، وباوزير (٢٠١٠)، وشويعر (٢٠٠٩)، وأيضاً في ضوء معيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات من معايير الجودة المعتمدة في وزارة التعليم العالي في الأردن؛ وذلك للتعرف إلى درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال.

حيث تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من (٤٠) فقرة موزعة على خمسة مجالات تقيس درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال. وأعطي لكل فقرة من فقرات الاستبانة وزناً متدرجاً وفق سلم ليكرت الخماسي (بدرجة كبيرة جداً، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة قليلة، بدرجة قليلة جداً)، وقد تم إعطاء التدريج الرقمي لتلك التقديرات (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على التوالي.

وتم اختيار مقياس ليكرت (Likert) الخماسي لأنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداماً لسهولة فهم درجاته وتوازنها، حيث يشير أفراد العينة الخاضعون للاختبار إلى مدى موافقتهم لكل عبارة من المتغيرات على النحو الآتي:

كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
٥ درجات	٤ درجات	٣ درجات	٢ درجة	١ درجة

صدق أداة الدراسة

للتحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، قامت الباحثة بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة لإبداء رأيهم حول فقرات الاستبانة، ومدى مناسبتها

وشمولها لما تقيسه، وبعد إجراءات الصدق لأداة الدراسة، قامت الباحثة بالأخذ بملاحظات المحكمين من حيث الحذف والدمج والإضافة لفقرات الاستبانة بنسبة اتفاق (٨٠٪) فأكثر، وتكونت الاستبانة في صورتها الأولية من (٥١) فقرة موزعة على ستة مجالات. وبعد تحكيمها تم حذف بعض الفقرات وإضافةالبعض الآخر، إلى أن أصبحت بصورتها النهائية مكونة من (٤٠) فقرة موزعة على خمسة مجالات. وبذلك اعتبرت أداة الدراسة صالحة للتطبيق.

أما عن صدق بناء الأداة فقد تم تطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية مؤلفة من ٤٠ طالباً وطالبة من خارج عينة الدراسة المستهدفة، وذلك لحساب معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات الأداة من جهة وبين الكلي للمقياس ومجالاته من جهة أخرى، وذلك كما في الجدول (٢).

الجدول (٢)

قيم معاملات الارتباط بين فقرات الأداة من جهة وبين الكلي للمقياس ومجالاته من جهة أخرى

المجال	رقم الفقرة	مضمون فقرات المقياس وفقاً لمجالاتها	الارتباط مع: المجال	الارتباط مع: المقياس
أقسام المكتبة ومقتنياتها	١	توافر عنصر التوازن في توزيع العاملين في المكتبة على أقسامها	٠,٦٠	٠,٥٠
	٢	توافر المكتبة غرفاً خاصة للباحثين	٠,٦٤	٠,٤٩
	٣	ملاءمة الأدوات المتوافرة لأغراض مستخدمي المكتبة	٠,٧٢	٠,٥٧
	٤	ملاءمة أعداد أجهزة الحاسوب المتوافرة لحاجات مستخدمي المكتبة	٠,٦٤	٠,٤٧
	٥	ملاءمة نوعية الكتب المتوافرة لدعم البرامج الأكاديمية	٠,٦٥	٠,٥٣
	٦	ملاءمة نوعية المراجع المتوافرة لدعم البرامج الأكاديمية	٠,٦١	٠,٤٩
	٧	مراعاة مكتبة الجامعة للحاجات الفنية المفيدة لمستخدمي المكتبة	٠,٦٥	٠,٥٦
فاعلية مصادر المعلومات	٨	تنوع مصادر المعلومات المتوافرة	٠,٦٤	٠,٥٥
	٩	ملاءمة مصادر المعلومات المتوافرة للبرامج الأكاديمية	٠,٦٠	٠,٥١
	١٠	استخدام مصادر المعلومات بشكل فردي ومستقل	٠,٧١	٠,٥٢
	١١	إتاحة فرص التواصل مع مصادر المعلومات الأخرى الخارجة عن الحرم الجامعي	٠,٦٦	٠,٤٦
	١٢	ارتباط مصادر المعلومات في المكتبة بقواعد بيانات عالمية	٠,٨٣	٠,٦٣
	١٣	ارتباط مصادر المعلومات في المكتبة بقواعد بيانات محلية	٠,٧٣	٠,٥٨
خدمات المكتبة	١٤	مناسبة مناخ المكتبة للمطالعة	٠,٥٧	٠,٤٧
	١٥	مناسبة مناخ المكتبة لعملية البحث العلمي	٠,٦٢	٠,٥٢
	١٦	إرشاد العاملين لمستخدمي المكتبة	٠,٦٨	٠,٦١
	١٧	تواجد العاملين في مكاتبهم الإرشادية	٠,٦٧	٠,٥٥

تابع الجدول (٢)

المجال	رقم الفقرة	مضمون فقرات المقياس وفقا لمجالاتها	الارتباط مع: المجال	المقياس
خدمات المكتبة	١٨	توفير كتب ومراجع من مؤسسات أخرى محلية	٠,٧١	٠,٦٤
	١٩	توفير كتب ومراجع من مؤسسات أخرى عربية	٠,٦٧	٠,٥٩
	٢٠	مناسبة خدمات الاستعارة لقدرات الطلبة	٠,٦٧	٠,٥٨
	٢١	مناسبة خدمات الإرجاع لقدرات الطلبة	٠,٦٨	٠,٦٠
	٢٢	صلاحية أجهزة الحاسوب المستخدمة من حيث السرعة والأداء	٠,٦٦	٠,٦٢
	٢٣	الحرص على الصيانة الدائمة للأدوات والمواد	٠,٦٩	٠,٦٧
التسهيلات	٢٤	مناسبة موقع المكتبة بالنسبة للكليات	٠,٥٩	٠,٤٣
	٢٥	تنظيم مواد المكتبة وأدواتها	٠,٦٩	٠,٦٥
	٢٦	إصدار نشرات توضح طرق استخدام المكتبة ومصادر المعلومات	٠,٦٨	٠,٥٢
	٢٧	نشر طرق استخدام المكتبة ومصادر المعلومات عبر الموقع الإلكتروني للجامعة	٠,٧١	٠,٥٩
	٢٨	توافر عنصر الترتيب في كتب المكتبة ومراجعها	٠,٦١	٠,٥٩
	٢٩	ملاءمة طرق الحصول على المعلومات الأولية لكتب المكتبة ومراجعها لقدرات الطلبة	٠,٧٠	٠,٦١
	٣٠	مناسبة طرق الحصول على المعلومات المحوسبة لقدرات الطلبة	٠,٧٥	٠,٦٨
	٣١	مبادرة العاملين لتقديم المساعدة لمستخدمي المكتبة	٠,٦٨	٠,٦٥
	٣٢	توافر المكتبة الخدمات المحوسبة في الحصول على معلومات من مصادر أخرى	٠,٧٣	٠,٦٩
التقييم	٣٣	إتاحة الفرصة لمستخدمي المكتبة لإبداء الرأي في خدمات المكتبة	٠,٦٣	٠,٥٩
	٣٤	تمتع العاملين بالمهارة الكافية لإرشاد الطلبة	٠,٧٥	٠,٦٨
	٣٥	تحمل العاملين في المكتبة مسؤولياتهم في إرشاد الطلبة	٠,٧٣	٠,٦١
	٣٦	توافر سمة التنظيم في أقسام الكتب والمراجع	٠,٦٧	٠,٦٥
	٣٧	كفاية أعداد العاملين في المكتبة بالنسبة لما يحتاجه مستخدمو المكتبة	٠,٧٤	٠,٦٣
	٣٨	كفاية الكتب المتوافرة في المكتبة لمستخدمي المكتبة	٠,٦٩	٠,٥٩
	٣٩	كفاية المراجع المتوافرة في المكتبة لمستخدمي المكتبة	٠,٧١	٠,٦٠
	٤٠	كفاية قاعات المطالعة المتوافرة لمستخدمي المكتبة	٠,٦٩	٠,٥٨

يلاحظ من الجدول (٢)، أن قيم معاملات ارتباط فقرات مجال أقسام المكتبة ومقتنياتها قد تراوحت بين ٠,٦٠-٠,٧٢ مع مجالها، وبين ٠,٤٧-٠,٥٧ مع الكلي للأداة، وأن قيم معاملات ارتباط فقرات مجال فاعلية مصادر التعلم قد تراوحت بين ٠,٦٠-٠,٨٣ مع

مجالها، وبين ٠,٤٦-٠,٦٣ مع الكلي للأداة، وأن قيم معاملات ارتباط فقرات مجال خدمات المكتبة قد تراوحت ٠,٥٧-٠,٧١ مع مجالها، وبين ٠,٤٧-٠,٦٧ مع الكلي للأداة، وأن قيم معاملات ارتباط فقرات مجال التسهيلات قد تراوحت بين ٠,٥٩-٠,٧٥ مع مجالها، وبين ٠,٤٣-٠,٦٩ مع الكلي للأداة، وأخيراً؛ فإن قيم معاملات ارتباط فقرات مجال التقييم قد تراوحت ٠,٦٣-٠,٧٥ مع مجالها، وبين ٠,٥٨-٠,٦٨ مع الكلي للأداة.

يلاحظ من القيم سالفة الذكر الخاصة بصدق البناء؛ أنَّ معامل ارتباط كل فقرة من فقرات أداة الدراسة مع الكلي لأداة الدراسة لم يقل عن معيار ٠,٢٠؛ مما يشير إلى جودة بناء فقرات أداة الدراسة. (عودة، ٢٠١٠)

بالإضافة إلى ما تقدم؛ تم حساب معاملات ارتباط مجالات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لأداة الدراسة، علاوة على حساب معاملات الارتباط البينية Inter-correlation لمجالات أداة الدراسة، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson، وذلك كما في الجدول (٣).

الجدول (٣)
قيم معاملات ارتباط مجالات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لأداة الدراسة، ومعاملات الارتباط البينية لمجالات أداة الدراسة

العلاقة بين	الإحصائي	أقسام المكتبة ومقتنياتها	فاعلية مصادر المعلومات	خدمات المكتبة	التسهيلات	التقييم
فاعلية مصادر المعلومات	معامل الارتباط	٠,٥٩				
	الدلالة الإحصائية	٠,٠٠٠				
خدمات المكتبة	معامل الارتباط	٠,٦٦	٠,٦٤			
	الدلالة الإحصائية	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠			
التسهيلات	معامل الارتباط	٠,٦٠	٠,٥٨	٠,٧٠		
	الدلالة الإحصائية	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠		
التقييم	معامل الارتباط	٠,٦١	٠,٥٨	٠,٧٠	٠,٧٨	
	الدلالة الإحصائية	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	
الكلي للمقياس	معامل الارتباط	٠,٧٩	٠,٧٧	٠,٨٩	٠,٨٨	٠,٨٨
	الدلالة الإحصائية	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠

يلاحظ من الجدول (٣)، أن قيم معاملات ارتباط مجالات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لها قد تراوحت بين ٠,٧٧-٠,٨٩، وأن قيم معاملات الارتباط البينية لمجالات أداة الدراسة قد تراوحت بين ٠,٥٨-٠,٧٨.

ثبات أداة الدراسة

لأغراض التحقق من ثبات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة ومجالاتها؛ فقد تم حسابه باستخدام معادلة كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha على بيانات التطبيق الأول للعينة الاستطلاعية، ولأغراض التحقق من ثبات الإعادة لأداة الدراسة ومجالاتها؛ فقد تم إعادة التطبيق على العينة الاستطلاعية بطريقة الاختبار وإعادته Test-Retest بفاصل زمني مقداره أسبوعان بين التطبيقين الأول والثاني، حيث تم حسابه باستخدام معامل ارتباط بيرسون بين التطبيقين الأول والثاني على العينة الاستطلاعية، وذلك كما في الجدول (٤).

الجدول (٤)
قيم معاملات ثبات الاتساق الداخلي والإعادة لأداة الدراسة ومجالاتها

المقياس ومجالاته	ثبات الاتساق الداخلي	ثبات الإعادة	عدد الفقرات
أقسام المكتبة ومقتنياتها	٠,٧٦	٠,٨٨	٧
فاعلية مصادر المعلومات	٠,٧٩	٠,٩١	٦
خدمات المكتبة	٠,٨٥	٠,٨٣	١٠
التسهيلات	٠,٨٥	٠,٨٥	٩
التقييم	٠,٨٥	٠,٨٦	٨
الكلي للمقياس	٠,٩٥	٠,٨٦	٤٠

يلاحظ من الجدول (٤)، أن ثبات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (ككل) قد بلغت قيمته ٠,٩٥ ولمجالاته تراوحت بين ٠,٧٦-٠,٨٥، في حين أن ثبات الإعادة لأداة الدراسة (ككل) قد بلغت قيمته ٠,٨٦ ولمجالاته تراوحت بين ٠,٨٣-٠,٩١. وهذا يعني ان الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات (استقرار) مقبول لأغراض الدراسة الحالية.

متغيرات الدراسة

اشتملت هذه الدراسة على المتغيرات المستقلة والتابعة الآتية:

أولاً: المتغيرات المستقلة: البرنامج وله مستويان: البكالوريوس، والدراسات العليا. والتخصص وله أربعة مستويات: الدراسات الإسلامية، الوفقه وأصوله، وأصول الدين، والاقتصاد الإسلامي. السنة الدراسية ولها أربعة مستويات: الأولى، والثانية، والثالثة، والرابعة. والتحصيل العلمي وله ثلاثة مستويات: ممتاز، وجيد جداً، وجيد فما دون.

ثانياً: المتغير التابع: درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال.

معيار تصحيح أداة الدراسة:

تم اعتماد النموذج الإحصائي ذي التدرُّج النسبي بهدف إطلاق الأحكام على المتوسطات الحسابية الخاصة بأداة الدراسة ومجالاتها وفقرات مجالاتها، وذلك على النحو الآتي:

درجة الجودة	فئة المتوسطات الحسابية
كبيرة	٣,٦٧-٥,٠٠
متوسطة	٢,٣٤-٣,٦٦
متدنية	١,٠٠-٢,٣٣

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلبة لمجالات أداة الدراسة ككل، والفقرات كل مجال. فيما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة، كما تم إجراء تحليل التباين الرباعي (بدون تفاعل) لدرجة مؤشرات جودة مكتبة جامعة اليرموك للإجابة عن السؤال الثاني. بينما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب متغيرات الدراسة: البرنامج، والتخصص، والتحصيل، والسنة الدراسية، على مجالات الدراسة وعلى الأداة ككل، بالإضافة إلى تحليل التباين الرباعي. كما تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه Scheffe.

منهج الدراسة

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي، حيث يساعد في التعرف إلى درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال. وتسعى الدراسة من خلال هذا المنهج إلى توضيح نتائج الدراسة وتفسيرها وتقييمها، كما هي عليه في الواقع.

نتائج الدراسة

أولاً: نتائج السؤال الأول

نص السؤال الأول على: ما درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال من وجهة نظر طلبة كلية الشريعة في جامعة اليرموك؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار المكتبة ومصادر المعلومات بشكل عام ولكل مجال من مجالات أداة الدراسة من وجهة نظر الطلبة، مع مراعاة ترتيب المجالات تنازلياً وفقاً لمتوسطاتها الحسابية، ويظهر الجدول (٥) ذلك.

الجدول (٥)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر مؤشرات الأداء في المكتبة من وجهة نظر الطلبة مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم المجال	درجة جودة المكتبة ومصادر المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٢	فاعلية مصادر المعلومات	٣,٧٢٩	٠,٦٦
٢	٣	خدمات المكتبة	٣,٥٨٥	٠,٦٦
٣	١	أقسام المكتبة ومقتنياتها	٣,٥٤٥	٠,٥٩
٤	٥	التقييم	٣,٥٢٤	٠,٧٠
٥	٤	التسهيلات	٣,٤٩٧	٠,٦٨
الكلي للمقياس			٣,٥٦٨	٠,٥٦

يلاحظ من الجدول (٥)، أن درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال (ككل) ومجالاتها من وجهة نظر الطلبة قد كانت (متوسطة)، حيث جاءت مجالات المقياس وفقاً للترتيب الآتي: مجال فاعلية مصادر المعلومات في المرتبة الأولى، تلاه مجال خدمات المكتبة في المرتبة الثانية، تلاه مجال أقسام المكتبة ومقتنياتها في المرتبة الثالثة، تلاه مجال التقييم في المرتبة الرابعة، ثم تلاه مجال التسهيلات في المرتبة الخامسة.

بالإضافة إلى ما تقدم؛ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجالات المقياس وفقاً للمجالات التي تتبع لها، مع مراعاة ترتيب الفقرات تنازلياً وفقاً لمتوسطاتها الحسابية، وذلك كما في الجدول (٦).

الجدول (٦)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجالات المقياس وفقاً للمجالات التي تتبع لها مرتبة تنازلياً

المجال	الرتبة	رقم الفقرة	درجة جودة المكتبة ومصادر المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقسام المكتبة ومقتنياتها	١	٦	ملاءمة نوعية المراجع المتوافرة لدعم البرامج الأكاديمية	٣,٩٨١	٠,٧٩
	٢	٥	ملاءمة نوعية الكتب المتوافرة لدعم البرامج الأكاديمية	٣,٩٤٨	٠,٨٢
	٣	١	توافر عنصر التوازن في توزيع العاملين في المكتبة على أقسامها	٣,٧٠٠	٠,٨٤
	٤	٣	ملاءمة الأدوات المتوافرة لأغراض مستخدمي المكتبة	٣,٥٨٦	٠,٩٥
	٥	٧	مراعاة مكتبة الجامعة للحاجات الفنية المفيدة لمستخدمي المكتبة	٣,٤٢٩	٠,٨٩
	٦	٢	توافر المكتبة غرفاً خاصة للباحثين	٣,٣٨١	١,٠٧
	٧	٤	ملاءمة أعداد أجهزة الحاسوب المتوافرة لحاجات مستخدمي المكتبة	٢,٧٩٠	١,٠٧

تابع الجدول (٦)

المجال	الرتبة	رقم الفقرة	درجة جودة المكتبة ومصادر المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
فاعلية مصادر المعلومات	١	٨	تنوع مصادر المعلومات المتوافرة	٤,١٧١	٠,٨١
	٢	٩	ملاءمة مصادر المعلومات المتوافرة للبرامج الأكاديمية	٣,٩٦٧	٠,٧٥
	٣	١٠	استخدام مصادر المعلومات بشكل فردي ومستقل	٣,٨١٠	٠,٩٦
	٤	١٣	ارتباط مصادر المعلومات في المكتبة بقواعد بيانات محلية	٣,٧٤٣	٠,٩٦
	٥	١٢	ارتباط مصادر المعلومات في المكتبة بقواعد بيانات عالمية	٣,٥٢٤	١,٠٨
	٦	١١	إتاحة فرص التواصل مع مصادر المعلومات الأخرى الخارجة عن الحرم الجامعي	٣,١٥٧	١,٠٣
خدمات المكتبة	١	١٤	مناسبة مناخ المكتبة للمطالعة	٤,٠٩٠	٠,٨٩
	٢	١٥	مناسبة مناخ المكتبة لعملية البحث العلمي	٣,٩٥٢	٠,٩٠
	٣	١٦	إرشاد العاملين لمستخدمي المكتبة	٣,٧٥٢	١,٠٤
	٤	٢٠	مناسبة خدمات الاستعارة لقدرات الطلبة	٣,٧٤٣	٠,٩٩
	٥	٢١	مناسبة خدمات الإرجاع لقدرات الطلبة	٣,٦٧١	١,١٠
	٦	١٩	توفير كتب ومراجع من مؤسسات أخرى عربية	٣,٦١٤	٠,٩١
	٧	١٨	توفير كتب ومراجع من مؤسسات أخرى محلية	٣,٥٧٦	٠,٨٩
	٨	١٧	وجود العاملين في مكاتبهم الإرشادية	٣,٤٥٢	١,٠٤
	٩	٢٣	الحرص على الصيانة الدائمة للأدوات والمواد	٣,١٤٣	١,٠٨
	١٠	٢٢	صلاحية أجهزة الحاسوب المستخدمة من حيث السرعة والأداء	٢,٨٥٧	١,١٦
التسهيلات	١	٢٥	تنظيم مواد المكتبة وأدواتها	٣,٨٨٦	٠,٨٤
	٢	٢٨	توافر عنصر الترتيب في كتب المكتبة ومراجعها	٣,٨٥٧	١,٠٣
	٣	٢٩	ملاءمة طرق الحصول على المعلومات الأولية لكتب المكتبة ومراجعها لقدرات الطلبة	٣,٦٥٢	٠,٨١
	٤	٣١	مبادرة العاملين لتقديم المساعدة لمستخدمي المكتبة	٣,٥٠٠	١,٠٥
	٥	٢٤	مناسبة موقع المكتبة بالنسبة للكليات	٣,٤٣٨	١,١٦
	٦	٣٠	مناسبة طرق الحصول على المعلومات المحوسبة لقدرات الطلبة	٣,٤١٠	٠,٩٥
	٧	٣٢	توافر المكتبة الخدمات المحوسبة في الحصول على معلومات من مصادر أخرى	٣,٢٩٠	١,٠١
	٨	٢٧	نشر طرق استخدام المكتبة ومصادر المعلومات عبر الموقع الإلكتروني للجامعة	٣,٢٨١	١,٠٣
	٩	٢٦	إصدار نشرات توضح طرق استخدام المكتبة ومصادر المعلومات	٣,١٦٢	١,١٩
التقييم	١	٣٦	توافر سمة التنظيم في أقسام الكتب والمراجع	٣,٩٢٤	٠,٩٠
	٢	٣٩	كفاية المراجع المتوافرة في المكتبة لمستخدمي المكتبة	٣,٧٤٨	٠,٩١

تابع الجدول (٦)

المجال	الرتبة	رقم الفقرة	درجة جودة المكتبة ومصادر المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التقييم	٣	٣٨	كفاية الكتب المتوافرة في المكتبة لمستخدمي المكتبة	٣,٦٧٦	٠,٩٦
	٤	٣٤	تمتع العاملين بالمهارة الكافية لإرشاد الطلبة	٣,٥٧٦	١,٠١
	٥	٣٥	تحمل العاملين في المكتبة مسؤولياتهم في إرشاد الطلبة	٣,٤٩٥	١,٠٢
	٦	٤٠	كفاية قاعات المطالعة المتوافرة لمستخدمي المكتبة	٣,٤٨١	١,٠٥
	٧	٣٧	كفاية أعداد العاملين في المكتبة بالنسبة لما يحتاجه مستخدمي المكتبة	٣,٣٤٣	١,٠٠
	٨	٣٣	إتاحة الفرصة لمستخدمي المكتبة لإبداء الرأي في خدمات المكتبة	٢,٩٤٨	١,١٤

يلاحظ من الجدول (٦)، أنه فيما يخص فقرات مجال أقسام المكتبة ومقتنياتها: صنفت فقراته ضمن درجتي توافر؛ (كبيرة) للفقرات ذوات الرتب (١-٣) و(متوسطة) للفقرات ذوات الرتب (٤-٧). وفيما يخص فقرات مجال فاعلية مصادر المعلومات: صنفت فقراته ضمن درجتي توافر؛ (كبيرة) للفقرات ذوات الرتب (١-٤) و(متوسطة) للفقرتين ذواتي الرتب (٥-٦). وفيما يخص فقرات مجال خدمات المكتبة: صنفت فقراته ضمن درجتي توافر؛ (كبيرة) للفقرات ذوات الرتب (١-٥) و(متوسطة) للفقرات ذوات الرتب (٦-١٠)، وفيما يخص فقرات مجال التسهيلات: صنفت فقراته ضمن درجتي توافر؛ (كبيرة) للفقرتين ذواتي الرتب (١-٢) و(متوسطة) للفقرات ذوات الرتب (٣-٩)، وأخيراً فيما يخص فقرات مجال التقييم: صنفت فقراته ضمن درجتي توافر؛ (كبيرة) للفقرات ذوات الرتب (١-٣) و(متوسطة) للفقرات ذوات الرتب (٤-٨).

ثانياً: نتائج السؤال الثاني

نص السؤال الثاني على: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥) في درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال تعزى لمتغيرات (البرنامج، والتخصص، والتحصيل، والسنة الدراسية)؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال (ككل) من وجهة نظر الطلبة وفقاً للمتغيرات، وذلك كما هو مبين في الجدول (٧).

الجدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة

المتغير	مستويات المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البرنامج	البكالوريوس	٣,٦٢٢	٠,٤٨
	الدراسات العليا	٣,٤٣١	٠,٧١
التخصص	الدراسات الإسلامية	٣,٥٥٠	٠,٥٦
	الفقه وأصوله	٣,٥٧٦	٠,٤٩
	أصول الدين	٣,٥٦٧	٠,٦٤
	الاقتصاد الإسلامي	٣,٥٧٥	٠,٦٠
التحصيل	ممتاز	٣,٥١٣	٠,٦٤
	جيد جداً	٣,٦٠٧	٠,٥٢
	جيد فما دون	٣,٥٣٨	٠,٥٨
السنة الدراسية	الأولى	٣,٣٥١	٠,٦٥
	الثانية	٣,٥٧٦	٠,٦٣
	الثالثة	٣,٦٦٠	٠,٥١
	الرابعة فأكثر	٣,٦٢٤	٠,٤٧

يلاحظ من الجدول (٧)، وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال (ككل) من وجهة نظر الطلبة ناتجة عن اختلاف مستويات المتغيرات؛ وللتحقق من جوهرية الفروق الظاهرية؛ تم إجراء تحليل التباين الرباعي (بدون تفاعل) لدرجة توافر مؤشرات الأداء في مكتبة الحسين بن طلال (ككل) من وجهة نظر الطلبة وفقاً للمتغيرات، وذلك كما في الجدول (٨).

الجدول (٨)

نتائج تحليل التباين الرباعي (بدون تفاعل) لدرجة توافر مؤشرات الأداء في المكتبة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
البرنامج	٠,١٧١	١	٠,١٧١	٠,٥٤٠	٠,٤٦٣
التخصص	٠,٠٨٥	٣	٠,٠٢٨	٠,٠٨٩	٠,٩٦٦
التحصيل	٠,٣٧٣	٢	٠,١٨٧	٠,٥٨٨	٠,٥٥٦
السنة الدراسية	٠,٩٧٤	٣	٠,٣٢٥	١,٠٢٣	٠,٣٨٣
الخطأ	٦٣,٤٤٨	٢٠٠	٠,٣١٧		
الكلي	٦٦,٤٣٦	٢٠٩			

يتبين من الجدول (٨)، عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة α =٠,٠٥ بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال (ككل) من وجهة نظر الطلبة تعزى للمتغيرات (البرنامج، التخصص، التحصيل، السنة الدراسية).

بالإضافة إلى ما تقدم، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال من وجهة نظر الطلبة وفقاً للمتغيرات، وذلك كما هو مبين في الجدول (٩).

الجدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار المكتبة ومصادر المعلومات في المكتبة

المتغير	مستويات المتغير	الإحصائي	المجالات				
			أقسام المكتبة ومقتنياتها	فاعلية مصادر المعلومات	خدمات المكتبة	التسهيلات	التقييم
البرنامج	البكالوريوس	المتوسط الحسابي	٣,٦٢٢	٣,٧٨٩	٣,٦٥٨	٣,٥٢٦	٣,٥٦٢
		الانحراف المعياري	٠,٥٢	٠,٦١	٠,٦٢	٠,٦٠	٠,٦٤
	الدراسات العليا	المتوسط الحسابي	٣,٣٥٢	٣,٥٧٨	٣,٤٠٣	٣,٤٢٦	٣,٤٢٩
		الانحراف المعياري	٠,٧١	٠,٧٦	٠,٧٣	٠,٨٥	٠,٨٣
التخصص	الدراسات الإسلامية	المتوسط الحسابي	٣,٤٤٧	٣,٧٣٣	٣,٦٠٩	٣,٥٠٥	٣,٤٨٠
		الانحراف المعياري	٠,٥٨	٠,٧٢	٠,٦٥	٠,٦٤	٠,٧١
	الفقه وأصوله	المتوسط الحسابي	٣,٦١٧	٣,٧٦٢	٣,٥٨٨	٣,٤٨٠	٣,٤٩٣
		الانحراف المعياري	٠,٥٤	٠,٦١	٠,٦٠	٠,٦٣	٠,٦٣
	أصول الدين	المتوسط الحسابي	٣,٥٥٤	٣,٥٦٨	٣,٥٥٠	٣,٦١٥	٣,٥٤٧
		الانحراف المعياري	٠,٥٨	٠,٧٤	٠,٧٣	٠,٧٦	٠,٦٨
	الاقتصاد الإسلامي	المتوسط الحسابي	٣,٥٦١	٣,٧٧٤	٣,٥٨١	٣,٤٤٩	٣,٥٧٥
		الانحراف المعياري	٠,٦٥	٠,٦١	٠,٧٠	٠,٧٣	٠,٧٧
التحصيل	ممتاز	المتوسط الحسابي	٣,٥٤٦	٣,٦٧٩	٣,٥٥٨	٣,٣٨١	٣,٤٥٠
		الانحراف المعياري	٠,٦٨	٠,٨٦	٠,٦٩	٠,٧٦	٠,٧٢
	جيد جداً	المتوسط الحسابي	٣,٥٧٣	٣,٧٦٨	٣,٥٩٠	٣,٥٧٦	٣,٥٧٥
		الانحراف المعياري	٠,٥٦	٠,٥٨	٠,٦٣	٠,٦٦	٠,٦٧
	جيد فما دون	المتوسط الحسابي	٣,٥٠٠	٣,٦٩٧	٣,٥٩٤	٣,٤٤٤	٣,٤٨٩
		الانحراف المعياري	٠,٥٨	٠,٦٤	٠,٧٠	٠,٦٧	٠,٧٥

تابع الجدول (٩)

المتغير	مستويات المتغير	الإحصائي	المجالات				
			أقسام المكتبة ومقتنياتها	فاعلية مصادر المعلومات	خدمات المكتبة	التسهيلات	التقييم
السنة الدراسية	الأولى	المتوسط الحسابي	٣,٢٧٥	٣,٥١٣	٣,٣٥٦	٣,٣٥٠	٣,٢٩٢
		الانحراف المعياري	٠,٦٤	٠,٧٣	٠,٦٧	٠,٧٧	٠,٧٨
	الثانية	المتوسط الحسابي	٣,٦٠٥	٣,٧٤٧	٣,٥٤٨	٣,٤٥٤	٣,٥٩٦
		الانحراف المعياري	٠,٦٢	٠,٧٣	٠,٧٥	٠,٧٢	٠,٧٩
	الثالثة	المتوسط الحسابي	٣,٥٧٨	٣,٧٤٦	٣,٨١٢	٣,٦٣٢	٣,٥٠٦
		الانحراف المعياري	٠,٥٥	٠,٥٦	٠,٦٢	٠,٧٣	٠,٦٦
	الرابعة فأكثر	المتوسط الحسابي	٣,٦٢٤	٣,٨٢٠	٣,٦٠٥	٣,٥٣١	٣,٦٠٣
		الانحراف المعياري	٠,٥٤	٠,٥٩	٠,٥٨	٠,٥٦	٠,٥٨

يلاحظ من الجدول (٩)، وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لمجالات درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال من وجهة نظر الطلبة ناتجة عن اختلاف مستويات المتغيرات؛ وبهدف التحقق من جوهرية الفروق الظاهرية؛ تم إجراء تحليل التباين الرباعي المتعدد (بدون تفاعل) لمجالات درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال من وجهة نظر الطلبة مجتمعة وفقاً للمتغيرات، وذلك كما في الجدول (١٠).

الجدول (١٠)
نتائج تحليل التباين الرباعي المتعدد (بدون تفاعل) لمجالات درجة توافر مؤشرات الأداء في المكتبة

الأثر	الاختبار المتعدد	قيمة الاختبار المتعدد	قيمة ف الكلية المحسوبة	درجة حرية البسط	درجة حرية المقام	الدلالة الإحصائية
البرنامج	Hotelling's Trace	٠,٠٣٢	١,٢٥٠	٥	١٩٦	٠,٢٨٧
التخصص	Wilks' Lambda	٠,٩٢١	١,٠٩٢	١٥	٥٤١,٤٧١	٠,٣٦١
التحصيل	Wilks' Lambda	٠,٩٥٧	٠,٨٦٢	١٠	٣٩٢	٠,٥٦٩
السنة الدراسية	Wilks' Lambda	٠,٨٧٦	١,٧٨١	١٥	٥٤١,٤٧١	٠,٠٣٤

يتبين من الجدول (١٠)، وجود أثر دال إحصائياً لمتغير (السنة الدراسية) وعدم وجود أثر دال إحصائياً للمتغيرات: (البرنامج، والتخصص، والتحصيل) عند مستوى الدلالة

(α=٠,٠٥) على مجالات درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال من وجهة نظر الطلبة مجتمعة؛ ولتحديد على أيٍّ من مجالات درجة توافر مؤشرات الأداء في مكتبة الحسين بن طلال من وجهة نظر الطلبة كان أثرُ متغير (السنة الدراسية)؛ فقد تم إجراء تحليل التباين الرباعي (بدون تفاعل) لمجالات درجة توافر مؤشرات الأداء في مكتبة الحسين بن طلال من وجهة نظر الطلبة كلٌّ على حدةٍ وفقاً للمتغيرات، وذلك كما في الجدول (١١).

الجدول (١١)

نتائج تحليل التباين الرباعي (بدون تفاعل) لمجالات درجة توافر مؤشرات الأداء في المكتبة

المتغير التابع	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
أقسام المكتبة ومقتنياتها	البرنامج	٠,٨٣٩	١	٠,٨٣٩	٢,٤٨٣	٠,١١٧
	التخصص	٠,٨٥٨	٣	٠,٢٨٦	٠,٨٤٦	٠,٤٧٠
	التحصيل	٠,٧٤٨	٢	٠,٣٧٤	١,١٠٦	٠,٣٣٣
	السنة الدراسية	١,٢٥١	٣	٠,٤١٧	١,٢٣٤	٠,٢٩٨
	الخطأ	٦٧,٥٩٦	٢٠٠	٠,٣٣٨		
	الكلي	٧٣,٣٨٣	٢٠٩			
فاعلية مصادر المعلومات	البرنامج	٠,١٦٠	١	٠,١٦٠	٠,٣٦٩	٠,٥٤٤
	التخصص	٠,٥٧٥	٣	٠,١٩٢	٠,٤٤٣	٠,٧٢٣
	التحصيل	٠,٤٥١	٢	٠,٢٢٦	٠,٥٢١	٠,٥٩٥
	السنة الدراسية	٠,٨١٩	٣	٠,٢٧٣	٠,٦٣٠	٠,٥٩٦
	الخطأ	٨٦,٦٢٠	٢٠٠	٠,٤٣٣		
	الكلي	٩٠,٣٠٦	٢٠٩			
خدمات المكتبة	البرنامج	٠,٧١٣	١	٠,٧١٣	١,٧٧١	٠,١٨٥
	التخصص	٠,٠٧٨	٣	٠,٠٢٦	٠,٠٦٥	٠,٩٧٩
	التحصيل	٠,٠٣٤	٢	٠,٠١٧	٠,٠٤٢	٠,٩٥٩
	السنة الدراسية	٨,٠٧٤	٣	٢,٦٩١	٦,٦٨٦	٠,٠٠٠
	الخطأ	٨٠,٥٠٨	٢٠٠	٠,٤٠٣		
	الكلي	٩١,٥٦٤	٢٠٩			
التسهيلات	البرنامج	٠,٠٠٠	١	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٩٨٣
	التخصص	٠,٩٦٤	٣	٠,٣٢١	٠,٦٨٧	٠,٥٦١
	التحصيل	١,٢٧٥	٢	٠,٦٣٨	١,٣٦٤	٠,٢٥٨

تابع الجدول (٩)

المتغير التابع	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
التسهيلات	السنة الدراسية	١,٣٠١	٣	٠,٤٣٤	٠,٩٢٨	٠,٤٢٨
	الخطأ	٩٣,٤٩٥	٢٠٠	٠,٤٦٧		
	الكلي	٩٧,٤٨٦	٢٠٩			
التقييم	البرنامج	٠,٠١١	١	٠,٠١١	٠,٠٢٢	٠,٨٨٣
	التخصص	٠,٣٠٦	٣	٠,١٠٢	٠,٢٠٧	٠,٨٩٢
	التحصيل	٠,٥٧٧	٢	٠,٢٨٩	٠,٥٨٦	٠,٥٥٧
	السنة الدراسية	٢,١٦٥	٣	٠,٧٢٢	١,٤٦٦	٠,٢٢٥
	الخطأ	٩٨,٤٨٨	٢٠٠	٠,٤٩٢		
	الكلي	١٠٢,٢٨٧	٢٠٩			

يتبين من الجدول (١١)، وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥) بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر مؤشرات الأداء في مجال خدمات المكتبة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير (السنة الدراسية)؛ ولكون المتغير (السنة الدراسية) متعدد المستويات؛ فقد تم إجراء اختبار شيفيه Scheffe للمقارنات البعدية المتعددة للكشف عن جوهرية الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجال درجة توافر مؤشرات الأداء المتعلق بخدمات المكتبة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير (السنة الدراسية)، وذلك كما في الجدول (١٢).

الجدول (١٢)
نتائج اختبار شيفيه Scheffe للمقارنات البعدية المتعددة بمجال خدمات المكتبة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير (السنة الدراسية)

السنة الدراسية		الأولى	الثانية	االثالثة	الرابعة فأكثر
Scheffe	المتوسط الحسابي	٣,٣٥٦	٣,٥٤٨	٣,٨١٢	٣,٦٠٥
الأولى	٣,٣٥٦				
الثانية	٣,٥٤٨	٠,١٩٢			
الثالثة	٣,٨١٢	٠,٤٥٥	٠,٢٦٤		٠,٢٠٦
الرابعة فأكثر	٣,٦٠٥	٠,٢٤٩	٠,٠٥٧		

يتضح من الجدول (١٢)، وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥) بين المتوسطات الحسابية لمجال خدمات المكتبة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير (السنة الدراسية)؛ لصالح طلبة السنة الدراسية (الثالثة) مقارنة بطلبة السنة الدراسية (الأولى).

مناقشة النتائج

أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول

ما درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال من وجهة نظر طلبة كلية الشريعة في جامعة اليرموك؟

كانت درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال متوسطة؛ حيث جاء في الرتبة الأولى مجال «فاعلية مصادر المعلومات» بمتوسط ٣,٧٢٩ بدرجة مرتفعة، وجاء في الرتبة الأخيرة مجال «التسهيلات» بمتوسط ٣,٤٩٧، بدرجة متوسطة.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن جامعة اليرموك قد أولت اهتماماً واسعاً لمكتبة الحسين بن طلال إذ تسعى من خلال المكتبة للوصول إلى الريادة والتميز في خدمة البحث، والثقافة، والتعلم، ومن ثم الوصول إلى المعرفة في أرقى تقاليد الحرية الأكاديمية والفكرية، وتتابع الجامعة تحقيق ذلك من خلال مركز الجودة الخاص بالجامعة، ويتلمس مستخدمو المكتبة هذه المتابعة، إذ جاءت درجة توافر المؤشرات التي يتلمسها المستفيدون في المكتبة بدرجة متوسطة حيث لا تزال مكتبة الحسين بن طلال تسير بخطوات متتابعة لتحقيق جودة المكتبة والحصول على الشهادات المرموقة في الجودة.

وحول تفصيل مناقشة نتائج المجالات في هذا المضمار فقد حصل مجال فاعلية مصادر المعلومات على درجة مرتفعة، حيث جاءت الفقرة التي تنص على «تنوع مصادر المعلومات المتوافرة» على الرتبة الأولى، ويرجع ذلك إلى أن مكتبة الحسين بن طلال تضم أكثر من (٦٠٠٠٠٠) ستماية ألف مصدر معلومات في مختلف حقول المعرفة، وتعكس عدة لغات وتتفاوت هذه المصادر من الورقية إلى المصغرات الفلمية وصولاً إلى الرقمية. فمنها (٥١٥،٠٠٠) خمسماية وخمسة عشر ألف مجلد من الكتب والرسائل الجامعية الورقية، و(٩٠) ألفًا من مجلدات أعداد الدوريات السابقة، و(١٤) ألفًا من المصغرات الفلمية، و(٢٠٠٠) قرص مدمج لعدد من الصحف اليومية القديمة والحديثة. وتتفق دراسة خوالدة والخياط (٢٠١٣) مع هذه النتيجة، حيث أشارت إلى أن أكثر الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين كانت في حفظ المراجع.

في حين حصلت الفقرة التي تنص على «إتاحة فرص التواصل مع مصادر المعلومات الأخرى الخارجة عن الحرم الجامعي» في هذا المجال على الرتبة الأخيرة على الرغم من أن مكتبة الحسين بن طلال تحتضن مركز التميز، الذي يساهم بدوره في التنسيق بين مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية، وتعزو الباحثة ذلك إلى عدم معرفة كثير من مستخدمي المكتبة

بهذا المركز، وعدم تسويق المكتبة لخدمات هذا المركز، حيث إن كثيراً من أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة لا يعلمون شيئاً عن الخدمات التي يقدمها.

وحصل مجال «الخدمات» على متوسط ٣,٥٨٥ وبدرجة متوسطة، إذ جاءت الفقرة التي تنص على «مناسبة مناخ المكتبة للمطالعة» على الرتبة الأولى بدرجة كبيرة ولعل هذا يعود إلى ما تتخذه الجامعة من إجراءات لضمان ذلك، حيث تخصص للباحثين غرفاً للمطالعة، كما تمنع الجلسات الودية والأحاديث الجانبية داخل مبنى المكتبة، الأمر الذي لا يجعل المكتبة مكانًا لإعداد البحوث والرسائل العلمية فحسب وإنما مكانًا للمطالعة ولمذاكرة للامتحانات.

في حين حصلت الفقرة التي تنص على «صلاحية أجهزة الحاسوب المستخدمة من حيث السرعة والأداء» على الرتبة الأخيرة في هذا المجال، إذ يبدو أن المستخدمين قد لمسوا قصد الباحثة في هذه العبارة بدقة، حيث يتلمس المستخدمون قدم بعض الأجهزة في المكتبة، وعدم تعهد المكتبة لأجهزتها بالصيانة باستمرار، إضافة إلى سوء استخدام الطلبة للأجهزة الأمر الذي أضعف فاعليتها.

وقد حصل مجال «أقسام المكتبة ومقتنياتها» على متوسط ٣,٥٤٥ وبدرجة متوسطة، حيث جاءت الفقرة التي تنص على "ملاءمة نوعية المراجع المتوافرة لدعم البرامج الأكاديمية" بدرجة كبيرة، وفي الرتبة الأولى، ولعل ذلك يرجع إلى أن الجامعة تعمل على التعاون مع جميع الشركاء لاختيار مصادر المعلومات وحيازتها، وتحليلها وتقييمها، ومعالجتها فنيًا ومهنيًا وإتاحتها للاستخدام؛ لتمكين المستخدمون من تنمية حاجاتهم إلى المعرفة، والعلم، والبحث العلمي انسجامًا مع دور الجامعة وأهدافها في شتى المجالات العلمية التعليمية.

في حين حصلت الفقرة التي تنص على «ملاءمة أعداد أجهزة الحاسوب المتوافرة لحاجات مستخدمي المكتبة» على الرتبة الأخيرة في هذا المجال؛ ولعل هذا يرجع إلى الأزمة المالية التي تمر بها الجامعة، الأمر الذي أدى إلى قلة المخصصات المالية التي تعنى بشراء أجهزة الحاسوب في المكتبة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الدهيمات التي أشارت إلى أن الأجهزة المتوافرة في مكتبات الجامعات الرسمية غير كافية، مقارنة بالجامعات الخاصة.

أما مجال «التقييم» فقد حصل على متوسط ٣,٥٢٤ وبدرجة متوسطة، إذ جاءت الفقرة التي تنص على «توافر سمة التنظيم في أقسام الكتب والمراجع» على أعلى رتبة وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المستخدمين لا يتكلفون جهداً وعناءً في الحصول على ما يحتاجون إليه من المكتبة، إضافة إلى أن فرق الإرشاد متوافرة في كل قاعات المكتبة. في حين حصلت الفقرة التي تنص على «إتاحة الفرصة لمستخدمي المكتبة لإبداء الرأي في خدمات المكتبة» على الرتبة الأخيرة

في هذا المجال، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المكتبة لا توافر بين يدي المستخدمين نماذج لتقييم المكتبة من حيث خدماتها ومصادرها وأقسامها من قبل المستخدمين.

هذا وحصل مجال «التسهيلات» على متوسط ٣,٤٩٧، بدرجة متوسطة، إذ جاءت الفقرة التي تنص على "تنظيم مواد المكتبة وأدواتها" على أعلى رتبة؛ ولعل ذلك يعود إلى توافر المواصفات العالية في بناء المكتبة وأقسامها، الأمر الذي يتيح قدرًا من التنظيم لكل موادها وأدواتها، ومن ثم سهولة التعامل معها من قبل المستخدمين، كما يتيح في الوقت ذاته سهولة في الحركة والتنقل بين أقسامها المختلفة.

وهذه النتيجة تنسجم مع نتيجة أخرى في مجال التقييم إذ حصلت الفقرة التي تنص على توافر سمة التنظيم على أعلى رتبة، الأمر الذي يشير إلى أن الطلبة تعاملو مع فقرات الأداة بصدق وموضوعية؛ مما أتاح قدراً كبيراً من التوافق بين نتائج الدراسة.

ومن جهة أخرى فقد جاءت الفقرة التي تنص على "إصدار نشرات توضح طرق استخدام المكتبة ومصادر المعلومات" على الرتبة الأخيرة، إذ إن المكتبة لا توافر هذه النشرات بين يدي المستخدمين للمكتبة سواء كان داخل المكتبة أم خارجها؛ ولعل السبب في ذلك يعود إلى أن المكتبة تعتمد في إرشاد المستخدمين على الموظفين وفرق الإرشاد من الطلبة.

ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥) في درجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال تعزى لمتغيرات (البرنامج، والتخصص، والتحصيل، والسنة الدراسية)؟

أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة α=٠,٠٥ بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة مكتبة الحسين بن طلال (ككل) من وجهة نظر المستخدمين تعزى للمتغيرات (البرنامج، والتخصص، والتحصيل، والسنة الدراسية). وهذا يعني أن أفراد العينة متفقون على توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال، وهذا يعزى إلى أن ما توافره المكتبة لا يقدم لفئة دون الأخرى، إنما يقدم لكل من يرغب الاستفادة من المكتبة من باحثين ودارسين،، فطلبة الدراسات العليا يحتاجون المكتبة باستمرار كما يحتاجها طلبة البكالوريوس فيما يكلفون به من أبحاث وتقارير وواجبات، بالإضافة إلى رغبة بعض الطلبة في المطالعة الذاتية وقراءة المصادر المتوافرة في المكتبة، وهذا الأمر لا يتوقف عند الطلبة ذوي التحصيل المرتفع دون باقي الطلبة، إنما هو متاح لجميع الطلبة على اختلاف تحصيلهم، وتخصصاتهم الأكاديمية؛ من هنا كان

جلياً تشابه استجابات أفراد العينة حول توافر مؤشرات الأداء لمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات في مكتبة الحسين بن طلال. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الدهيمات حيث تشير إلى عدم الاختلاف في وجهات نظر المستخدمين لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة بدلالة أبعاد الجودة المختلفة.

إلا أن دراسة (Simmonds & Andaleeb, 2001) تشير إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير البرنامج، إذ إن تآلف الشخص مع المكتبة له تأثير كبير في كثرة تردده عليها، وهذا اختلاف واضح بين دراسة Simmonds & Andaleeb والدراسة الحالية، ولعل السبب يرجع إلى أن جميع أفراد عينة الدراسة الحالية كانوا ممن يستخدمون المكتبة في كتابة الأبحاث والتقارير، الأمر الذي أدى إلى وجود تمايز بين استجابات العينتين.

ومن جهة أخرى تشير النتائج إلى وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥) بين المتوسطات الحسابية لمجال خدمات المكتبة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير (السنة الدراسية)؛ لصالح طلبة السنة الدراسية (الثالثة) مقارنة بطلبة السنة الدراسية (الأولى)؛ ولعل ذلك راجع إلى قلة استخدام طلبة السنة الأولى والثانية لمكتبة الجامعة، في حين يزداد استخدام الطلبة للمكتبة في السنة الثالثة، ويقل اهتمامهم بالمكتبة في سنة التخرج بالنسبة لطلبة البكالوريوس وهي السنة الرابعة، من هنا كان طلبة السنة الثالثة أقدر على إدراك حقيقة الخدمات التي تقدمها مكتبة الحسين بن طلال، حيث إنهم يرتادون المكتبة بشكل أكبر من الطلبة في السنتين الدراسيتين الأوليين.

التوصيات

في ضوء النتائج السابقة فإن الدراسة توصي بما يأتي:

١. تفعيل دور مركز التميز الذي تحتضنه مكتبة الحسين بن طلال، من خلال توعية مستخدمي المكتبة بخدماته وما يتيح من فرص وبما يوفره من مراجع من مراكز المعلومات خارج نطاق جامعة اليرموك.

٢. توفير نماذج تقييمية لتقييم مكتبة الحسين بن طلال ورقياً داخل المكتبة، وإلكترونياً على موقع المكتبة، ومن ثم تحسين خدمات المكتبة في ضوء نتائج التقييم.

٣. زيادة المخصصات المالية المتعلقة بمكتبة الحسين بن طلال، التي تتيح قدراً من الارتقاء بما تقدمه المكتبة من خدمات، وما تتيحه من تسهيلات.

٤. توفير النشرات الإرشادية الورقية والإلكترونية التي توافر للمستخدمين طرق استخدام المكتبة بشكل ذاتي، دون الاعتماد على الموظفين وفرق الإرشاد.

٥. ضرورة إجراء دراسات مسحية مقارنة تقف عند موقع مكتبة الحسين بن طلال في الالتزام بمعيار جودة المكتبة ومصادر المعلومات مقارنة بمكتبات الجامعات الرسمية والخاصة.

٦. دراسة إدراكات العاملين في مكتبة الحسين بن طلال نحو معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومدى استفادتهم منها في حال الالتزام بتطبيق هذه المعايير.

المراجع

آل حسين، أمل (١٤٣٥هـ). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات. مجلة التنمية الإدارية إدارة العلاقات العامة والإعلام بمعهد الإدارة العامة. ١١٧(٢) ٨٦-١١٢.

باوزير، أمين أحمد (٢٠١٠). قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية بكلية الطب والعلوم الصحية. المؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن، جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية المستدامة، ١١-١٣ أكتوبر-٢٠١٠.

بدر، ماجد (١٩٩٤). التعليم العالي في الأردن بين المسؤولية الحكومية والقطاع الخاص. عمان، الأردن: مركز الدراسات والأبحاث عن الشرق الأوسط المعاصر.

الخليفي، محمد بن صالح (٢٠٠١). استخدام المكتبات في البيئة الإلكترونية. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. ٣(٦)، ٤٩-٨٥.

خوالدة، محمود عبدالله، والخياط، ماجد محمد (٢٠١٣). 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. جامعة غزة. ٢١(١)، ٥٠١-٥٣٣.

الدهيمات، عماد (٢٠١١). جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين دراسة مقارنة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.

زاهر، ضياء الدين (٢٠٠٥) إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.

زيدان، أحمد عادل. (٢٠١٢). مدخل لإدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المكتبات. استرجع من الموقع http://arablibrariannet.blogspot.com/2012/12/blog-post_12.html#ixzz2u8WqNX00.

أبو السندس، جهاد أحمد (٢٠١١). قياس مؤشرات تقييم الإنجاز في التعليم العالي. المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، الزرقاء، الأردن، ٣-٥ مارس ٢٠١١، ص١٧٢٣-١٧٣٧.

السليمي، نهلة (٢٠٠٩). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية في مدينة الرياض: دراسة تطبيقية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

شويعر، خولة بنت محمد (٢٠٠٩). قياس جودة خدمات المكتبة العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبدالعزيز العامة بالرياض. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ٥(١٠)٣٥-٦٨.

عباس، هشام عبد الله (٢٠٠٥). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبدالعزيز بجدة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١(١١)٣٥-٥١.

عشيبة، فتحي درويش (٢٠٠٠). الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري. مجلة اتحاد الجامعات العربية، ٤(١) ٥٢-٦٦.

السيد، نادية حسن (٢٠٠٥). تقييم أداء الأستاذ الجامعي في ضوء معايير الجودة. مجلة دراسات في التعليم العالي، ٨(١) ٣٦-٥٦، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس.

عليان، ربحي (٢٠١١). إدارة تنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم، ط١. عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

دليل التقويم الذاتي لضمان الجودة (٢٠٠٩). مركز الجودة والاعتماد. عمان- الأردن. منشورات وزارة التعليم العالي.

Filiz, Z. (2007). *Sservice quality of university library: Asurvey amongst students at Osmangazi University and Anadolu University*. Retrieved from, http:\\ eidergisi. Istanbul. Edu. Tr\sayi5\ iueis 5ml.

Nimsomboon, N. and Nagata, H. (2003). *Assessment of library system*. Retrieved from, www. Kc. Tsukuba. Ac. Jp\ div- conm\ pdf\ report0403. Pdf.

Simmonds, H. and Andaleeb S. (2001). Usage of academic libraries: the role of service quality, resources, and user characteristics. *library trends, 49*(4),626-634, Measuring Service Quality, Spring 2001