

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
كلية العلوم الاجتماعية - الرياض
قسم المكتبات والمعلومات

قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية

دراسة مقدمة إلى قسم المكتبات والمعلومات في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة
الإمام محمد بن سعود الإسلامية لنيل درجة الدكتوراه

إعداد

هالة بنت محمد بن عبدالله السليمي

إشراف

أ. د. علي بن إبراهيم النملة
الأستاذ بقسم المكتبات والمعلومات

١٤٣٠هـ - ٢٠٠٩م

المستخلص

تعنى الإدارة الحديثة للمعلومات بالارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستخدمين، وذلك من خلال توظيف العديد من الإستراتيجيات، التي يأتي في مقدمتها قياس جودة الخدمات؛ بغرض التأكد من تلبية احتياجات المستخدمين ومناسبتها لرغبتهم، وتحقيقها لرضاهم. ويمكن تحقيق ذلك باستخدام الطرق العلمية والأساليب الحديثة والمعايير الملائمة لقياس جودة الخدمات.

ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة، حيث إن جودة خدمات المعلومات في المكتبات وتلبية احتياجات الفئات المستهدفة وموافقتها للمعايير المعتمدة لم تأخذ حقها من الدراسة والبحث من قبل الباحثين والمتخصصين في المجال. تمثل ذلك بندرة الدراسات والبحوث في الأدبيات المنشورة، لذا فإن الصورة لا تزال غير واضحة في أذهان المعنيين بجودة خدمات المعلومات وتطويرها، مما حفز الباحثة إلى التصدي لهذا الموضوع.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض، وتقييم جودة تلك الخدمات؛ لتحديد مواطن القوة والتقصير فيها. والخروج ببعض المقترحات لتطويع المقياس المستخدم في الدراسة ووضع آلية لتطبيقه.

وتتلخص أهمية الدراسة في تقديمها صورة واضحة لمستوى جودة خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات مجتمع الدراسة، مما يمكن متخذي القرار والقائمين على تلك المكتبات من الاستفادة من البيانات والنتائج والتوصيات التي توصلت إليها هذه الدراسة في وضع خطط مستقبلية لتطوير مستوى جودة خدماتها ورفعها.

وقد طبقت الباحثة المنهج الوصفي المسحي لتحقيق أهداف الدراسة المرسومة، كما استخدمت مقياس جودة الخدمات Libqual كأداة لجمع البيانات من المستخدمين وتحليلها، بالإضافة لاستخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات من العاملين في المكتبات مجتمع الدراسة. وبعد جمع البيانات وتمثيلها إحصائياً وتحليلها توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

- اتضح عدم تطبيق مقاييس معيارية خاصة بقياس جودة الخدمات. كما ظهر عدم وجود خطط مرسومة أو واضحة لتطبيق مقاييس جودة الخدمات في المكتبات محل الدراسة.

● أظهرت النتائج أهم العقبات التي تعترض تحقيق الجودة أو تعترض تطبيق مقاييس جودة الخدمات في المكتبات الطبية محل الدراسة، حيث احتلت العقبة الخاصة بـ "الجهل بأساليب القياس المستخدمة في هذا المجال" المرتبة الأولى بنسبة (٨٦.٤%)، تليها العقبتان الخاصتان بـ "دعم الإدارة العليا أو متخذي القرار"، بـ "قلة العاملين" بنسبة (٧٢.٧%)، ثم العقبة الخاصة بـ "تأهيل العاملين" بنسبة (٦٨.٢%)، وأخيراً العقبة الخاصة بـ "قلة الموارد المالية" بنسبة (٦٦.٧%).

● أظهرت نتائج متوسط فجوة الكفاية (الفرق بين الحد الفعلي للخدمات المقدمة والحد الأدنى الذي يقبل به المستفيدون) بشكل عام ضعف جودة الخدمات المقدمة في مكتبة مدينة الملك فهد الطبية وتدنيها بفجوة سالبة بلغت (-٠.٠٠٦) وكانت أقل مستوى من جميع مكتبات مجتمع الدراسة. وقد حققت مكتبة "كلية طب الأسنان" أكبر متوسط فجوة كفاية بلغ (٢.٩٤٥) وكانت أعلى مستوى من باقي المكتبات مجتمع الدراسة. تليها مكتبة مستشفى الملك فيصل التخصصي بمتوسط فجوة (١.٢٨٦)، ثم المكتبة العلمية الصحية بمدينة الملك عبد العزيز الطبية بمتوسط فجوة (٠.٩٩٠)، تليها مكتبة مستشفى الملك عبدالعزيز الجامعي (٠.٨٣٠)، ثم مكتبة كلية الطب بجامعة الملك سعود بمتوسط فجوة (٠.١٢٢).

● أظهرت نتائج فجوة التفوق (الفرق بين الحد الفعلي للخدمات المقدمة والحد المتوقع الذي يرغب به المستفيدين) بشكل عام تفوق في جودة الخدمات المقدمة في مكتبة كلية طب الأسنان بفجوة موجبة بلغت (١.٠٠٨) وقد حققت أعلى مستوى من باقي المكتبات مجتمع الدراسة. كما أظهرت ضعفاً وتدنياً في جودة الخدمات المقدمة من مكتبة مستشفى الملك عبد العزيز الجامعي بمتوسط فجوة بلغ (-١.٢٠٦) وكانت أقل مستوى من باقي المكتبات مجتمع الدراسة، تليها بفارق بسيط يكاد لا يذكر مكتبة مدينة الملك فهد الطبية بمتوسط فجوة (-١.٢٠٢)، ثم مكتبة كلية الطب بجامعة الملك سعود بمتوسط فجوة (-٠.٧٩٩)، تليها المكتبة العلمية الصحية بمدينة الملك عبدالعزيز الطبية بمتوسط فجوة (-٠.١٨٩)، ثم مكتبة مستشفى الملك فيصل التخصصي (-٠.١١٠).

خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أبرزها:

- إصدار نسخة عربية لمقياس جودة الخدمات Libqual، تتبناها جهات مهنية مثل جمعية المكتبات أو عمادات شؤون المكتبات بالجامعات.
- التعاون بين الجهات المهنية المتخصصة في البحث عن معايير أخرى لقياس جودة الخدمات يمكن تطويرها وتطبيقها في المكتبات العربية.
- وضع مفهوم الجودة الشاملة وقياس جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين ضمن الخطط الدراسية في أقسام المكتبات ودراسات المعلومات في الجامعات.
- توثيق تجارب المكتبات في قياس جودة الخدمات ونشرها، سواءً نجحت أم أخفقت لتستفيد منها المكتبات الأخرى.
- تذليل العقبات الإدارية كالبيروقراطية كتفعيل خدمة البريد الإلكتروني للمستخدمين أسوة بالمكتبات في الدول المتقدمة.

Abstract

Measuring the quality of the information services at the medical libraries in Riyadh: an Applied Study

Nahla M ALSulaimi

The modern information management concerns of upgrading the level of the provided services to the users, through developing a lot of strategies, comes first the measuring the quality of the provided services; to ensure its responsiveness to the needs of the users and their suitability to their wishes, to achieving their satisfaction. This can be achieved by using scientific methods, modern techniques and appropriate standards of measuring the quality of services.

Hence, Appears the problem of the study, where the quality of information services at the libraries, its meeting to the needs of target groups and its consent to the adopted standards didn't have the required value of studying and research by the researchers and specialties in this field. This appeared in lack of literature published studies and researches, therefore, the view is not still clear in the minds of those concerned with the quality and development of the information services, which prompted the researcher to address this issue.

This study aims at identifying a real view of the information services in the medical libraries in Riyadh, and evaluating the quality of these services; to identify the strengths and shortcomings. Then making some proposals to develop the used standards at the study and putting a mechanism for its implementation.

The importance of this study can be summarized in providing a clear view of the quality level of the provided information services at the study community libraries, that enabling the decision-makers, and principles of these libraries to take advantage of the obtained data, conclusions and recommendations by this study to develop future plans for developing and upgrading the quality of the services.

The researcher applied the descriptive survey method to achieve the intended objectives, also using the measurement of the quality "Libqual" for data collection and analysis from the users, in addition to using the interview tool to collect data from employees in the study community libraries. After data

collecting, statistically representing and analyzing, the study obtained a number of outcomes including:

- It was clear the non-application of any standard measurements, related to services quality measurement. It also showed non-existing of planned and clear plans for the application of the services quality at the libraries environment of the study.
- The results showed the most important obstacles that blocks the achievement of quality standards or contradict the application the quality of the services at the medical libraries at the study environment, where the "ignorance of the used measurement methods at this field," comes at the first place with rate (86.4%), followed by the two obstacles related to "support of the higher administration or decision makers " with " lack of employees " with rate (72.7%), then the obstacle related to" employees rehabilitation " with rate (68.2%), and finally the obstacle related to " lack of financial resources " with rate (66.7%).
- The results of the efficiency gap average (the difference between the actual limit of the provided services and the minimum accepted limit by the users) in general poor of the quality of the provided services in King Fahad medical city library and its decline with a negative gap rate (-0,006) where it was at the lowest level of all the study community libraries. The Library of the "college of dentistry" has achieved the biggest efficiency gap with total average (2,945) where it comes at the highest level of all the study community other libraries. Followed by the library of King Faisal Specialist Hospital, with gap average (1,286), then the National Guard Hospital library with gap average (0,990), followed by King Abdulaziz Hospital library with gap average (0,830), and the College of Medicine library at King Saud University, with gap average (0,122).
- The superiority gap results showed (the difference between the actual services provided limit and the expected service desired by the users) in general excellence in the provided quality of services at the library of the College of Dentistry with a positive gap reached (1,008), where it achieved the highest level of all the study community libraries. Also, showed a lack and decline in the provided quality of services at King Abdulaziz Hospital library, with gap average reached (-1,206) where it came at the lowest level of all the study community libraries, followed by King Fahad medical City library with unremarkable gap average (-1,202), then comes the College of Medicine library at King Saud University, with gap average (-0,799), followed by the National Guard Hospital library, with average gap (-0,189), and then the King Faisal Specialist Hospital library with average gap (-0,110).

The study reached a number of recommendations including:

- Issuing an Arabic version for the Libqual measurement adopted by professional bodies such as libraries Association or libraries affairs deaneries at the universities.
- Cooperating between the specialized professional bodies in search for other criteria for measuring the quality of the services can be adapted and applied in the Arab libraries.
- Identifying the total quality concept and measuring the provided quality services to users within the study plans in the sections of libraries and information studies at the universities.
- Documenting and publishing the libraries experiences in the field of quality of service measurement, whether succeeded or failed, to be useful for other libraries.
- Overcome the administrative obstacles such as bureaucracy to activate the users' e-mail service as libraries at the advanced countries.

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الإهداء	أ
الشكر والعرفان	ب
مستخلص الدراسة باللغة العربية	ت
قائمة المحتويات	ح
قائمة الجداول	ر
قائمة الأشكال الوضيفية	ط
الفصل الأول: مشكلة الدراسة	
المقدمة	٢
مشكلة الدراسة	٤
أسئلة الدراسة	٥
أسباب اختيار موضوع الدراسة	٥
أهداف الدراسة	٦
أهمية الدراسة	٦
مصطلحات الدراسة	٧
الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي والدراسات السابقة	
تمهيد	١١
الدلالة اللغوية	١١
الدلالة الاصطلاحية	١١
الجودة من منظور إسلامي	١٢
مفهوم الجودة الشاملة	١٥
تاريخ قياس جودة الخدمات	١٧
قياس جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات	٢٠
نشأة مقياس جودة خدمات المكتبات Libqual وتطوره	٢٢
أهداف مقياس جودة خدمات المكتبات Libqual	٢٣
تطور عناصر مقياس جودة خدمات المكتبات Libqual وأبعاده	٢٤
قيم المكتبة في مقياس جودة خدمات المكتبات Libqual	٢٥
عناصر مقياس جودة خدمات المكتبات Libqual	٢٦
تاريخ نشوء المكتبات الطبية	٢٨
المكتبات الطبية في المملكة العربية السعودية	٢٩

٣٤	البحوث والدراسات السابقة
	الفصل الثالث: منهج الدراسة وإجراءاتها
٥٧	تمهيد
٥٧	منهج الدراسة
٥٧	حدود الدراسة
٥٨	مجتمع الدراسة
٦٥	أدوات الدراسة
٧٦	إجراءات الدراسة
٧٦	أساليب المعالجة الإحصائية
	الفصل الرابع: تحليل البيانات
٨٠	تمهيد
	المبحث الأول
٨٣	(١-٤) مكتبة كلية الطب ومستشفى الملك خالد الجامعي
	المبحث الثاني
١١٤	(٢-٤) المكتبة الطبية بمستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث
	المبحث الثالث
١٤٣	(٣-٤) مكتبة كلية طب الأسنان
	المبحث الرابع
١٧١	(٤-٤) مكتبة مستشفى الملك عبد العزيز الجامعي
	المبحث الخامس
٢٠١	(٥-٤) المكتبة العلمية الصحية بمدينة الملك عبدالعزيز الطبية (الحرس الوطني).
	المبحث السادس
٢٣٢	(٦-٤) مكتبة العلوم الصحية بمدينة الملك فهد الطبية
	المبحث السابع
٢٦٢	(٧-٤) الفروقات (الاختلافات) ذات الدلالة الإحصائية بين المكتبات الطبية بمدينة الرياض في مستوى تقييم المستفيدين للخدمات المقدمة بها.
٢٦٤	(٨-٤) الفروقات (الاختلافات) ذات الدلالة الإحصائية بين المكتبات الطبية بمدينة الرياض في فجوة الكفاية.
٢٦٧	(٩-٤) الفروقات (الاختلافات) ذات الدلالة الإحصائية بين المكتبات الطبية بمدينة الرياض في فجوة التفوق.
٢٧٠	(١٠-٤) الفروقات (الاختلافات) ذات الدلالة الإحصائية في

	مستوى تقييم المستفيدين لبعض العناصر الإضافية المقدمة بالمكتبات الطبية في مدينة الرياض باختلاف اسم المكتبة.
٢٧٢	(١١-٤) عرض النتائج الخاصة بالمقابلات مع العاملين في المكتبات مجتمع الدراسة وتحليلها وتفسيرها.
الفصل الخامس: ملخص الدراسة واستنتاجاتها وتوصياتها	
٢٨١	ملخص
٢٨٤	استنتاجات الدراسة
٢٨٦	مقترحات لتعديل مقياس جودة الخدمات Libqual في البيئة العربية وآلية تطبيقه
٢٨٧	توصيات الدراسة
٢٨٨	الدراسات المستقبلية
المراجع	
٢٩١	المراجع العربية
٢٩٥	المراجع الإنجليزية
الملاحق	
٢٩٨	ملحق (١) استبانة الدراسة العربية
٣٠٢	ملحق (٢) استبانة الدراسة الإنجليزية
٣٠٦	مستخلص الدراسة باللغة الإنجليزية

مقدمة:

تعدُّ المكتبات ومراكز المعلومات، على اختلاف أنواعها، من المؤسسات التي تسعى إلى خدمة المستفيدين وإرضائهم، وقد قامت من أجل خدمة المستفيد وهذا هو الهدف الأسمى من إنشاء المكتبات ومراكز المعلومات؛ لذلك ظهرت عدة دراسات لكشف أوضاع خدمات المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام، والمكتبات المتخصصة بشكل خاص.

وقد حظيت المكتبات الطبية باهتمام متزايد، لما لها من أهمية في المجتمع الذي تخدمه. تمثل هذا الاهتمام بدراسة خدمات المعلومات الطبية والسعي إلى تطويرها. برغم من تأخر تطبيق مفهوم جودة خدمات المعلومات في المكتبات عالمياً؛ إن أول تطبيق لهذا المفهوم في الولايات المتحدة الأمريكية كان على المكتبات الطبية والعسكرية، كما أن أمناء المكتبة المتخصصة هم الأكثر ميلاً لاعتماد مفهوم جودة خدمات المعلومات (عباس، ١٤٢٦هـ).

أما بالنسبة للعالم العربي فمن الملاحظ الاهتمام الذي ظهر مؤخراً بتطبيقات جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات وفي جميع المجالات، تمثل هذا الاهتمام بعقد كثير من الندوات والمؤتمرات محوراً أساسياً لجودة الخدمة، حيث عقد في مكتبة الإسكندرية في الفترة ١٦-١٨ ذو القعدة ١٤٢٦هـ / ١٨ - ٢٠ ديسمبر ٢٠٠٥م مؤتمر بعنوان: "الملتقى العربي الأول حول الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة: مفاهيم الجودة الشاملة وآليات التطبيق في المكتبات ومراكز المعلومات". والمؤتمر الذي عقد في الدوحة بعنوان: "نحو تحقيق الجودة في المكتبات وخدمات المعلومات: بناء ثقافة للتطوير المستمر في مكتبات الخليج العربي" ٩-١١ ربيع الآخر ١٤٢٩هـ / ١٥-١٧ أبريل ٢٠٠٨م نظمته جامعة قطر، وكان من محاوره قياس جودة خدمات المعلومات (نحو تحقيق الجودة في المكتبات وخدمات المعلومات، ١٤٢٩هـ). كما عقد الملتقى الأول لمسؤولي الجودة في الجامعات السعودية تحت عنوان: "الجودة مسؤولية الجميع"، وذلك خلال المدة ٢٥-٢٧ / ١٠ / ١٤٢٩هـ بتنظيم من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية (الملتقى الأول لمسؤولي الجودة في الجامعات السعودية، ١٤٢٩هـ). ويلاحظ تبني هذه المؤتمرات من قبل جهات حكومية وأهلية ذات أهمية كوزارة التعليم العالي، متمثلة بالجامعات ووزارة التربية والتعليم.

ويمكن أن ينظر إلى مفهوم جودة الخدمات على أنه الإتقان في الأداء. وإذا تعمقنا في مفهوم الجودة من هذا المنظور نجد أن لهذا الاهتمام جذورًا إسلامية، فقد أمر الرسول صلى الله عليه وسلم بالإتقان في العمل، أي الإجادة لقوله صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"^١ (الجويبر، ١٤٢٧هـ).

وبملاحظة الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات نجد أن مفهوم جودة خدمات المكتبات ومراكز المعلومات بدأ يأخذ طريقه لمجال المكتبات ومراكز المعلومات، مثل دراسة هشام عبد الله عباس (١٤٢٣هـ) بعنوان: "ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم الجودة الشاملة"، ودراسة راشد الحمالي (١٤٢٣هـ) بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة استطلاعية على مكتبات جامعة الملك سعود"، ودراسة فيصل الحداد (١٤٢٤هـ) بعنوان: "خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة"، ودراسة ثناء إبراهيم فرحات (١٤٢٤هـ) بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة في المكتبات والمعلومات"، ودراسة هشام عباس الأخرى (١٤٢٦هـ) بعنوان: "قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة".

كما ظهرت عدة دراسات وبحوث لدراسة خدمات المعلومات مثل دراسة نجاح القبلان (١٤٢٣هـ) بعنوان: "دراسة تقويمية لخدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الآداب بالرياسة العامة لتعليم البنات"، ودراسة أحمد بن خضير (Khudair,2005) باللغة الإنجليزية بعنوان: "مكتبات العلوم الصحية: خدمات المعلومات وتقنيات المعلومات والاتصالات". وسيأتي عرض لكل من هذه الدراسات وغيرها ذات العلاقة بالموضوع في الدراسات السابقة.

وبالرغم من كثرة الدراسات للخدمات المقدمة والدراسات عن الجودة التي تدل على استشعار بأهمية خدمات المعلومات وأهمية تطويرها، بوصفها الوظيفة الأساسية للمكتبات كمؤسسات خدمية، إلا أن قياس جودة الخدمات، باعتباره الطريق السليم والمقنن للحكم على جودة الخدمات المقدمة، لا يزال من الموضوعات الحديثة في المكتبات العربية، وخصوصاً

١ - الألباني. صحيح الجامع، مج ١، رقم الحديث ١٨٨٠ - ص ٣٨٣.

المكتبات المتخصصة أو الطبية على وجه أخصّ. ونظرًا لأهمية هذه المكتبات وما يكتنف خدماتها من غموض أو تقصير، لذا فإنها بأمرٍ الحاجة لتلك النوعية من الدراسات التي تهتمّ بالتقويم المستمر للخدمات؛ للوصول بها للمستوى المأمول من الجودة.

مشكلة الدراسة:

تعنى الإدارة الحديثة للمعلومات بالارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، وذلك من خلال توظيف العديد من الإستراتيجيات، التي يأتي في مقدمتها قياس جودة الخدمات؛ بغرض التأكد من تلبية احتياجات الباحثين والدارسين (المستفيدين)، ومناسبتها لرغبتهم، وتحقيقها لرضاهم. ويمكن تحقيق هذا الهدف باستخدام الطرق العلمية والأساليب الحديثة والمعايير الملائمة لقياس جودة الخدمات.

ولقد لاحظت الباحثة أن دراسة جودة هذه الخدمات وتلبية احتياجات الفئات المستهدفة وموافقتها للمعايير المعتمدة لم تأخذ حقها من الدراسة والبحث من قبل الباحثين والمتخصصين في المجال. تمثل ذلك بندرة الدراسات والبحوث في الأدبيات المنشورة.

ومن هنا تبرز القيمة العلمية للمشكلة المزمع بحثها، وبخاصة إذا أخذ في الاعتبار أن الجهود العلمية السابقة لتقويم خدمات المعلومات لم تطبق على المكتبات الطبية، كما أن هذه الجهود، برغم حرصها على تقويم الخدمات، إلا أن أغلبها أغفلت الجانب المعياري في هذه القضية. وكان تركيزها منصباً على إطلاق أحكام على الخدمات المقدمة بالاعتماد على طرق تقليدية غير مقننة وفي بيئات محلية ضيقة، دون التعمق في استخدام مقاييس معيارية معتمدة للحكم على واقع الخدمات المقدمة. لذا فإن الصورة لا تزال غير واضحة في أذهان المعنيين بجودة خدمات المعلومات وتطويرها، مما حفز الباحثة إلى التصدّي لهذا الموضوع.

تبرز مشكلة الدراسة في ضرورة تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الطبية من حيث جودتها، وذلك باستخدام مقياس معياري متفق عليه من قبل المتخصصين في تقويم جودة خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات المشابهة.

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ١- ما واقع خدمات المعلومات الطبية بمدينة الرياض؟
- ٢- ما مدى جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض؟
- ٣- ما المعايير والمقاييس المستخدمة في قياس جودة خدمات المعلومات في تلك المكتبات؟
- ٤- ما العوامل التي تساعد للوصول للجودة في خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الطبية؟
- ٥- ما العقبات التي تعترض الوصول للجودة في خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الطبية؟
- ٦- ما الخطط المستقبلية لتطوير خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض، من خلال قياس جودة الخدمات المقدمة فيها؟

أسباب اختيار موضوع الدراسة:

- هناك عدة أسباب حدثت بالباحثة لاختيار هذا الموضوع، ويمكن إجمالها على النحو الآتي:
- ١- حيث إن الهدف من وجود المكتبات هو تقديم المعلومات للمستخدمين، تأتي الدراسة للإسهام في تطوير خدمات المعلومات للمستخدمين، من خلال تطبيق مقياس معياري متعارف عليه.
 - ٢- الرغبة الملحة في إعداد المزيد من الدراسات المعيارية المقتننة لجودة خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين.
 - ٣- ندرة وجود دراسة لقياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية تعتمد المقاييس المعيارية، وجدد هذا المفهوم، حيث اقتصرت الدراسات السابقة على وصف واقع هذه المكتبات، فجاءت توصياتها، رغم أهميتها، غير قائمة على معيار مقنن.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف، أهمها الآتي:

- ١- الوقوف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض.
- ٢- تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض، والتعرف على مدى جودتها.
- ٣- التعرف على المقاييس والمعايير المستخدمة لقياس جودة الخدمات في تلك المكتبات.
- ٤- التعرف على العوامل التي تساعد للوصول للجودة في خدمات المعلومات بالمكتبات الطبية.
- ٥- التعرف على العقبات التي تعترض الوصول للجودة في خدمات المعلومات بالمكتبات الطبية.
- ٦- التعرف على الخطط المستقبلية لتطوير خدمات المعلومات في المكتبات الطبية، من خلال قياس جودة الخدمات.
- ٧- اقتراح تعديلات، في ضوء ماتوصل إليه الدراسة من نتائج، على معايير جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية.

أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية النظرية والتطبيقية لهذه الدراسة، كما أشير إلى ذلك في مشكلة الدراسة، بما يأتي:

- سد الثغرة في الإنتاج الفكري العربي المتمثلة في ندرة الدراسات العلمية لقياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية.
- التركيز على الجانب المعياري لقياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية عن طريق تطبيق مقاييس كمية، دون إغفال الجانب النظري.
- تقديم صورة لواقع خدمات المعلومات بالمكتبات الطبية بمدينة الرياض، وتقييم جودة الخدمات المقدمة فيها.

- يمكن أن تساعد - إن شاء الله - نتائج تقييم الخدمات في هذه الدراسة متخذي القرار والقائمين على المكتبات الطبية مجتمع الدراسة في تطوير مستوى الخدمات المقدمة فيها.

مصطلحات الدراسة:

الجودة Quality

مجموعة خصائص الخدمات المؤثرة في تلبية حاجات المستفيد الظاهرة والضمنية (العزاوي، ٢٠٠٥م).

التعريف الإجرائي للجودة في هذه الدراسة هو:

مجموعة من المواصفات التي تسعى لتطوير الخدمات المقدمة في المكتبات وذلك لتلبية متطلبات المستفيد ورغبته للوصول إلى رضاه. وسيأتي توسع في مناقشة مفهوم الجودة في الفصل التالي.

المكتبات المتخصصة Special Libraries

المكتبة المتخصصة هي مكتبة أنشأتها وتمولها شركة تجارية أو رابطة خاصة أو وكالة حكومية أو منظمة غير ربحية أو مجموعة من المستفيدين؛ بغرض تلبية احتياجات موظفيها أو أعضائها أو العاملين بها من المعلومات، سعياً لتحقيق أهداف المنظمة ومصالحها (Reitz, 2007).

المكتبات الطبية Medical Libraries

نوع من المكتبات المتخصصة التي تديرها كليات الطب أو مستشفيات أو معاهد بحوث طبية أو وكالات صحية عامة أو جمعيات طبية؛ لتقديم خدمات المعلومات للطلبة والطالبات أو الباحثين أو الممارسين في المجالات الصحية، سواء أكانوا أطباء أم هيئة تمريض أم أطباء أسنان أم صيادلة... الخ. من خلال مجموعات المكتبة - المطبوعة أو الإلكترونية - المتخصصة في الطب والعلوم الصحية (Reitz, 2007).

خدمات المعلومات Information Services (ويكيبيديا، الموسوعة الحرة _ خدمات المعلومات، ١٤٢٩هـ)

هي الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يتأتى نتيجة التفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية. وترتبط هذه الخدمات بطبيعة المستفيدين ونشاطهم وأنماط احتياجاتهم للمعلومات، وهي على نوعين:

١ - خدمات المعلومات التقليدية:

هي تلك الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات لمجتمع المستفيدين منها بصورة إلزامية سواء قدمت الخدمات يدوياً أم من خلال نظام آلي. ومن أمثلتها (الاطلاع الداخلي - الخدمة المرجعية - الإعارة - التصوير...)

٢ - خدمات المعلومات غير التقليدية:

هي تلك الخدمات التي تقدمها المكتبة أو مركز المعلومات، إما كخدمة إضافية من عنده حسب ما يراه من احتياجات مجتمع المستفيدين، أم بناءً على طلب من المستفيد نفسه لهذه الخدمة.

والتعريف الإجرائي لخدمات المعلومات في هذه الدراسة هو: جميع ما يقدم من خدمات مباشرة للمستفيدين والمتمثلة بتحقيق الاثنين والعشرين عنصراً الأساسية والأحد عشر عنصراً الإضافية التي يغطيها مقياس جودة الخدمات Libqual.

مقياس جودة الخدمات Libqual

مجموعة من مواصفات خدمات المعلومات المصممة لضمان جودتها، من خلال فهم احتياجات المستفيدين وتقديم أفضل الخدمات لهم عن طريق التعرف على آراء المستفيدين من المكتبة فيما يتعلق بنوعية الخدمات (Reitz, 2007).

ولا بُدَّ من التأكيد على أن هذا المعيار هو عبارة عن استبانة مقننة تحتوي على الاثنين والعشرين عنصراً أساسياً وأحد عشر عنصراً إضافياً، وتطبيقه هنا على أنه أداة أو وسيلة معيارية لقياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية المدروسة.

تقويم جودة الخدمات Evaluation of Services Quality

يذكر الشامي وحسب الله (١٤٠٨هـ) أن تقويم تأتي بمعنى تثمين أو تقدير قيمة. وأجاز اللغويون التعبير بالتقييم. والمراد هنا المعنى اللغوي الأصلي لكلمة تقويم، أي تعديل ما طرأ على المقوم من الاعوجاج (المحيط، ١٤٣٠هـ). تجدر الإشارة إلى أن مصطلح تقويم يستخدم في كثير من الأحيان كمرادف لمصطلح تقييم.

والتعريف الإجرائي لتقويم جودة الخدمات في هذه الدراسة هو: تقدير جودة الخدمات أو الحكم على جودة الخدمات عن طريق القياس.