

# Measuring the Quality of Office Services for the Research Centers at the University of Technology According to Standards and Indicators of Quality Assurance and Reliability of Iraqi universities

Muna Hadi Salih<sup>1,\*</sup>, Khalida Jamal Faraj<sup>1</sup> and Nihaya Mohammed Abd Ali.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Al-Rusaffa Management Institute\ Middl Technical University, Baghdad, Iraq.

<sup>2</sup> Technology University, Baghdad, Iraq.

Received: 2 Nov. 2017, Revised: 13 Dec. 2017; Accepted: 23 Dec. 2017

Published online: 1 Jan. 2018.

**Abstract:** The research aims to find out the quality of services provided by the research centers of the Technological University and the suitability of the library environment from the perspective of the beneficiaries and the extent of working in the library staff's ability to provide accurate and timely information to beneficiaries, use the survey method and adopted a questionnaire was distributed to a random sample Manalmstviden from the library in the centers research technological University, a power technology and renewable energies center and taking a sample of beneficiaries reached 15 beneficiaries and environmental research Center where the number of forms that have been distributed to the beneficiaries reached (15) and Nanotechnology research and advanced materials Center and reached a number of forms that have been distributed to beneficiaries (20) questionnaire. The research found among the conclusions of which library group in the research centers of the research sample is not sufficient as not kind to the needs of beneficiaries, although the beneficiaries of the library are the faculty members and graduate students who are more groups need sources that meet the research and scientific needs, libraries need material and moral support to their importance, which lies in support for researchers and Altdresen and graduate students and All sample libraries do not have any contact or cooperation between them and the relevant libraries in the field of specialization and publishing houses and organizations both at home and abroad, despite the importance of this and the positive repercussions on the library and the beneficiaries of its services.

The most important proposals that have been developed in the research were as follows The need to provide a set of adequate sources also not kind to the needs of the beneficiaries of the library as a result of their need to sources that meet the research and scientific needs, libraries and provide material and moral support to the library because of its role in support for researchers and Alderson and graduate students. The need for all libraries, research sample contact and cooperation between them and the relevant libraries in the field of specialization and publishing houses and organizations both at home and abroad.

**Keywords:** information services, the quality of information services, and research centers.

\* Corresponding author E-mail: [munahadi\\_2004@yahoo.com](mailto:munahadi_2004@yahoo.com)

# قياس جودة الخدمات المكتبية للمراكز البحثية في الجامعة التكنولوجية وفق مقاييس ومؤشرات ضمان الجودة والاعتمادية للجامعات العراقية

د.منى هادي صالح، م.م خالدة جمال فرج، م.م نهاية محمد عبد علي

الجامعة التقنية الوسطى - معهد الادارة / الرصافة، بغداد، العراق

الجامعة التكنولوجية، بغداد، العراق

**المخلص:** يهدف البحث الى معرفة جودة الخدمات التي تقدمها المراكز البحثية التابعة للجامعة التكنولوجية و مدى ملائمة بيئة المكتبة من وجهة نظر المستفيدين ومدى قدرة الموظفين العاملين في المكتبة على توفير المعلومات الدقيقة والسريعة الى المستفيدين ، استخدم المنهج المسحي واعتمدت استبانة وزعت على عينة عشوائية منالمستفيدين من المكتبة في مراكز البحثية للجامعة التكنولوجية وهي مركز تكنولوجيا الطاقة والطاقت المتجددة وتم اخذ عينة من المستفيدين بلغت ( 15 ) مستفيدا و مركز البحوث البيئية حيث بلغت عدد الاستثمارات التي تم توزيعها على المستفيدين ( 15 ) و مركز بحوث النانوتكنولوجي والمواد المتقدمة و بلغت عدد الاستثمارات التي تم توزيعها على المستفيدين ( 20 ) استبانة . توصل البحث الى جملة استنتاجات منها مجموعة المكتبة في المراكز البحثية عينة البحث غير كافية كما ولا نوعا لاحتياجات المستفيدين منها على الرغم ان المستفيدين من المكتبة هم اعضاء الهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا وهم اكثر الفئات بحاجة الى المصادر التي تلبى احتياجاتهم البحثية والعلمية والمكتبات بحاجة الى الدعم المادي والمعنوي لاهميتها التي تكمن في دعمها للباحثين والتدريسين وطلبة الدراسات العليا و جميع المكتبات عينة البحث ليس لها اي اتصال او تعاون بينها وبين المكتبات ذات العلاقة في مجال تخصصها ودور النشر والمنظمات سواء في الداخل او الخارج على الرغم من اهمية ذلك وانعكاساته الايجابية على المكتبة والمستفيدين من خدماتها.

اما اهم المقترحات التي تم وضعها في البحث فكانت اولا ضرورة توفير مجموعة من المصادر الكافية كما و نوعا لاحتياجات المستفيدين من المكتبة نتيجة لحاجتهم الماسة الى المصادر التي تلبى احتياجاتهم البحثية والعلمية وتقديم الدعم المادي والمعنوي للمكتبة لما لها من دور في دعمها للباحثين والتدريسين وطلبة الدراسات العليا وثانيا ضرورة قيام جميع المكتبات عينة البحث بالاتصال والتعاون بينها وبين المكتبات ذات العلاقة في مجال تخصصها ودور النشر والمنظمات سواء في الداخل او الخارج.

**الكلمات المفتاحية:** خدمات المعلومات ، جودة خدمات المعلومات، المراكز البحثية.

## 1 المقدمة

نجاح اي مؤسسة يعتمد على جودة الخدمات التي تقدمها فالمراكز البحثية من المؤسسات العلمية المهمة وذلك لكونها تقدم خدماتها لشريحة اساسية في المجتمع والتي تتمثل بالباحثين من اعضاء الهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا لذا فان تقييم جودة الخدمات المكتبية التي تقدمها هذه المراكز يعد من الامور الهامة للارتقاء بمستوى الخدمات للوصول الى درجة التميز التي تسعى المكتبات لتحقيقها والتي يرغب مستفيديها في الوصول الى هذا المستوى فلا بد من الاعتماد على مقاييس محددة يتم من خلالها قياس جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات على مختلف انواعها فاستخدمت الباحثات مقاييس ومؤشرات ضمان الجودة والاعتمادية المتبعة في الجامعات العراقية لقياس جودة الخدمات المكتبية التي تقدمها المراكز البحثية في الجامعة التكنولوجية .

## 2 الاطار العام للبحث

### 2.1 مشكلة البحث

جاء هذا البحث من خلال طرح التساؤلات البحثية التالية:-

- مدى جودة الخدمات التي تقدمها المراكز البحثية التابعة للجامعة التكنولوجية.
- مدى ملائمة بيئة المكتبة من وجهة نظر المستخدمين.
- مدى قدرة الموظفين العاملين في المكتبة على توفير المعلومات الدقيقة والسريعة الى المستخدمين.

### 2.2 اهداف البحث

يهدف البحث الى التعرف على :-

- جودة الخدمات التي تقدمها المراكز البحثية التابعة للجامعة التكنولوجية.
- مدى ملائمة بيئة المكتبة من وجهة نظر المستخدمين .
- مدى قدرة الموظفين العاملين في المكتبة على توفير المعلومات الدقيقة والسريعة الى المستخدمين

### 2.3 اهمية البحث

تتمثل اهمية البحث باهمية المعلومات في المكتبات بمختلف انواعها حيث ان المعلومات كانت دائماً موجودة ولكن الاستفادة منها هو الهدف ، والاستفادة من المعلومات من أجل البحث العلمي ومن أجل التطوير ومن أجل التنمية البشرية. تعد الخدمات المكتبية من أهم الخدمات التي تعكس نشاط و أهداف و قدرة المكتبات و مراكز المعلومات على إفادة المستخدمين ، وهي المعيار الحقيقي لمدى نجاح المكتبات و مراكز المعلومات أو فشلها ، وتعتمد خدمات المستخدمين على كفاءة الكادر البشري المؤهل ، و على مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوفرة بالمكتبات ومراكز المعلومات ، وكذلك على وعي و طبيعة المستخدمين أنفسهم و إمكانية تفاعلهم و إفادتهم منها .

### 2.4 منهج البحث

اعتمد منهج دراسة حالة

### 2.5 ادوات جمع البيانات

اعتمد البحث في جمع البيانات على:-

- استبانة تكونت من عدد من الاسئلة الرئيسية وتم توزيعها على عينة البحث المتكونة من اعضاء الهيئة التدريسية في المراكز البحثية للجامعة التكنولوجية و تم اعداد الاستبانة بشكلها الاولي ثم عرضت على الخبراء\* والذين ابدوا ملاحظاتهم وتم الأخذ بها وتعديلها وفقاً للملاحظات\*\* .
- المقابلة مع المسؤولين عن المكتبة في المراكز البحثية عينة البحث .

### 2.6 مجتمع وعينة البحث

شمل مجتمع البحث اعضاء الهيئة التدريسية في المراكز البحثية للجامعة التكنولوجية .

### 2.7 حدود البحث

الحدود الموضوعية : جودة خدمات المعلومات .

الحدود المكانية : مركز تكنولوجيا الطاقة والطاقات المتجددة -مركز البحوث البيئية - مركز النانوتكنولوجي والمواد المتقدمة .

الحدود الزمانية : 2015-2016.

\* د. اكرام محمد محمود. اختصاص تقنيات معلومات ومكتبات . كلية طب الكندي / جامعة بغداد- د. صفاء علي ناصر . اختصاص احصاء . كلية التقنية الادارية / جامعة بغداد .

\*\* انظر الملحق رقم (1) الخاص بأسئلة الاستبانة الموجهة اعضاء الهيئة التدريسية في المراكز البحثية للجامعة التكنولوجية.

## 2.8 الدراسات السابقة

عماد احمد الدهيمات. جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكنتبات الجامعات الاردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين: دراسة مقارنة: يهدف البحث الى التعرف على جودة الخدمات التي تقدمها مكنتبات الجامعات الاردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية والطلبة . واعتمد الباحث على المنهج المقارن.

وتوصل الباحث الى النتائج التالية :

- مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها جامعات الاردنية تختلف ما بين المكنتبات الرسمية والمكنتبات الخاصة وان الخدمات التي تقدمها المكنتبات الرسمية كانت جودتها مرتفعة اما الخدمات التي تقدمها المكنتبات الخاصة فكانت معتدلة.

اما اهم التوصيات كانت كالآتي :

- يوصي الباحث ادارات المكنتبات ببذل المزيد من الجهود في تقديم الخدمات الالكترونية التي تلبي احتياجاتهم وتسهل استخدامهم لها وتتلائم مع تطلعاتهم المستقبلية والعناية بالمواقع الالكترونية لجذب انتباه المستفيد .
- ان اغلب المستفيدين واجهوا معوقات عديدة في كيفية وسهولة استخدام الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكنتباتهم .
- ضرورة قيام المكنتبات الخاصة باقتناء الادوات والاجهزة التقنية التي تساعد على تقديم افضل الخدمات الالكترونية واحداثها لتوفير المعلومات للباحثين واطباء الهيئة التدريسية .

- جنان صادق عبد الرزاق، حميد رشيد مزيد. قياس مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة بغداد : يهدف البحث الى التعرف على مستوى تطبيق ادارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات في المكنتبات الجامعية العراقية وبيان مدى تفاوت جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة موضوع الدراسة والاسس المعتمدة في تقويم الاداء لخدمات المعلومات . واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والمنهج المسحي لجمع البيانات.

اهم النتائج التي توصل اليها الباحث :

- جود ضعف واضح في تطبيق المكنتبات الجامعية العراقية لمبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة مما قابله انخفاضاً واضحاً في مستويات جودة الخدمة المقدمة.
- يميل التوجه العام لرضا المستفيد نحو (الموافقة إلى حد ما) لمستوى خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة.

اما اهم التوصيات :

- إمكانية استخدام قياس الجودة كهدف استراتيجي بعيد المدى، باعتباره على تطبيق المعايير العالمية والتنافسية في تقديم أفضل الخدمات من قبل المكنتبات، والعمل على تطويرها وتقييم أدائها وجعلها هدفا تسعى إلى تحقيقه من قبل جميع العاملين في المكنتبات.
- الاهتمام المباشر من قبل المكتبة قيد الدراسة باستحداث قسم متخصص بنظام إدارة الجودة يسمى قسم إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي.

## 2.9 اختلاف الدراسة الحالية عن السابقة

تناول هذا البحث قياس جودة الخدمات التي تقدمها المراكز البحثية في الجامعة التكنولوجية باستخدام مقياس وفق مقاييس ومؤشرات ضمان الجودة والاعتمادية للجامعات العراقية، وهدف المعرفة جودة الخدمات التي تقدمها المراكز البحثية التابعة للجامعة التكنولوجية و مدى ملائمة بيئة المكتبة من وجهة نظر المستفيدين ومدى قدرة الموظفين العاملين في المكتبة على توفير المعلومات الدقيقة والسريعة الى المستفيدين عكس الدراساتين السابقتين ركزت الدراسة الاولى على التعرف على جودة الخدمات التي تقدمها مكنتبات الجامعات الاردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية والطلبة وركزت الدراسة الثانية على معرفة مستوى تطبيق ادارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات في المكنتبات الجامعية العراقية وبيان مدى تفاوت جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة موضوع الدراسة والاسس المعتمدة في تقويم الاداء لخدمات المعلومات.

## 3 الجانب النظري للبحث

### 3.1 خدمات المعلومات Information services

تُعرف خدمات المعلومات بأنها التسهيلات التي تقدمها المكنتبات ومراكز المعلومات والانشطة والعمليات التي تقوم بها كافة بغرض تسهيل وصول

المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والافادة منها وبالتالي إشباع حاجاته المعلوماتية<sup>(1)</sup>.

### 3.1.1 خدمات المعلومات التقليدية

- هناك عدد من الخدمات التقليدية التي تقوم المكتبات ومراكز المعلومات بتقديمها الى المستخدمين منها ومن اهم هذه الخدمات ما يلي<sup>(2)</sup>:(3):
- خدمة الاعارة servicescirculation: هي مجموعة الاجراءات التي تمكن المكتبة او مركز المعلومات من اتاحة الفرصة للمستخدمين للافادة من مصادر المعلومات داخل المكتبة او خارجها لمدة زمنية معينة ووفق نظام محدد للمحافظة عليها واعادتها في الوقت المحدد .
- الخدمة المرجعية reference services : هي الاجراءات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات للاجابة عن استفسارات المستخدمين وتقديم التوجيه والارشاد لهم ومساعدتهم في الوصول الى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على استخدام المراجع وطرق استرجاع المعلومات لتلبية احتياجاتهم من المعلومات .
- الخدمات البيبليوغرافية bibliographic services : هي ادلة او مفاتيح للوصول الى مصادر المعلومات الخاصة بموضوع واحد او عدة مواضيع او لغة معينة او عدة لغات او قطر معين او عدة اقطار او زمن معين او عدة ازمان .
- خدمات التشفيف indexing services : هو دليل منهجي لموضوع او مكان الكلمات او المفاهيم او الوحدات الاخرى في مصادر المعلومات.
- خدمات الاستخلاص abstracting services : هي عملية التلخيص العلمي للعناصر الجوهرية والخصائص في مقالة او بحث او تقرير علمي او اداري او اي وعاء اخر من اوعية المعلومات
- خدمات الدوريات periodical services : هي الخدمة التي يتم من خلالها اختيار الدوريات والاشترك بها وتسجيلها ومتابعة وصولها ومتابعة الاعداد المتأخرة منها وتجليدها وتنظيمها ومتابعة امورها المالية وتوفير الكشافات والمستخلصات وغيرها من الوظائف ذات العلاقة .
- خدمة الاحاطة الجارية current awareness services : هي خدمة تزويد المستخدمين باحدث المعلومات او المصادر المطلوبة او تلك المرتبطة بموضوع ذو اهمية خاصة لهم وبشكل دائم ومستمر .
- خدمة البث الانتقائي للمعلومات selective dissemination of information service : هي الخدمة التي يتم من خلالها اعلام المستفيد بالمواد التي وصلت للمكتبة حديثا حسب مجالات اهتمام المستخدمين وتعتبر شكل من اشكال خدمة الاحاطة الجارية
- خدمات تدريب المستخدمين : هي عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات لتنمية المهارات الاساسية للمستخدمين لاستخدامها وتحقيق الافادة افعالة من خدماتها وتسهيل وصولهم الى المعلومات المطلوبة وزيادة رضاهم عنها .

### 3.1.2 خدمات المعلومات الالكترونية

من اهم الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبات للمستخدمين من خدماتها ما يلي :

- الفهرسة الآلية Indexing Services mechanism : هي عملية تنظيم الوثائق تنظيميا فنيا وتحديد هوية أوعية المعلومات للوصول إليها بأقل وقت وجهد ممكنين باستعمال الحاسوب ومن أنواعه الفهرس المقروء آليا-مارك- أما أحدث أشكال الفهرس فهو الفهرس بالاتصال المباشر بنظم المعلومات وشبكاتها Catalog Online ومن بين أشهر شبكات المعلومات في هذا المجال تظهر شبكة OCLC الأمريكية ويحصل في هذا الشكل من الفهارس الاتصال المباشر ما بين المكتبات ونظم المعلومات عن طريق نهائيات حيث تتيح هذه الشبكات أو النظم الفرصة لكل مكتبة للاتصال بالقواعد البيبليوغرافية التي لديها والتي تضم عادة ملايين التسجيلات من استراتيجيات معينة للبحث بالاتصال المباشر (Online Searching 4).
- خدمة التشفيف الآلي Automatic indexing service : هي امكانية الحاسب الآلي بسرد جميع الكلمات في الوثيقة وتجميعها ثم ترتيبها هجائيا بحسب عدد مرات ورودها في الوثيقة مع استبعاد الحروف والمفردات عديمة الدلالة التي اختيرت<sup>(5)</sup>.
- خدمة الاستخلاص الآلي Automated extraction service : هي فن استعمال الاستخلاص باستعمال الحاسوب وتتميز فيه الكلمات المفردة ويحصى ترددها في النص الذي وردت فيه بعد استبعاد الكلمات ذات الدلالة العامة كأدوات التعريف وحروف الجر وضمائر الوصل<sup>(6)</sup> .

- خدمة التزويد الإلكتروني Automated acquisition service: هي عملية الحصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة ولمجتمع المستفيدين منها من المصادر المختلفة بطريقة آلية من تطبيقات الحاسوب الآلي ومختلف تقنياته (7) .
- الخدمة المرجعية الإلكترونية Electronic reference service: بأنها آلية يعتمد عليها الأفراد لإرسال أسئلتهم للإجابة عنها من جانب أحد العاملين بالمكتبة، مستعملين في ذلك إحدى الوسائل الإلكترونية مع استبعاد الاتصال الشخصي المباشر والاتصال عبر الهاتف (8).
- خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية E-briefing ongoing service: هي خدمة من الخدمات الحديثة المهمة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين منها بغرض إعلامهم باستمرار بما توافر لديها من معلومات أو مصادر حديثة ذات صلة باهتماماتهم مما يساعدهم في ملاحقة التطورات الجارية في هذا المجال ولاسيما في عصر الانفجار الفكري وثورة المعلومات، إذ يؤدي الحاسوب دورا مهما في الوقت الحاضر في تقديم هذه الخدمات وتطويرها (9).
- خدمة البث الانتقائي الإلكتروني للمعلومات Selective broadcast-mail service: هي الخدمة التي تحيط المستفيد بما هو جديد وتزويده بالمعلومات وتكون نفس خدمة الإحاطة الجارية ولكن بمجال أضيق (10).
- خدمة البحث بالاتصال المباشر Find an online service: هي عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات فوراً عن طريق استعمال الحاسوب والمحطات الطرفية Terminals والمحولات Modems فضلاً عن البرمجيات الجاهزة التي تزود المستفيدين بإجراءات تخزين قواعد المعلومات المقروءة آلياً واسترجاعها (11).
- خدمة الإعارة الإلكترونية والإعارة بين المكتبات Electronic loan and inter-library loan service: وهي مجموعة الإجراءات التي تكون عن طريق الحاسوب والتي تمكن المكتبة أو مركز المعلومات من إتاحة الفرصة للمستفيدين للإفادة من مصادر المعلومات لمدة زمنية معينة على وفق نظام آلي محدد تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المناسب ويكون بدون تدخل الإنسان أي عن طريق الجهاز (12).
- خدمة النشر الإلكتروني E-Publishing Service: عملية إصدار عمل مكتوب بالوسائل الإلكترونية (ولاسيما الحاسوب) سواء مباشرة أو من شبكة اتصالات أو مجموعة من العمليات بمساعدة الحاسوب إذ يحصل عن طريقها إيجاد المحتوى المعلوماتي وتشكيله واختزانه وتحديده من أجل بثه لمجتمع محدد من المستفيدين (13).

### 3.2 جودة خدمات المعلومات

تعرف جودة خدمات المعلومات بأنها فاعلية الخدمة وقدرتها على تحقيق أهدافها ومدى ملائمة الخدمة لرغبات المستفيدين وقدرتها على تلبية احتياجاتهم بتوفير المعلومات بسهولة ويسر وخلال وقت مناسب (14).

#### 3.2.1 قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات

قياس جودة الخدمة في المكتبات لا يمكن التعرف على الإنجاز في مجال الجودة في المجال الإداري والخدمي إلا من خلال استخدام مقاييس الأداء سواء على المستوى الإداري أو مستوى العملاء وهم مجتمع المستفيدين. هذا وقد ساهمت مجموعة عمل في إعداد دليل لقياس الأداء في المكتبات ويتضمن الدليل وصفاً مفصلاً لقائمة مؤشرات الأداء في الموضوعات التالية (15) :

أولاً- استعمال المكتبات وتسهيلاتهما وتتضمن [نفوذها في المجتمع-نسبة المستخدمين مقارنة بفئة المستفيدين الأساسية-ساعات العمل مقارنة بالطلب-الاستعمال عن بعد-معدل الطلب على الخدمة-وقت انجاز الخدمة]

ثانياً- نوعية الرصيد وتتضمن [استعمال الرصيد-رصيد الإعارة-الرصيد الداخلي-نسبة الرصيد غير المستخدم خلال فترة زمنية معينة-الأرصدة المتعلقة بالموضوعات]

ثالثاً- جودة الفهرس وتتضمن [البحث عن المواد-البحث عن الموضوعات]

رابعاً- توافر العناوين في الرصيد وتتضمن [سرعة الاقتناء-سرعة معالجة المواد-توافر المواد..]

خامساً- خدمة المراجع وفيها تقاس نسبة استجابة المراجع لاحتياجات المستفيدين

سادساً- رضا المستفيدين طرق قياس جودة الخدمة من منظور العملاء

هناك خمسة طرق أساسية لقياس جودة الخدمات من منظور العميل :

- ❖ مقاييس عدد الشكاوى : Complains measures تعد أسهل وأبسط الطرق لقياس جودة الخدمات من خلال حصر عدد الشكاوى خلال فترة معينة وتصنيفها حسب نوع الشكاوى .
- ❖ مقاييس الرضا : Satisfaction measures تعتبر من أكثر الطرق استخداماً لقياس اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمة وذلك باستخدام مقياس ليكرت المكون من سبعة نقاط لقياس درجة أهمية عناصر الخدمة من وجهة نظر العملاء وذلك من خلال قائمة الإستبيان أو المقابلات الشخصية
- ❖ مقياس الفجوة : ServQual ينسب هذا المقياس إلى [Parasuraman et al., 1985] ويعتمد على مقارنة توقعات العملاء بشأن الخدمة وإدراكهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل ومن ثم يتم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات وتتمثل في المعادلة التالية :  
جودة الخدمة = التوقعات - الأداء
- ❖ مقياس الأداء الفعلي : Servperf ظهر هذا المقياس نتيجة للانتقادات التي وجهت سابقاً لمقياس ServQual ويركز هذا المقياس على الأداء الفعلي باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها بشكل مباشر من خلال اتجاهات العملاء ويمكن تعبير عن ذلك بالمعادلة الآتية :  
جودة الخدمة = الأداء
- ❖ مقياس العميل الموجه بالقيمة User-Value Quality Measures يسمى أيضاً بمقياس التكلفة ويتميز عن المقاييس السابقة كونه معياراً ملموساً يمكن من خلاله الحكم على كفاءة مقدمي الخدمة والمسؤولين حال تقديم خدمات دون المستوى باعتبار أن العميل هو من يتحمل تكلفة الخدمة المقدمة له.

#### 4 الجانب العملي للبحث

##### 4.1 تحليل المقابلة

يمكن تحليل اسئلة المقابلة التي تمت مع لمسؤولين عن المكتبة في المراكز البحثية عينة الدراسة حسب المحاور المحددة في البحث من خلال الآتي (\*)

تأسس مركز تكنولوجيا الطاقة والطاقات المتجددة في 2004 كوحدة متخصصة في الجامعة التكنولوجية يتراوح عمل المركز في إجراء البحوث العلمية والتكنولوجية لتطبيقات الطاقة الشمسية من خلال تطوير تكنولوجيا الإنتاج وإعداد النماذج لأغراض بناء منظومات العرض. قسم التخطيط يوفر المشورة والإمكانيات الفنية والخدمة المطلوبة للمركز اما اهم النشاطات في المركز تغطي مجموعة من التطبيقات التقنية في مجال الطاقة الشمسية الكهروضوئية، و تطبيقات طاقة الرياح والطاقة المائية، وتطبيقات الطاقة الحرارية وتطبيقات الطاقة الكيماوية.

اما مركز البحوث البيئية تأسس عام 2004 بقرار صادر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وفق قانون رقم (1) لسنة 1995 الخاص بالمراكز البحثية للعمل على توحيد الجهود في كافة الميادين والأصعدة ووضع الحلول الناجعة للتقليل من مخاطر التلوث البيئي عن طريق المساهمة الجادة والفاعلة في تفعيل دور البحث العلمي وتطبيقاته اقصي وملمس في حماية البيئة وضمان تحقيق التنمية الشاملة والمساهمة في المحافظة على التوازن البيئي. ويسعى المركز جاهداً في البحث عن آليات تعاون علمي مع مؤسسات ومنظمات تهتم بقضية البيئة العراقية للعمل على تطوير عمله وتنمية قدراته البحثية، فضلاً عن تدريب وتأهيل كوادره الفنية والتدريسية.

و مركز بحوث النانوتكنولوجي والمواد المتقدمة في الجامعة التكنولوجية في عام 2009 كأول مركز تخصصي في العراق. ويضم المركز حالياً قسمين تخصصيين هما (قسم الماد النانوية المتقدمة، وقسم المواد النانوية-الطبية-الأحيائية). فقد سعى المركز من خلال جهد التدريسيين والباحثين الى بناء مختبرات علمية تخصصية حديثة في مجال النانوتكنولوجي ولأول مرة على مستوى العراق. وتجدر الإشارة الى ان مركز النانوتكنولوجي حريص كل الحرص على الحصول على جودة المختبرات العلمية وفق المواصفة العالمية ISO-17025 حيث قطع المركز شوط كبير في هذا المجال بدعم من رئاسة الجامعة التكنولوجية. كما عمل المركز على تعزيز الثقافة العلمية والبحثية من أجل نشر ثقافة النانوتكنولوجي لخدمة الاهتمامات المستقبلية للمجتمع العراقي وتطوير الاقتصاد الوطني.

- الهيكل التنظيمي للمكتبة تبين من خلال المقابلة التي اجريت مع المسؤولين بانها لا يوجد هيكل تنظيمي للمكتبة ضمن الهيكل التنظيمي للمراكز عينة البحث لان المكان المخصص للمكتبة صغير جدا .

- السجلات الخاصة بالاعارة تتوفر في مركز الطاقة والطاقات المتجددة سجلات خاصة بالاعارة يتم فيها تسجيل المصادر المعارة من المكتبة



والجهات المستعيرة لها ومدة الاعارة بالاضافة الى سجل خاص بالكتب المتوفرة في المكتبة وفي مركز البحوث البيئية يوجد سجل لرواد المكتبة ويبلغ عدد المستفيدين شهريا (30) مستقيدا واغلبهم من التدريسين في مجال الاختصاص وطلبة المرحلة الرابعة وطلبة الدراسات العليا من داخل الجامعة ومن خارجها وتحتوي مكتبة مركز بحوث النانوتكنولوجي على سجل خاص برواد المكتبة من اعضاء الهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا والباحثين .

-لا تتوفر ميزانية خاصة بالمكتبة لتزويدها بالمصادر التي يحتاجها المستفيد وانما يتم الاعتماد على الاهداء كوسيلة لتنمية المكتبة ويكون الاهداء من اعضاء الهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا وهذا ينطبق على جميع المراكز عينة البحث .

-لا توجد سياسة اختيار محددة تعتمد عليها المكتبة في اختيارها للمصادر التي تحتاجها لانها تعتمد فقط على الاهداء في مجال تخصص المركز المتمثل بالبحوث التطبيقية والاكاديمية في مجالات الطاقة المتجددة وترشيد الطاقة والنفط وحسب الاقسام العلمية للمركز حيث يضم مركز بحوث الطاقة والطاقات المتجددة ثلاث اقسام علمية وهي قسم بحوث الطاقة المتجددة البديلة وقسم بحوث الطاقة والوقود وقسم انظمة السيطرة اما مركز البحوث البيئية فمجالات تخصص المركز تتمثل بالتلوث البيئي والتسمم البيئي والسلامة البيئية ومعالجة المشاكل البيئية واما اقسامه العلمية فهي كالاتي قسم التقنيات البيئية وقسم التنمية المستدامة والسبب في عدم وجود سياسة اختيار تعتمد عليها المكتبة في اختيارها للمصادر لعدم وجود كادر متخصص في مجال العمل المكتبي فضلا عن صغر حجم المكان المخصص للمكتبة فهي عبارة عن غرفة صغيرة تضم عدد قليل من الكتب توضع على الرفوف وهذا ينطبق على جميع المراكز عينة البحث .

-ان المعايير التي تعتمد عليها في اختيارها للمصادر المهذاة ان تكون ضمن تخصص المركز البحثي وان يتوفر فيها عنصر الحداثة وهذا ينطبق على جميع المراكز عينة البحث .

-لا تعتمد المكتبة على الشراء كمصدر من مصادر تنمية مجموعاتها لعدم توفر الميزانية الكافية وعدم وجود مكتبة فعلية ولا تعتمد على التبادل لقله المصادر المتوفرة فيها حيث يقف عائقا امام المسؤول عن المكتبة لقيامه بعملية التبادل بينها وبين المكتبة ذات العلاقة على الرغم من اهميته للمكتبة والمستفيدين منها وهذا ينطبق على جميع المراكز عينة البحث .

-لا تقوم المكتبات قيد الدراسة بعملية الجرد واستبعاد لمصادرها وذلك لقله المصادر المتوفرة فيها وهذا ينطبق على جميع المراكز عينة البحث .

-لا توجد برامج تعاونية بين مكتبات المراكز البحثية للجامعة التكنولوجية والمكتبات ذات العلاقة وذلك بسبب المكتبة تعتمد على المصادر المهذاة .

-ان مجموعة المكتبة في المراكز البحثية عينة البحث غير كافية كما ولا نوعا لاحتياجات المستفيدين منها على الرغم ان المستفيدين من المكتبة هم اعضاء الهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا وهم اكثر الفئات بحاجة الى المصادر التي تلبى احتياجاتهم البحثية والعلمية والمكتبات بحاجة الى الدعم المادي والمعنوي لاهميتها التي تكمن في دعمها للباحثين والتدريسين وطلبة الدراسات العليا .

-العدد الكلي للموظفين العاملين في مكتبة مركز بحوث الطاقة موظف واحد بكلوريوس زراعة وليس لديه خبرة في مجال العمل المكتبي ولم يشارك في دورات في مجال استخدام التقنيات الحديثة اما في مكتبة مركز البحوث البيئية موظف واحد اختصاص هندسة زراعة وليس لديه خبرة في مجال العمل المكتبي وشارك في دورة في استخدام برنامج اكسل فقط اما في مكتبة مركز بحوث النانوتكنولوجي بلغ عددهم 2 الاول اختصاص بكلوريوس مكتبات والثاني بكلوريوس انكليزي ولديهم خبرة في مجال العمل المكتبي الى حد ما وشاركا في دورة في الارشفة الالكترونية .

-الخدمات التي توفرها المكتبة في مركز بحوث الطاقة فقط الاعارة التقليدية ولا يوجد اي خدمة الكترونية ولا تتوفر في المكتبة اي اجهزة الكترونية للعمل عليها اما في مركز البحوث البيئية الخدمات التي توفرها هي اعارة المصادر والخدمات الالكترونية توفر امكانية الحصول على المعلومات البيبلوغرافية للمصادر المتوفرة فيها ومتاح على موقع المركز على الشبكة ويواجه العاملون مشكلة عدم توفر الانترنت في المكتبة وعدم توفر اجهزة الكترونية اما مركز بحوث النانوتكنولوجي فيوفر خدمة الاعارة بالاضافة الى امكانية البحث في الفهرس الالي المتوفر في المكتبة ويواجه الموظفون مشكلة عدم كفاية اجهزة الحاسوب وانقطاع الشبكة باستمرار حيث تتوفر في المكتبة حاسبتان ومنظومة انترنت .

#### 4.2 تحليل الاستبانة

تم توزيع الاستبانة على المستفيدين من المراكز البحثية التابعة للجامعة التكنولوجية والبالغ عددها ثلاثة مراكز بحثية وهي مركز تكنولوجيا الطاقة والطاقات المتجددة وتم اخذ عينة من المستفيدين بلغت (15) مستقيدا وبلغ عدد الاستثمارات المسترجعة (10) ومركز البحوث البيئية حيث بلغت عدد الاستثمارات التي تم توزيعها على المستفيدين (15) وتم استرجاع جميع الاستثمارات الموزعة و مركز بحوث النانوتكنولوجي والمواد المتقدمة و بلغت عدد الاستثمارات التي تم توزيعها على المستفيدين (20) وتم استرجاع جميع الاستثمارات الموزعة ويمكن تحليل محاور الاستبانة من خلال الجدول الذي سوف يتم ادراجه ادناه :-



- يتضح من الجدول ما يلي :-
- فيما يتعلق بمدى تمتع العاملون في المكتبة بالمعرفة والخبرة الكافية من وجهة نظر المستفيدين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1.8) ونسبة اجابة بلغت (60%) مما يدل على ان اجابات عينة البحث كانت ايجابية اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.5) ونسبة اجابة بلغت (50%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.7) ونسبة اجابة بلغت (58%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز بحوث الطاقة يليه مركز بحوث النانوتكنولوجي اما مركز البحوث البيئية فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.
- فيما يتعلق بمدى ممارسة العاملون في المكتبة اعمالهم بفعالية من وجهة نظر المستفيدين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1.9) ونسبة اجابة بلغت (63%) يليه مركز البحوث البيئية بمتوسط اجابة بلغ (1.7) ونسبة اجابة بلغت (57%) واخيرا مركز بحوث النانوتكنولوجي بمتوسط بلغ (1.5) ونسبة اجابة بلغت (50%).
- فيما يتعلق بمدى كفاية عدد العاملون في المكتبة من وجهة نظر المستفيدين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1.6) ونسبة اجابة بلغت (53%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.4) ونسبة اجابة بلغت (46%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.3) ونسبة اجابة بلغت (45%) مما يدل على ان عدد الموظفين العاملين في مكتبات المراكز البحثية عينة البحث غير كافية ولا تتلائم مع احتياجات المستفيدين من المكتبة وهذا ينطبق على جميع المراكز البحثية عينة البحث .
- فيما يتعلق بمدى استخدام المكتبة للتقنيات الحديثة في المكتبة من وجهة نظر المستفيدين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1.5) ونسبة اجابة بلغت (50%) مما يدل على ان اجابات عينة البحث كانت ايجابية اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.9) ونسبة اجابة بلغت (64%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.9) ونسبة اجابة بلغت (64%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز بحوث النانوتكنولوجي و مركز البحوث البيئية اما مركز بحوث الطاقة فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.
- فيما يتعلق بمدى توفر المتخصصين في مجال المكتبات من وجهة نظر المستفيدين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (3) ونسبة اجابة بلغت (100%) مما يدل على ان اجابات عينة البحث كانت ايجابية جدا اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.3) ونسبة اجابة بلغت (44%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.8) ونسبة اجابة بلغت (60%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز بحوث الطاقة يليه مركز بحوث النانوتكنولوجي اما مركز البحوث البيئية فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.
- فيما يتعلق بمدى ملائمة مجموعة المكتبة مع التخصصات العلمية للمراكز البحثية عينة البحث من وجهة نظر المستفيدين منها بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (3) ونسبة اجابة بلغت (100%) مما يدل على ان اجابات عينة البحث كانت ايجابية جدا اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (2.2) ونسبة اجابة بلغت (73%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.8) ونسبة اجابة بلغت (60%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز بحوث الطاقة يليه مركز البحوث البيئية اما مركز بحوث النانوتكنولوجي فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.
- فيما يتعلق بمدى ايفاء وملائمة مقتنيات المكتبة مع احتياجات المستفيد من وجهة نظر المستفيدين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1.4) ونسبة اجابة بلغت (46%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.4) ونسبة اجابة بلغت (46%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.8) ونسبة اجابة بلغت (60%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز بحوث النانوتكنولوجي يليه مركز بحوث الطاقة ومركز البحوث البيئية فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.
- فيما يتعلق بمدى ايفاء وملائمة مقتنيات المكتبة مع احتياجات البحث العلمي من وجهة نظر المستفيدين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1.3) ونسبة اجابة بلغت (43%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.5) ونسبة اجابة بلغت (51%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (2) ونسبة اجابة بلغت (66%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز بحوث النانوتكنولوجي يليه مركز البحوث البيئية اما مركز بحوث الطاقة فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.

- فيما يتعلق بمدى توفير المكتبة الوقت اللازم للمستخدمين منها بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (2.3) ونسبة اجابة بلغت (76%) مما يدل على ان اجابات عينة البحث كانت ايجابية اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (2.2) ونسبة اجابة بلغت (73%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.6) ونسبة اجابة بلغت (53%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز بحوث الطاقة يليه مركز البحوث البيئية اما مركز بحوث النانوتكنولوجي فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.
- فيما يتعلق بمدى اهتمام المكتبة باحتياجات المستخدمين من خدماتها واهتماماتهم فقد بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1.7) ونسبة اجابة بلغت (58%) مما يدل على ان اجابات عينة البحث كانت ايجابية اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (2.1) ونسبة اجابة بلغت (71%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.3) ونسبة اجابة بلغت (45%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز البحوث البيئية يليه مركز بحوث الطاقة امامركز بحوث النانوتكنولوجي فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.
- فيما يتعلق بمدى قيام المكتبة باعلام المستخدمين من خدماتها بالمواد التي وصلت حديثا للمكتبة بلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث الطاقة (1.4) ونسبة اجابة بلغت (46%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.8) ونسبة اجابة بلغت (62%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (2.1) ونسبة اجابة بلغت (70%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز بحوث النانوتكنولوجي يليه مركز البحوث البيئية اما مركز بحوث الطاقة فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.
- فيما يتعلق بمدى توفر النشرات التعريفية في المكتبة بلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث الطاقة (1.4) ونسبة اجابة بلغت (46%) وبلغ المتوسط العام في مركز البحوث البيئية (1.7) ونسبة اجابة بلغت (57%) واخيرا مركز بحوث النانوتكنولوجي بمتوسط بلغ (1.5) ونسبة اجابة بلغت (50%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز البحوث البيئية يليه مركز بحوث النانوتكنولوجي واخيرا مركز بحوث الطاقة .
- فيما يتعلق بمدى توفر نظام لاستقبال شكاوى ومقترحات المستخدمين من وجهة نظر المستخدمين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركزي بحوث الطاقة و مركز البحوث البيئية (1.6) ونسبة اجابة بلغت (53%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.5) ونسبة اجابة بلغت (50%) مما يدل على ان المكتبات في المراكز البحثية قيد الدراسة توفر الى حدما نظام لاستقبال شكاوى المستخدمين منها وهذا ينطبق على جميع المراكز البحثية عينة البحث .
- فيما يتعلق بمدى قيام المكتبة بتوفير الية لتبادل الاراء مع المستخدمين من وجهة نظر المستخدمين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1.4) ونسبة اجابة بلغت (46%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.3) ونسبة اجابة بلغت (44%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.6) ونسبة اجابة بلغت (53%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز بحوث النانوتكنولوجي اما مركز بحوث الطاقة و مركز البحوث البيئية فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.
- فيما يتعلق بمدى اتصال المكتبة مع المكتبات الاخرى ومراكز البحوث ذات العلاقة فقد بلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث الطاقة (1) ونسبة اجابة بلغت (33%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.4) ونسبة اجابة بلغت (48%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.2) ونسبة اجابة بلغت (41%) مما يدل على ان جميع المكتبات عينة البحث ليس لها اي اتصال او تعاون بينها وبين المكتبات ذات العلاقة في مجال تخصصها على الرغم من اهمية ذلك وانعكاساته الايجابية على المكتبة والمستخدمين من خدماتها.
- فيما يتعلق بمدى وجود اتصال بين مكتبة المركز واعضاء الهيئة التدريسيةمن وجهة نظر المستخدمين منها فقد بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1) ونسبة اجابة بلغت (33%) مما يدل على ان اجابات عينة البحث كانت سلبية جدا اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.6) ونسبة اجابة بلغت (55%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.5) ونسبة اجابة بلغت (50%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز البحوث البيئية يليه مركز بحوث النانوتكنولوجي اما مركز بحوث الطاقة فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث والاتصال بين المكتبة واعضاء الهيئة التدريسية ضعيف جدا على الرغم من اعضاء الهيئة التدريسية لديهم معرفة باحتياجات المستخدمين من المكتبة .

- فيما يتعلق بمدى توفر برامج تدريبية توضح للمستخدم كيفية استخدام المكتبة وكيفية استخدام الفهارس المتوفرة فيها من وجهة نظر المستخدمين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1) وبنسبة اجابة بلغت (33%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.5) وبنسبة اجابة بلغت (50%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.5) وبنسبة اجابة بلغت (50%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركزي بحوث النانوتكنولوجي ومركز البحوث البيئية يليه مركز بحوث الطاقة فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث وبصورة عامة ان جميع المكتبات قيد الدراسة لا تهتم بتوفير دورات تدريبية تساعد المستخدم في معرفة كيفية بحثه عن المعلومات التي يحتاجها واستخدام فهارسها لاسترجاع المعلومات ذات العلاقة بموضوع بحثه.
- فيما يتعلق بمدى توفر نظام اتصال بين المكتبات ودور النشر الخارجية بلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث الطاقة (1) وبنسبة اجابة بلغت (33%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.3) وبنسبة اجابة بلغت (44%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.3) وبنسبة اجابة بلغت (44%) مما يدل على ان اجابات عينة البحث كانت سلبية وضعف الاتصال بين المكتبة والمنظمات ودور النشر الخارجية.
- فيما يتعلق بمدى استخدام نظام مكتبة الكونكرس في فهرسة المصادر الاجنبية بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1) وبنسبة اجابة بلغت (33%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1) وبنسبة اجابة بلغت (33%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1) وبنسبة اجابة بلغت (33%) مما يدل على ان المتوسط العام لاجابات عينة البحث كانت سلبية جدا وهذا ينطبق على جميع المكتبات عينة البحث.
- فيما يتعلق بمدى استخدام نظام تصنيف ديوي العشري لتصنيف الكتب العربية فقد بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1) وبنسبة اجابة بلغت (33%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1) وبنسبة اجابة بلغت (33%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1) وبنسبة اجابة بلغت (33%) مما يدل على ان اجابات عينة البحث كانت سلبية ولجميع المكتبات المعنية بالبحث.
- فيما يتعلق بمدى توفر فهرس تقليدي شامل لمحتويات المكتبة من وجهة نظر المستخدمين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركزي مركز البحوث البيئية وبحوث الطاقة (1) وبنسبة اجابة بلغت (33%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.4) وبنسبة اجابة بلغت (46%) مما يدل على ان اجابات عينة البحث كانت سلبية ولا تتوفر في المكتبة فهرس بمحتوياتها على الرغم من اهميته للمستخدم حيث يساعد على توفير الوقت والجهد في البحث على المصادر التي يحتاجها.
- فيما يتعلق بمدى توفر فهرس الكتروني بمحتويات المكتبة من وجهة نظر المستخدمين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (2.2) وبنسبة اجابة بلغت (73%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية (2.2) وبنسبة اجابة بلغت (73%) واخيرا مركز بحوث النانوتكنولوجي بمتوسط بلغ (2.2) وبنسبة اجابة بلغت (73%) مما يدل على ان اجابات عينة البحث كانت ايجابية حيث تقوم المكتبات عينة البحث بتوفير فهرس الكتروني يسهل على المستخدمين عملية بحثه عن المصادر التي يحتاجها مع امكانية استرجاع المصادر ذات العلاقة.
- فيما يتعلق بمدى توفر المراجع والدوريات الى جانب الكتب في المكتبة في مجال تخصص المركز البحثي من وجهة نظر المستخدمين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1.5) وبنسبة اجابة بلغت (50%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (2.6) وبنسبة اجابة بلغت (88%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (2.0) وبنسبة اجابة بلغت (68%) مما يدل على ان مركز البحوث البيئية حصل على اعلى متوسط اجابة يليه مركز بحوث النانوتكنولوجي واخيرا مركز بحوث الطاقة .
- فيما يتعلق بمدى توفر المراجع البليوغرافية والمستخلصات والكشافات في المكتبة من وجهة نظر المستخدمين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1) وبنسبة اجابة بلغت (33%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.7) وبنسبة اجابة بلغت (57%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.8) وبنسبة اجابة بلغت (61%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز بحوث النانوتكنولوجي ومركز البحوث البيئية اما مركز بحوث الطاقة فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.
- فيما يتعلق بمدى ملائمة اوقات فتح المكتبة من وجهة نظر المستخدمين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث

الطاقة (1.8) ) ونسبة اجابة بلغت (60%) مما يدل على ان اجابات عينة البحث كانت ايجابية جدا اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (2.2) ونسبة اجابة بلغت (73%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (2) ) ونسبة اجابة بلغت (66%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز البحوث البيئية يليه مركز بحوث النانوتكنولوجي اما مركز بحوث الطاقة فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.

- فيما يتعلق بمدى توفر قاعات مطالعة مخصصة للمستفيدين امنها بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1.3) ونسبة اجابة بلغت (43%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (2.0) ) ونسبة اجابة بلغت (68%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (2) ) ونسبة اجابة بلغت (66%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز بحوث النانوتكنولوجي يليه مركز البحوث البيئية اما مركز بحوث الطاقة فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث وعموما ان المكان المخصص للمكتبة في جميع المراكز البحثية صغير جدا ولا يتلائم مع احتياجات المكتبة والمستفيدين من خدماتها.

- فيما يتعلق بمدى ملائمة ترتيب المكتبة مع حركة المستفيد من وجهة نظر المستفيدين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1.8) ) ونسبة اجابة بلغت (60%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.8) ) ونسبة اجابة بلغت (60%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (2.0) ) ونسبة اجابة بلغت (68%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز بحوث النانوتكنولوجي يليه مركز بحوث الطاقة ومركز البحوث البيئية فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث وعموما ان ترتيب وتنظيم المكتبة يتلائم حركة المستفيدين من خدماتها.

- فيما يتعلق بمدى توفر اللوحات الارشادية لتوجيه المستفيدين كيفية الاستفادة من خدمات المكتبة من وجهة نظر المستفيدين عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1.4) ) ونسبة اجابة بلغت (46%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (2.3) ) ونسبة اجابة بلغت (77%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (1.5) ) ونسبة اجابة بلغت (51%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز البحوث البيئية يليه مركز بحوث النانوتكنولوجي اما مركز بحوث الطاقة فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.

- فيما يتعلق بمدى توفر مكتبة الكترونية في المراكز البحثية عينة البحث من وجهة نظر عينة البحث بلغ المتوسط العام لاجاباتهم في مركز بحوث الطاقة (1) ) ونسبة اجابة بلغت (33%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (2.28) ) ونسبة اجابة بلغت (95%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (2.4) ) ونسبة اجابة بلغت (81%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركزي البحوث البيئية و مركز بحوث النانوتكنولوجي حيث تتوفر في هذين المركزين مكتبة الالكترونية تتضمن معلومات ببيوغرافية عن المصادر المتوفرة في المكتبة ولكنها لا تتضمن نصوص كاملة بهذه المصادر اما مركز بحوث الطاقة فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.

- فيما يتعلق بمدى توفر سجلات للرواد المترددين للمكتبة فقد بلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث الطاقة (1) ) ونسبة اجابة بلغت (33%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.7) ) ونسبة اجابة بلغت (57%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (2.2) ) ونسبة اجابة بلغت (75%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز بحوث النانوتكنولوجي يليه مركز البحوث البيئية اما مركز بحوث الطاقة فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.

- فيما يتعلق بمدى قياس رضا المستفيدين من المكتبة بلغ المتوسط العام في مركز بحوث الطاقة (1.5) ) ونسبة اجابة بلغت (50%) اما المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز البحوث البيئية فقد بلغ (1.8) ) ونسبة اجابة بلغت (60%) وبلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث في مركز بحوث النانوتكنولوجي (2.0) ) ونسبة اجابة بلغت (68%) مما يدل على ان اعلى متوسط اجابة كان في مركز بحوث النانوتكنولوجي يليه مركز البحوث البيئية اما مركز بحوث الطاقة فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.

جدول (1) يبين تحليل محاور الاستبانة حسب المراكز البحثية

مركز النانوتكنولوجي					مركز البحوث البيئية					مركز بحوث الطاقة					ت
شدة الاجابة %	المتوسط	لا اتفق	محايد	اتفق	شدة الاجابة %	المتوسط	لا اتفق	محايد	اتفق	شدة الاجابة %	المتوسط	لا اتفق	محايد	اتفق	
58	1.7	10	5	5	51	1.5	10	2	3	60	1.8	5	2	3	1
50	1.5	14	2	4	57	1.7	9	1	5	63	1.9	4	3	3	2
45	1.3	15	3	2	46	1.4	13	1	2	53	1.6	6	2	2	3
63	1.9	8	6	6	64	1.9	7	2	6	50	1.5	5	2	3	4
60	1.8	9	6	5	44	1.3	13	2	1	100	3	0	0	10	5
60	1.8	11	2	7	73	2.2	3	6	6	100	3	0	0	10	6
76	2.3	4	6	10	46	1.4	9	1	5	46	1.4	8	0	2	7
66	2	6	8	6	51	1.5	11	0	4	43	1.3	8	1	1	8
53	1.6	13	2	5	73	2.2	5	2	8	76	2.3	2	3	5	9
45	1.3	15	3	2	71	2.1	4	5	6	56	1.7	5	3	2	10
70	2.1	6	6	8	62	1.8	8	1	6	46	1.4	7	2	1	11
50	1.5	15	0	5	57	1.7	9	1	5	46	1.4	6	4	0	12
50	1.5	14	2	4	53	1.6	9	2	4	53	1.6	6	2	2	13
53	1.6	13	2	5	44	1.3	12	1	2	46	1.4	7	2	1	14
41	1.2	17	1	2	48	1.4	10	3	2	33	1	10	0	0	15
50	1.5	14	1	5	55	1.6	9	2	4	33	1	10	0	0	16
50	1.5	14	2	4	51	1.5	10	2	3	33	1	10	0	0	17
45	1.3	15	3	2	44	1.3	12	1	2	33	1	10	0	0	18
33	1	20	0	0	33	1	15	0	0	33	1	10	0	0	19
33	1	20	0	0	33	1	15	0	0	33	1	10	0	0	20
46	1.4	15	2	3	33	1	15	0	0	33	1	10	0	0	21
73	2.2	5	5	10	73	2.2	5	2	8	73	2.2	5	1	4	22
68	2.0	7	5	8	88	2.6	4	5	6	50	1.5	7	1	2	23
61	1.8	9	5	6	57	1.7	9	1	5	33	1	10	0	0	24
66	2	6	8	6	73	2.2	5	2	8	60	1.8	5	2	3	25
71	2.1	5	7	8	68	2.0	5	4	6	43	1.3	5	1	2	26
68	2.0	5	9	6	60	1.8	7	3	5	60	1.8	6	0	4	27
51	1.5	14	1	5	77	2.3	11	2	2	46	1.4	7	2	1	28
81	2.4	0	5	15	95	2.8	0	3	12	33	1	10	0	0	29
75	2.2	5	5	10	57	1.7	9	1	5	33	1	10	0	0	30
68	2.0	7	8	6	60	1.8	8	2	5	50	1.5	6	3	1	31

## 5 الاستنتاجات

توصل البحث الى جملة من الاستنتاجات وهي كما يلي :-

- لا يوجد هيكل تنظيمي للمكتبة ضمن الهيكل التنظيمي للمراكز عينة البحث لان المكان المخصص للمكتبة صغير جدا .
- لا تتوفر ميزانية خاصة بالمكتبة لتزويدها بالمصادر التي يحتاجها المستفيد وانما يتم الاعتماد على الاهداء كوسيلة لتنمية مجموعة المكتبة.
- لاتعتمد المكتبة على الشراء كمصدر من مصادر تنمية مجموعاتها لعدم توفر الميزانية الكافية وعدم وجود مكتبة فعلية ولا تعتمد على التبادل لقلّة المصادر المتوفرة فيها حيث يقف عائقا امام المسؤول عن المكتبة لقيامه بعملية التبادل بينها وبين المكتبة ذات العلاقة على الرغم من اهميته للمكتبة والمستفيدين منها وهذا ينطبق على جميع المراكز عينة البحث .
- مجموعة المكتبة في المراكز البحثية عينة البحث غير كافية كما ولا نوعا لاحتياجات المستفيدين منها على الرغم ان المستفيدين من المكتبة هم اعضاء الهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا وهم اكثر الفئات بحاجة الى المصادر التي تلبي احتياجاتهم البحثية والعلمية والمكتبات بحاجة الى المادي والمعنوي لاهميتها التي تكمن في دعمها للباحثين والتدريسين وطلبة الدراسات العليا .
- ان عدد الموظفين العاملين في مكتبات المراكز البحثية عينة البحث غير كافية ولا تتلائم مع احتياجات المستفيدين من المكتبة وهذا ينطبق على جميع المراكز البحثية عينة البحث .
- ان اعلى متوسط اجابة لمدى استخدام المكتبة للتقنيات الحديثة في تقديم خدماتها للمستفيدين منها كان في مركز بحوث النانوتكنولوجي و مركز البحوث البيئية اما مركز بحوث الطاقة فقد حصل على اقل متوسط اجابة من بين المراكز المعنية بالبحث.
- ان اغلب الموظفين العاملين في المكتبة من ذوي الاختصاص كان في مركز بحوث الطاقة حيث بلغ المتوسط العام لاجابات عينة البحث (3) وبنسبة اجابة بلغت (100%) و يليه مركز بحوث النانوتكنولوجي بمتوسط (1.8) وبنسبة اجابة بلغت (60%) اما مركز البحوث البيئية فقد حصل على اقل نسبة اجابة حيث بلغت (44%) .
- ان المجموعة المكتبية المتوفرة في المكتبات عينة البحث تتلائم مع التخصصات العلمية للمراكز البحثية عينة البحث لكنها غير قادرة على تلبية كل احتياجات المستفيدين منها وذلك لقلتها وغير ملائمة مع احتياجات البحث العلمي .
- ان اوقات فتح المكتبة في المراكز البحثية عينة البحث ملائمة من وجهة نظر المستفيدين منها والمكتبة تاخذ بنظر الاعتبار احتياجات واهتمامات مستفيديها حيث تقوم بتوفير ما تستطيع من احتياجاتهم .
- لاتقوم المكتبات قيد البحث بنشرات تعريفية توضح للمستفيد كيفية استخدام المكتبة والبحث عن مصادر المعلومات التي يحتاجها من خلال بحثه في الفهارس التي توفرها للمستفيدين سواء التقليدية او الالية .
- ان جميع المكتبات عينة البحث ليس لها اي اتصال او تعاون بينها وبين المكتبات ذات العلاقة في مجال تخصصها ودور النشر والمنظمات سواء في الداخل او الخارج على الرغم من اهمية ذلك وانعكاساته الايجابية على المكتبة والمستفيدين من خدماتها.
- الاتصال بين المكتبة واطباء الهيئة التدريسية ضعيف جدا على الرغم من اعضاء الهيئة التدريسية لديهم معرفة باحتياجات المستفيدين من المكتبة .
- لا تعتمد المكتبات قيد البحث على انظمة التصنيف العالمية في فهرستها وتصنيفها للمصادر المتوفرة فيها سواء العربية او الاجنبية .
- لا تتوفر في المكتبة فهرس بمحتوياتها على الرغم من اهميته للمستفيد حيث يساعد على توفير الوقت والجهد في البحث على المصادر التي يحتاجها.
- ان المكان المخصص للمكتبة في جميع المراكز البحثية صغير جدا ولا يتلائم مع احتياجات المكتبة والمستفيدين من خدماتها.

## 6 المقترحات

قامت الباحثات بوضع مجموعة من المقترحات وهي كما يلي :-

- وضع هيكل تنظيمي للمكتبة ضمن الهيكل التنظيمي للمراكز عينة البحث وتخصيص المكان المناسب لها.
- توفير ميزانية خاصة بالمكتبة لتزويدها بالمصادر التي يحتاجها المستفيد لتمتكن المكتبة من شراء المصادر التي تلبي احتياجات مستفيديها وتوفير البيئة المناسبة لها.
- ضرورة توفير مجموعة من المصادر الكافية كما ولا نوعا لاحتياجات المستفيدين من المكتبة نتيجة لاحتياجهم الماسة الى المصادر التي تلبي احتياجاتهم البحثية والعلمية والمكتبات وتقديم الدعم المادي والمعنوي للمكتبة لما لها من دور في دعمها للباحثين والتدريسين وطلبة الدراسات العليا .
- توفير العدد الكافي من الموظفين العاملين في مكتبات المراكز البحثية عينة البحث لتلبية احتياجات المستفيد في الوقت المناسب.
- ضرورة قيام المكتبات قيد البحث بنشرات تعريفية توضح للمستفيد كيفية استخدام المكتبة والبحث عن مصادر المعلومات التي يحتاجها من خلال بحثه في الفهارس التي توفرها للمستفيدين سواء التقليدية او الالية ولوحة اعلانات كمرشد للمستفيد توضح المصادر التي تصل الى المكتبة .
- ضرورة توفير مجموعة من المصادر الكافية كما ولا نوعا لاحتياجات المستفيدين من المكتبة نتيجة لاحتياجهم الماسة الى المصادر التي تلبي احتياجاتهم البحثية والعلمية والمكتبات وتقديم الدعم المادي والمعنوي للمكتبة لما لها من دور في دعمها للباحثين والتدريسين وطلبة الدراسات العليا .
- ضرورة توفير الاتصال بين المكتبة واعضاء الهيئة التدريسية لاهميته التي تكمن في معرفة اعضاء الهيئة التدريسية باحتياجات المستفيدين من المكتبة .
- اعتماد المكتبات قيد البحث على انظمة التصنيف العالمية في فهرستها وتصنيفها للمصادر المتوفرة فيها سواء العربية او الاجنبية لما له من دور في سهولة استرجاع المعلومات التي يحتاجها.
- توفير فهرس بما تحتويه المكتبة من مصادر معلومات لمساعدة المستفيد على توفير الوقت والجهد الذي يبذله في البحث على المصادر التي يحتاجها.

## 7 الملاحق

### الملحق رقم ( 1 )

#### استبانة

#### عزيزي المستفيد .

#### تحية طيبة وبعد

يرجى التكرم بملء هذه الاستبانة من أجل إعداد بحث بعنوان " قياس جودة الخدمات المكتبية للمراكز البحثية في الجامعة التكنولوجية وفق مقاييس ومؤشرات ضمان الجودة والاعتمادية للجامعات العراقية " علماً أن البيانات ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

نشكر تعاونكم

الباحثات

أولاً. معلومات عامة :

الجنس: ( ) ذكر ( ) أنثى

الرتبة العلمية: ( ) أستاذ ( ) أستاذ مساعد ( ) مدرس مساعد ( ) مدرس

اسم المركز البحثي :



## ثانياً: فقرات الاستبيان

ت	عبارات مقياس جودة الخدمات المكتبية	اتفق	محايد	لا اتفق
1.	هل يتمتع العاملون في المكتبة بالمعرفة والخبرة الكافية؟			
2.	هل يمارس العاملون في المكتبة اعمالهم بفاعلية؟			
3.	هل انعدد العاملين في المكتبة كافي لتقديم الخدمات للمستخدمين.			
4.	هل تستخدم التقنيات الحديثة في المكتبة في اطار شبكة الانترنت .			
5.	هل يتوفر في المكتبة متخصصين في مجال العمل المكتبي .			
6.	هل تتلاءم مقتنيات المكتبة مع التخصصات العلمية للمراكز البحثية.			
7.	هل تفي مقتنيات المكتبة وتتلاءم مع احتياجات المستخدمين.			
8.	هل تفي مقتنيات المكتبة وتتلاءم واحتياجات البحث العلمي.			
9.	هل توفر المكتبة الوقت اللازم للاستفادة منها.			
10.	هل تاخذ المؤسسة احتياجات المستخدمين واهتماماتهم من المكتبة بنظر الاعتبار .			
11.	هل يتم اعلام المستخدمين من المكتبة بالمواد والخدمات الجديدة وخاصة خدمة الاحاطة الجارية.			
12.	هل تتوفر في المكتبة النشرات التعريفية التي توضح كيفية البحث عن المصادر وكيفية استخدام المكتبة.			
13.	هل يوجد في المكتبة نظام لاستقبالالشكاوى والمقترحات.			
14.	هل تتوفر في المكتبة الية لتبادل الاراء مع المستخدمين منها.			
15.	هل يتم ربط المكتبة بصورة مباشرة مع مكاتب الجامعات الاخرى ومراكز البحث العلمي داخل القطر .			
16.	هل يتم الربط المباشر بين المكتبة و اعضاء هيئة التدريس.			
17.	هل تتوفر في المكتبة برامج تدريبية للتعريف والارشاد باستخدام الفهرس الالي او التقليدي المتوفر فيها.			
18.	هل يتوفر في المكتبة نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الخارجية.			
19.	هل يتوفر في المكتبة نظام التصنيف وفق نظام مكتبة الكونغرس للكتب الاجنبية.			
20.	هل يتوفر في المكتبة نظام ديوي العشري للتصنيف المعدل للكتب العربية.			
21.	هل تحتفظ المكتبة بفهرس بطاقات شامل.			
22.	هل تحتفظ المكتبة بفهرس الكتروني On Line يسهل استخدامه من قبل المستخدمين.			
23.	هل يتوفر في المكتبة بالاضافة الى الكتب مجموعة من المراجع والدوريات في مجال التخصص.			
24.	هل توفر المكتبة المراجع الببليوغرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص.			
25.	هل تتناسب مواعيد العمل في المكتبة ورغبات المستخدمين.			

26.	هل تتوفر في المكتبة قاعات مخصصة للاطلاع والبحث.
27.	هل تنظيم المكتبة يسهل حركة المستفيدين فيها.
28.	هل تتوفر في المكتبة اللوحات الإرشادية لالية الاستفادة منها.
29.	هل تتوفر مكتبة الكترونية في المركز البحثي .
30.	هل تتوفر سجلات للرواد المترددين على المكتبة.
31.	هل يتم قياس رضا المستفيدين من خدمات المكتبة.

## الملحق رقم (2)

### اسئلة المقابلة مع المسؤولين عن المكتبة

المحور الاول : معلومات عامة

- 1- متى تأسس مركز الطاقة والطاقت المتجددة ؟ متى تأسس مركز بحوث البيئة ؟ متى تأسس مركز بحوث النانوتكنولوجي والمواد المتقدمة ؟
- 2- ماهو الهيكل التنظيمي للمكتبة ؟
- 4- ماهو نظام الفهرسة والتصنيف المتبع في المكتبة ؟
- 5- هل توجد سجلات خاصة برواد المكتبة وماهو العدد الكلي لرواد المكتبة ؟ومن هي الفئات المستفيدة من مكتبة المركز؟

المحور الثاني : تنمية المجموعة

- 1-هل تتوفر ميزانية خاصة بالمكتبة تستخدم لغرض تزويدها بالمصادر؟
- 2-هل الميزانية كافية لسد احتياجات المكتبة ؟
- 3- هل توجد سياسة اختيار محددة تعتمد عليها المكتبة في توفيرها للمصادر ؟ ماهي تلك السياسة ؟ وماهي فقراتها ؟
- 4- اذكانت لا توجد سياسة اختيار تعتمد عليها المكتبة في حصولها على المصادر فما اسباب ذلك ؟ اذكرها رجاءا ؟
- 5-هل توجد لجنة اختيار تتولى مسؤولية اختيار المصادر ؟ ممن تتكون هذه اللجنة ؟وماهي المواصفات الخاصة بلجنة الاختيار؟
- 6-هل تعتمد المكتبة على الشراء في تنمية مجموعاتها ؟ وماهي هي الجهات التي تتعامل معها ؟
- 7- هل تعتمد المكتبة على التبادل في تنمية مجموعاتها؟ ماهي الجهات التي تتم عملية التبادل معها ؟
- 8- هل تعتمد المكتبة على الاهداء في تنمية مجموعاتها ؟ وماهي الجهات التي تهدي المكتبة بعض المصادر التي تلبى احتياجات مستفيديها ؟
- 9- هل تعتمد عملية اختيار المصادر على معايير معينة ؟ ما هي تلك المعايير اذكرها رجاءا ؟
- 10- هل تقوم ادارة المكتبة بعملية جرد واستبعاد لمجموعة المكتبة ؟ ما هي الاجراءات التي تتخذها المكتبة بعد اجراء عملية الجرد ؟
- 11- هل توجد برامج تعاونية ما بين المكتبات المتناظرة ومكتبتك من ناحية المشاركة في المصادر والاهداء والتبادل ؟
- 12- هل تعتقد ان مجموعات مكتبتك كافية كماً ونوعاً لتلبية حاجات مستفيديها ؟

المحور الثالث : الموظفين العاملين في المكتبة

- 1-ما هو العدد الكلي للموظفين العاملين في المكتبة ؟ وماهي مؤهلاتهم العلمية وتخصصاتهم العلمية ؟
  - 2- هل العاملين لديهم معرفة ودراية وخبرة في العمل المكتبي ؟
  - 3-هل دخل العاملين دورات في مجال استخدام التقنيات . ماهي تلك الدورات ؟
- المحور الرابع:الخدمات التقليدية والالكترونية
- 1-ماهي الخدمات التقليدية التي تقدمها المكتبة للمستفيدين منها ؟ اذكرها رجاءا؟
  - 2-ماهي الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبة للمستفيدين منها؟ اذكرها رجاءا ؟
  - 3-هل يقدم الموظفين مساعدة للباحثين في الوصول الى مصادر المعلومات الالكترونية ؟
  - 4-هل يواجه الموظفون مشاكل في توفير الخدمات الالكترونية للمستفيد؟ فما هي تلك المشاكل اذكرها رجاءا ؟
  - 5- ماهي الاجهزة الالكترونية المتوفرة في المكتبة ؟ وكما عددها ؟ ونوعها ؟

## المراجع

- [1] عمر احمد الهمشري وريحي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. - عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع, 1997. ص 285.
  - [2] حشمت قاسم. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. - القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع, 2007. ص ص 307-312.
  - [3] رحيم عبود، احلام فرج الصوصاع . مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها .- عمان: دار زهران للنشر والتوزيع, 2013. ص ص 86-110.
  - [4] مؤيد يحيى خضير . خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام WINISIS. - عمان: دار دجلة, 2008. ص 48.
  - [5] احسان حسين عبادة. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. - عمان: دار صفاء, 2005. ص 77
  - [6] مؤيد يحيى خضير . خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام WINISIS. مصدر سابق. ص 48.
  - [7] عمر احمد الهمشري. أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. - عمان: المؤلفان, 1990. ص 268.
  - [8] احمد بدر. التكامل المعرفي لعلم المكتبات والمعلومات. - القاهرة: دار غريب, 2002. ص 64.
  - [9] شريف كامل شاهين. الخدمة المرجعية الإلكترونية .. واقعها ومستقبلها. - القاهرة: دار غريب, ص 112.
  - [10] مؤيد يحيى خضير. المكتبات الحديثة الالكترونية- الرقمية- الافتراضية. - عمان: دار دجلة, 2014. ص 162.
  - [11] اعمار عبد اللطيف. خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة الموصل مع التخطيط لاستحداث خدمات جديدة: دراسة تقييمية (رسالة ماجستير). - بغداد: الجامعة التكنولوجية, 2001. ص 63.
  - [12] محمد سالم غنيم وامل وجيه حمدي. النشر الإلكتروني في عشر سنوات 1990-1999. - دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج 27، ع2، 2002. ص 63.
  - [13] نجم عبود نجم ، باسم المبيضين .الجودة الإلكترونية: نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية . - عمان : دار وائل للنشر والتوزيع، [د.ت].
  - [14] محمد الرحابلي . الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية : دراسة ميدانية ومقارنة. (رسالة ماجستير)، جامعة منتوري، 2005.
  - [15] أحمد عادل زيدان .مدخل لإدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المكتبات .
- متاح على [http://arablibrariannet.blogspot.com/2012/12/blog-post\\_12.html](http://arablibrariannet.blogspot.com/2012/12/blog-post_12.html)