

## قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات المتخصصة : مكتبة ديوان

### الرقابة المالية الاتحادي – انموذجاً –

المدرس امل علي محسن الجامعة التقنية الوسطى

الاستاذ المساعد الدكتور رشيد حميد مزيد الجامعة التقنية الجنوبية/ الكلية

التقنية / ذي قار

المدرس المساعد أحلام فلاح سعيد الجامعة التقنية الوسطى/معهد

الإدارة / الرصافة/بغداد

### الملخص:-

يهدف البحث الى تحقيق الاهداف الاتية :

- أ. التعريف بمفهوم الجودة وجودة خدمات المعلومات للمكتبات المتخصصة
  - ب. التعريف بالمكتبات المتخصصة ووظائفها وخدماتها.
  - ج. التعريف بمكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي .
  - د. تحليل وقياس المؤشرات الخاصة بالاستبانة .
  - هـ. قياس خدمات المعلومات في مكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي .
- تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة لقياس جودة خدمات المعلومات في مكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي حيث تم توزيع (٢٠٠) استبانة على المستفيدين بطريقة عشوائية وعن اداة البحث فقد ضمت الاستبانة على (٨) فقرات موزعة على (٥) مجالات.
- وتم اتباع اسلوب التحليل الكمي والوصفي للاستبانة مع استخدام مقياس الفا كرونباخ والوسائل الاحصائية (الوسط المرجح، والنسبة المئوية، معامل ارتباط بيرسون) .

كلمات مفتاحية: الجودة، الجودة قياس، ديوان الرقابة المالية الاتحادي،مكتبات، المكتبات المتخصصة ، خدمات المعلومات.

تاريخ القبول: ٢٠٢٢/٠٣/٣١

تاريخ الاستلام: ٢٠٢١/١٢/٢١

## Measuring the Quality of information Services in Specialized libraries: Federal Financial Supervision Bureau Library as a Model

Lect. Amal Ali Mohsen/Central Technical University  
Assist. Prof. Dr. Rashid Hamid Mazyad/ Southern Technical University/ Technical College/ Dhi Qar  
Assist. Lect. Ahlam Falah Saeed / Middle Technical University / Institute of Management / Rusafa / Baghdad

### Abstract:

The research aims to achieve the following goals:

- To introduce the concept of quality and the quality of information services of the specialized libraries.
- To introduce specialized libraries, their functions and services.
- To introduce the Federal Financial Supervision Bureau.
- To analyze and measure questionnaire indicators.
- To Measure information services in the Federal Financial Supervision Bureaus Library.

A descriptive analytical approach was used in a questionnaire to descriptive-analytical measure questionnaire forms that are distributed to the stack holders randomly. The questionnaire was consisting of (8) items distributed into (5) approaches.

Quantitative and descriptive analysis were followed in the questionnaire by using the alpha Cronbach scale and statistical means (weighted mean, percentage, Pearson correlation coefficient).

**Keywords:** quality, quality – measure, Federal Financial Bearue, libraries, Libraries Specialized information services.

Received:21/12/2021

Accepted: 31/03/2022

**المقدمة:-**

## الاطار العام للبحث

١. مشكلة البحث

تنبع مشكلة البحث من خلال السؤال الاتي : كيفية قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات المتخصصة بشكل عام ومكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي بشكل خاص ؟

٢. فرضيات البحث

أ. هناك علاقة طردية بين توفر اوعية المعلومات المتنوعة الحديثة وجودة خدمات المعلومات في المكتبة.

ب. هناك علاقة طردية بين توفر قواعد البيانات وجودة خدمات المعلومات في المكتبة .

ج. هناك علاقة طردية بين حوسبة اوعية المعلومات حسب التقنيات الحديثة وجودة خدمات المعلومات في المكتبة.

د. هناك علاقة طردية بين توفر خدمات (خدمة الاحاطة الجارية ، خدمة البحث والاتصال المباشر ، التصوير والاستنساخ ، البث الانتقائي للمعلومات ، الاعارة) وجودة خدمات المعلومات في المكتبة.

٣. اهمية البحث

تكمن اهمية البحث من خلال :

أ. بيان ما توفره من اوعية المعلومات المتنوعة الحديثة .

ب. مدى توفر قواعد البيانات.

ج. توضيح ما اذا كانت اوعية المعلومات محوسبة حسب التقنيات الحديثة .

د. توفر خدمات (خدمة الاحاطة الجارية، خدمة البحث والاتصال المباشر، التصوير والاستنساخ، البث الانتقائي للمعلومات، الاعارة) .

٤. اهداف البحث

يهدف البحث الى تحقيق الاهداف الاتية :-

أ. التعريف بمفهوم الجودة وجودة خدمات معلومات للمكتبات المتخصصة .

ب.التعريف بالمكتبات المتخصصة ووظائفها وخدماتها .

ج. التعريف بمكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي .

د. تحليل وقياس المؤشرات الخاصة بالاستبانة .

هـ. قياس خدمات المعلومات في مكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي .

٥. منهج البحث

كي يتحقق الباحثين من اهداف البحث فقد وجدوا ان انسب منهج يمكن ان يتبع هو المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة لقياس جودة خدمات المعلومات في مكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي والسبب لكون هذا المنهج من اكثر المناهج استخداما في العلوم الانسانية حيث تم اعتماد اداتين وهما :

أ- اداة المقابلة والمتضمن (٢٤) سؤال والموجودة في الملحق رقم (٢) حيث تم مقابلة :

(١) السيد انمار كردي سعيد / مدير قسم التدريب ، يوم الاحد المصادف ٢٠٢٠/١٢/١٣  
 (٢) السيدة زينب حيدر عبد الله / رئيس امناء المكتبات، يوم الاحد المصادف ٢٠٢٠/١٢/١٣ .

(٣) السيدة ابتسام عبد المحسن حسن / رئيس امناء المكتبات ، يوم الاحد المصادف ٢٠٢٠/١٢/٢٠ .

ب- اداة الاستبانة : حيث شملت عينة البحث اغلب المستفيدين من مكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي من موظفي الديوان وطلبة الدراسات العليا، حيث تم توزيع (٢٠٠) استبانة استبانته على المستفيدين وقد حرص الباحثين على اختيارهم بطريقة عشوائية وفقا للطرق المستعملة في انتقاء واختيار العينة في المنهج الوصفي التحليلي .

وعن اداة البحث قام الباحثين ببناء واعداد استبانة مكونة من (٨) فقرات موزعة على (٥) مجالات، وقد اتبع الباحثين الخطوات العلمية في اعداد الاستبانات وهي :

١. مراجعة الدراسات السابقة القريبة من موضوع البحث .  
 ٢. الحصول على مجموعة من الاستبانات القريبة من موضوع البحث لتحديد عدد الفقرات والمجالات التي تقيسها وسلم التقدير المناسب لها .

٣. اعداد الاستبانة بشكل اولي تقيس جوانب لها علاقة بالمتغير المدروس.

٤. استخراج الخصائص الاحصائية المناسبة للاستبانة من صدق وثبات.

ولبيان صدق الاستبانة وثباتها فقد تم عرضها على (٣) من الخبراء المتخصصين وهم:

أ- أ. م. د. ثناء شاكر حمودي / أستاذ مساعد / الجامعة التقنية الوسطى .

ب- أ. م. ثناء عبد الجبار خلف / استاذ مساعد / معهد الادارة - رصافة .

ج- حسن جامغ / خبير في المعلومات والمكتبات / معهد الادارة - رصافة .

وقد طلب منهم ابداء الرأي في صلاحية الفقرات في قياس ما وضعت من اجله بشكل منطقي وقد اعتمد الباحثين معيار اتفاق (٨٠%) من الخبراء لقبول الفقرة وبناء على ذلك فقد عدت جميع الفقرات صالحة لقياس ما وضعت من اجله .

ولاجل استخراج الباحثين ثبات الاستبيان اتبعوا طريقتين هما:

١. التطبيق وإعادة التطبيق: بعد تطبيق الاستبانة على عينة الثبات البالغة (٣٠) فرد من المستفيدين من المكتبة، وبعد مرور أكثر من اسبوعين اعيد التطبيق مرة اخرى على نفس العينة وقد استعمل الباحثين معامل ارتباط بيرسون بين مرتي التطبيق وقد وجدت ان قيمة الثبات (٠,٨٥).
  ٢. الفا كرونباخ : طبقت معادلة الفا كرونباخ على فقرات الاستبانة وقد وجد ان قيمة الثبات بلغت (٠,٨٣) وهي قيمة عالية .
- وعن الوسائل الاحصائية فقد استخدم الباحثين الوسائل الاحصائية الاتية :
- ١.الوسط المرجح .
  - ٢.الوزن المثنوي (النسبة المئوية) .
  - ٣.معامل ارتباط بيرسون .
- حدود البحث

- الموضوعية : الجودة، الجودة - قياس، المكتبات المتخصصة، خدمات المعلومات .
- المكانية : مكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي .
- الزمانية : ٢٠٢٠ / ٢٠٢١ .
- اللغوية : العربية والانكليزية .
- الشكلية : الورقية والالكترونية .
- ٩ . الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها :
- أ. الدراسات السابقة

- (١) ادم، عبد الله . (٢٠١٢) . - "خدمات المكتبات المتخصصة<sup>(١)</sup> : دراسة حالة مكتبة وزارة العدل" . الخرطوم : جامعة الخرطوم . تناولت الدراسة خدمات المكتبات المتخصصة في وزارة العدل السودانية ونبذة عن نشأة المكتبة والتعريف بها وعرض وتحليل مختلف خدمات المكتبة والتركيز على دليل العمل بالمكتبة بالتفصيل من الاشراف والادارة واعداد التقارير الشهرية والمراسلات وعمل الفهرسة الوصفية والموضوعية وتسجيلها وعمل الاعارة وغيرها .
- (٢) اجويد، خديجة محمد . (٢٠١٩) . - "المكتبات المتخصصة في وزارة العدل الاردنية مكتبة محكمة بداية الزرقاء نموذجاً" . - المجلة الاردنية للمكتبات والمعلومات<sup>(٢)</sup> . تهدف الدراسة إلى تغطية الجانب النظري من إدخال المكتبات الخاصة ووضعها في وزارة العدل ومكتبة محكمة الدرجة الأولى الزرقاء كنموذج . تلعب التخصصات في وزارة العدل الأردنية دوراً رئيسياً في توفير ونقل المعرفة الحديثة للقضاة والموظفين والمجتمع المحلي في محاكم وزارة العدل الأردنية. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث الأسلوب الوصفي لتحليل المكتبات بين المجموعات والخدمات ودراسة نقاط القوة والضعف في خدماتها

ومحاولة إيجاد حلول مناسبة لتطورها. اما التوصيات الدعوة إلى زيادة عدد المتخصصين في مجال المكتبات وعلوم المعلومات في مكتبات محاكم وزارة العدل ، أن تكون على دراية كافية بإدارة هذه المكتبات وتقديم الخدمات وتطوير مجموعات المكتبات بطرق تتبع المعايير الدولية وتكون متناسبة مع جودة وحجم مجتمع المستخدمين لهذه المكتبات واستخدام المعلومات تمكن هذه المكتبات من تقديم الخدمات بما يتماشى مع رؤية وزارة العدل المستقبلية ، وربط مكتبات المحاكم في شبكة وطنية وإنشاء فهرس موحد لجميع محتويات مكتبات المحاكم التي تنتمي إلى "إدارة العدل".

ب. موقع الدراسة الحالية

ان الدراسة الحالية تناولت جانب مهم من جوانب المكتبات المتخصصة حيث بينت هذه الدراسة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات المتخصصة وهي : خدمة توفر اوعية المعلومات المتنوعة والحديثة، خدمة حوسبة اوعية المعلومات حسب التقنيات الحديثة، خدمة توفر خدمات ( الاحاطة الجارية، خدمة البحث والاتصال المباشر، التصوير والاستنساخ، خدمة البث الانتقائي للمعلومات والاعارة ... الخ) والتي تهدف الى الارتقاء بجودة خدمات المعلومات للمكتبات المتخصصة بشكل عام وبخدمات مكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادية بشكل خاص لما لها من اهمية في تقديم الخدمات للموظفين العاملين في الديوان وطلبة الدراسات العليا، حيث تم قياس المتغيرات الديموغرافية (الجنس والعمر والمؤهلات) وقياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة.

المبحث الاول: المكتبات المتخصصة وجودتها

- مفهوم الجودة

جاء في معجم لسان العرب (لابن منظور) بان اصل كلمة الجودة<sup>(٣)</sup> (جود) والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء أي اصبح جيداً، واجاد أي اتي بالجيد من القول والفعل، اما مصطلح الجودة فهو شيء معين يقترب من الكمال او مجموعة من المواصفات التي يتميز بها منتج معين يحقق حاجات مستخدم ذلك المنتج . ان الجودة<sup>(٤)</sup> ليست اكثر من تحقيق حاجات العميل، أي انها تعني خلق ثقافة متميزة في الاداء تتضافر فيها جهود المديرين والموظفين بشكل متميز لتحقيق توقعات العملاء، وذلك بالتركيز على جودة الاداء في مراحلها الاولى وصولاً الى الجودة المطلوبة باقل كلفة واقصر وقت .

وتعرف على<sup>(٥)</sup> انها تمثل الكفاءة والفاعلية وتضافر الجهود معاً، وهي ما تقوم به من عمل او فعل باتقان لتحقيق المواصفات المطلوبة بأفضل الطرائق وباقل جهد وتكلفة فعلاً وليس قولاً، اذ ان محور الجودة مفهوم (الجودة) يدور في خدمة المستفيد بعيد عن الأمور الأخرى . وتعرف ايضاً "هي درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد من الخدمة او تلك المتفق عليها معه"<sup>(٦)</sup> .

وتجمع اغلب التعريفات التي اوردها المختصون لمفهوم الجودة على انها القدرة على تحقيق رغبات المستفيدين بالشكل الذي يتطابق وتوقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة او الخدمة التي تقدم له. ولكن اذا

نظرنا الى الجودة من منظار عملياتي فهي تلبية توقعات الزبائن بشكل مستمر ومما يعني اتخاذ القرارات فيما يتعلق بتحديد التوقعات ومن ثم تلبيتها من خلال المواصفات اللازمة في السلع والخدمات<sup>(٧)</sup>. ويتفق الباحثين الى التعريف العراقي للجودة<sup>(٨)</sup> بموجب الدليل الارشادي لتطبيق ضمان الجودة = QAAPPLICATION GUIDE هي "درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد من الخدمة ، وتلك المتفق عليها معه .

- المكتبات المتخصصة : التعريف بها وظائفها وخدماتها

تعرف المكتبات المتخصصة بانها: المكتبة التي تقتني مجموعة من المواد والمصادر المتخصصة في موضوع معين او عدة موضوعات ذات علاقة، وتقوم بتقديم خدماتها المكتبية المتقدمة والمعقدة والمتخصصة لاشخاص معينين متخصصين يعملون في مؤسسة او جمعية متخصصة<sup>(٩)</sup>. لهذا فان هذه المكتبات توجد عادة في مراكز البحوث العلمية والدوائر المتخصصة .

• وظائف المكتبات المتخصصة

تحاول المكتبات المتخصصة بشكل عام اصال المعلومات المناسبة للشخص المتاسب وفي الوقت المناسب . وهذا الهدف العام يمكن تحقيقه من خلال الوظائف الاتية<sup>(١٠)</sup> :

١. توفير مجموعة من الكتب والدوريات والمطبوعات في مجال التخصص ومتابعة كل جديد في هذا المجال .

٢. نشر المعلومات الحديثة بين افراد المؤسسة عن طريق النشاط مثل الإحاطة الجارية .

٣. تقديم الخبرات المكتبية لموظفي المؤسسة مثل (خدمة الاعارة والمراجع والدوريات) .

٤. التعاون مع المكتبات الاخرى .

• خدمات المكتبات المتخصصة

١. الخدمات المرجعية :

وتشمل الخدمات الاتية :

أ. خدمات المراجع والمعلومات<sup>(١١)</sup> ومن خلالها تقدم المساعدة الشخصية للمستفيدين في متابعتهم للمعلومات .

ب. تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المكتبة او مراكز المعلومات والاستفادة من مصادر المعلومات المتوفرة فيها . ويشمل هذا النمط من الخدمة على عدة أنشطة منها مساعدة المستفيدين لاستخدام الفهرس البطاقي الى تخصيص جولات او محاضرات داخل المكتبة لغرض تعريفهم بكيفية استخدام المكتبة والوصول الى كتاب او مقالة معينة او اية مادة اخرى واستعمالهم للكشافات والوسائط المرجعية الاخرى .

ج. ترتيب وادارة المواد المرجعية ويقصد بهذه العملية ترتيب وادارة المجموعة المكتبية والتوظيف الفعال لامكانات العاملين في قسم المراجع والمعلومات .

- د. الإجابة على الاستفسارات وتعتمد هذه الخدمة على الخبرة التي يتميز بها امناء المكتبات الذي يتولى الاجابة عن الاسئلة بحيث يتبع اسلوباً خاصاً يرشده الى الطرق الصحيحة التي تساعد في التوصل الى المعلومات والاجابات الصحيحة .
- هـ. مهام اخرى متنوعة، اذ ان هناك واجبات تقع على عاتق العاملين في قسم المراجع وتشمل مساعدة المستفيدين في عملية الاستدساخ وترتيب البطاقات في الفهارس البطاقية وفحص المواد المكتبية والاشراف على قاعات المطالعة واعداد التقارير والاحصائيات عن أنشطة المكتبة .
٢. خدمة الاحاطة الجارية : وتعني معرفة التطورات الحديثة<sup>(١٢)</sup> عن اي فرع من فروع المعرفة خاصة ما يهم منها مستفيدين لهم اهتماماتهم بهذه التطورات . اما خدمة الاحاطة الجارية فهي نظام لاستعراض المواد الثقافية المتوفرة حديثاً واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات فرد او مجموعة وتسجيل هذه المواد لغرض اشعار هؤلاء المستفيدين الذين ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم .
٣. خدمة البث الانتقائي للمعلومات : وهي خدمة تقدم داخل المؤسسة الواحدة والتي تعنى بتوجيه ما يرد حديثاً من المعلومات الياً كان مصدرها الى تلك النقاط داخل المؤسسة والتي يكون فيها احتمالية الاستفادة منها في الاعمال والمشاريع والاهتمامات الجارية بنسبة عالية ويتم استخدام الحاسب الالكتروني في تقديمها مما زاد في فاعليتها وانتشارها . وهناك عدة ميزات لهذه الخدمة في مقدمتها توفير وقت المستفيدين واسترجاع كل ماله علاقة باهتماماتهم وضمان عمل مسح شامل للانتاج الفكري في موضوعات تهم المستفيدين ، والتعرف على اعلام ومشاهير المختصين في موضوعات معينة .
٤. خدمة البحث عن الانتاج الفكري : هي الخدمة التي تساعد المستفيدين كل حسب مجال تخصصه واهتمامه في متابعة ما يستجد وذلك عن طريق تلبية احتياجاتهم من مصادر المعلومات وتعريفهم باحدث التطورات الخاصة في مجال تخصصهم .
٥. خدمة الاعارة : وتعرف الاعارة بانها عملية<sup>(١٣)</sup> تسجيل مصادر المعلومات من اجل استخدامها سواء داخلياً (الاعارة الداخلية) او اخراجها لاستخدامها خارج المكتبة (الاعارة الخارجية) لمدة من الزمن وعادة يشرف على العملية موظف الاعارة الذي يقوم بتسجيل المادة قبل اخراجها للتأكد من ارجاعها من قبل المستعير نفسه .
٦. خدمة البحث بالاتصال المباشر : وتعرف بانها عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفية (Terminals) التي تزود الباحثين بالمعلومات في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة الكترونياً<sup>(١٤)</sup> .
٧. خدمة المكتبة الافتراضية<sup>(١٥)</sup> : وهي مكتبة عالمية متاحة الكترونياً على الشبكة العنكبوتية الهدف منها تسهيل على المستفيد الوصول الى الكم الهائل من المعلومات بدون قيود مكانية وزمانية .



٨. خدمة التصوير والاستنساخ: تعد هذه الخدمة من الخدمات الضرورية التي تقدمها اغلب المكتبات ومراكز المعلومات الى المستخدمين وذلك بواسطة تزويدهم بما يحتاجونه من نسخ مصورة لوعية المعلومات واستنساخ الاقراص الليزرية<sup>(١٦)</sup>.

#### المبحث الثاني: الجانب العملي

١. مكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي

- نبذة عن نشأة مكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي

تأسس ديوان الرقابة المالية الاتحادي<sup>(١٧)</sup> عام ١٩٢٧، ومر باربعة مراحل ارتبطت بشكل وثيق بتطور الظروف السياسية والاقتصادية والتشريعية في العراق. وكانت نشأة المكتبة مع نشأة الديوان (موقع ديوان الرقابة المالية الاتحادي الالكتروني [www.bsairaq.net](http://www.bsairaq.net)) وتقع المكتبة في المقر الرئيسي للديوان وتقدم خدماتها للمستخدمين سواء من موظفي الديوان او للباحثين من طلبة الدراسات العليا في الجامعات.

- اهم اهداف مكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي

١. تقديم العون للمستخدمين من موظفي الديوان وطلبة الدراسات العليا.

٢. ارشاد المستخدمين الى المصدر او المرجع المطلوب.

٣. تقديم خدمة الاحاطة الجارية وعرض المصادر الحديثة.

٤. المحافظة على مجموعة المكتبة ومتابعة استرجاعها من المستخدم.

٥. تقديم خدمات الانترنت للمستخدمين.

علماً ان تخصص المكتبة (مالية ومصرفية ومحاسبة ورقابة وتدقيق)، حيث ضمت اوعية المعلومات الورقية والالكترونية (الكتب، المجلات، الاطاريح، الاقراص) والجدول رقم (١) يوضح ذلك حسب اللغة (العربية، الاجنبية) ونسبها.

جدول رقم (١) يبين أنواع اوعية المعلومات حسب اللغة لعام ٢٠٢١

ت	اوعية المعلومات	اللغة			النسبة المئوية	النسبة المئوية
		العربية	النسبة المئوية	الاجنبية		
١	الكتب	٣٣٩٠	%٨٩	٤٢٦	%١١	٣٨١٦
٢	المجلات	٢	%١٠٠	-	-	٢
٣	الاطاريح	٣٧٧٥	%٩٩٫٧	١٠	%٠٫٣	٣٧٨٥
٤	اقراص	٣٧٧٥	%٩٩٫٧	١٠	%٠٫٣	٣٧٨٥
	المجموع					١١٣٨٨

بلغ عدد الكتب باللغة العربية (٣٣٩٠) عنواناً بنسبة مئوية (٨٩%) اما عدد الكتب باللغة الأجنبية (٤٢٦) عنوان وبنسبة مئوية (١١%) وبذلك يصبح المجموع الكلي (٣٨١٦) عنوان عربي واجنبي وبنسبة (٣٣%) الكتب لانواع اوعية المعلومات المتوفرة في المكتبة.

اما المجالات باللغة العربية عددها (٢) و(صفر) باللغة الأجنبية . وبلغت مجموع الاطرايح باللغة العربية (٣٧٧٥) عنوان أي بنسبة (٩٩٧%) وعدد العناوين الاطرايح الأجنبية (١٠) أي بنسبة (٠.٠٣%) ، اما الأقراص فهي بعدد الاطرايح وبنفس النسب وبذلك يكون المجموع الكلي لمجاميع اوعية المعلومات (١١٣٨٨) وعاء .

اما العاملون في المكتبة فهم موزعين حسب مؤهلاتهم العلمية وتخصصهم ومدة خدمتهم في المكتبة وكما موضح في الجدول رقم (٢) .

جدول رقم (٢) يبين عدد العاملين في مكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي حسب المؤهلات العلمية

والتخصص ومدة الخدمة لعام ٢٠٢١

ت	التخصص	المؤهل العلمي	عدد العاملين	سنوات الخدمة	الملاحظات
١	اقتصاد	بكالوريوس	١	٢٣	
٢	مالية ومصرفية	بكالوريوس	١	٣٥	لديهم دبلوم فني مكنتبات ومعلومات
٣	مالية ومصرفية	بكالوريوس	١	٢٦	لديهم دبلوم فني مكنتبات ومعلومات
٤	محاسبة	بكالوريوس	١	٣٢	
٥	مكنتبات ومعلومات	بكالوريوس	١	٥	

يوضح الجدول رقم (٢) عدد العاملين (٥) منهم :

- بكالوريوس اقتصاد ولديه (٢٣) سنة خدمة .
  - بكالوريوس مالية ومصرفية وحاصلين على شهادة الدبلوم الفني / المكنتبات والمعلومات ولديهم خدمة (٣٥) سنة والأخر (٢٦) سنة خدمة .
  - بكالوريوس محاسبة لديه (٣٢) سنة خدمة .
  - بكالوريوس مكنتبات ومعلومات لديه (٥) سنوات خدمة , وكمحصلة لتخصص المكنتبات والمعلومات حيث بلغت النسبة المئوية (٤٢٨%) .
- ان ارتباط المكتبة ادارياً فهي تابعة لقسم التدريب التابع لدائرة الشؤون الفنية والدراسات . اما ميزانية المكتبة فهي ضمن التخصيص المالي لقسم التدريب .
- خدمات المكتبة :

- خدمة الاعارة وتشمل اعارة اوعية المعلومات بنوعها (الداخلية والخارجية) للمستفيدين (موظفي الديوان وطلبة الدراسات العليا) .
- خدمة الاستنساخ المجاني حيث وضع جهاز الاستنساخ مع الورق لخدمة المستفيدين في حالة استنساخ اي معلومة يريد المستفيد الحصول عليها .

٣. خدمة استرجاع المعلومات الالكترونية لوعية المعلومات تستخدم المكتبة نظام مايكروسوفت اكسس حيث يتضمن كافة البيانات الببليوغرافيا وعدد النسخ وباللغتين العربية والانكليزية .
٤. خدمة الانترنت المجاني تقدم الى المستخدمين .
٥. خدمة تحديث قاعدة البيانات لدليل اوعية المعلومات في المكتبة (فهرس المكتبة الالكتروني).
- المبحث الثالث :

- المؤشرات الرقمية الخاصة بمكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي

جدول (١) المتغيرات الديمغرافية للعينة حسب الجنس, العمر, المؤهلات)

المتغيرات : حسب نوع الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	٨٠	%٤٠
انثى	١٢٠	%٦٠
المجموع	٢٠٠	%١٠٠

المتغيرات : حسب العمر	العدد	النسبة المئوية
٢٢-١٨	٤٠	%٢٠
٢٦-٢٣	٣٠	%١٥
٣٣-٢٧	٥٠	%٢٥
٣٨-٣٤	٨٠	%٤٠
المجموع	٢٠٠	%١٠٠

المتغيرات : حسب المؤهل	العدد	النسبة المئوية
بكالوريوس	٤٠	%٢٠
دبلوم عالي	٢٥	%١٢,٥
ماجستير	٦٠	%٣٠
دكتوراه	٧٥	%٣٧,٥
المجموع	٢٠٠	%١٠٠

بما ان هدف البحث هو قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات المتخصصة : مكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي فقد تم حساب تكرارات اجابات العينة لكل فقرة من فقرات الاستبانة, ثم استخدام معادلة الوسط المرجح والوزن المثوي من اجل بيان الفقرات المتحققة من غيرها من مجالات الاستبيان الستة, وقد اعطى الباحثين البديل(متحققة الى حد كبير) ثلاث درجات, اما البديل( متحققة الى حد ما) درجتين, اما البديل(غير متحققة) فقد اعطيت لها درجة واحدة, ولان متوسط الاستبيان هو (٢), فقد عد هذا الوسط

معياري لمدي تحقق الفقرات من عدمها، فالفقرات التي تستحصل على وسط يساوي او اكبر من (٢) هي فقرة متحققة، وقد حصر الباحثين على ترتيب فقرات الاستبانة من اعلى وسط مرجح الى ادنى وسط مرجح وكالاتي:

## ١- مجال الاداء:

رتبت فقرات مجال الاداء بشكل تنازلي من اعلى وسط مرجح الى ادنى وسط مرجح كما في الجدول الاتي:

جدول (٢) الوسط المرجح والوزن المنوي لفقرات مجال الاداء

الترتيب	رقم السؤال في الاستبيان	الى أي مدى ترى ان الاداء متحقق في مكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي من حيث :	الوسط المرجح	الوزن المنوي
١	٦	توفر المكتبة خدمات الاتصال بشبكة الانترنت	٢,٥٧	%٨٥
٢	٣	توفر في المكتبة اوعية معلومات محوسبة	٢,٥١	%٨٣
٣	٧	توفر المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة	٢,٤٣	%٨١
٤	٤	توفر المكتبة خدمات الاحاطة الجارية، استخدام الحاسوب، التصوير والاستنساخ، فهرس المكتبة الالكتروني، البحث والاتصال المباشر، الاعارة.	٢,٣٥	%٧٨
٥	٨	تقدم المكتبة خدماتها في الاجابة على تساؤلات المستفيدين	٢,٢١	%٧٣
مجال الاداء ككل			٢,٤١	%٨٠

من خلال الجدول (٢) يتضح للباحثين ان مجال (الاداء) متحقق في مكتبة ديوان الرقابة المالية الاتحادي، فقد حصل المجال على وسط مرجح يقدر (٢,٤١) ووزن مئوي (%٨٠) وهذا يعني ان مستوى الاداء في المكتبة يمثل (جيد جدا) من حيث الاهتمام بالقضايا الفنية الحديثة في مجال عمل المكتبات فضلا عن مجازاة التطورات التكنولوجية المعاصرة في عمل المكتبات وهذا يؤكد صحة الفرضيات (الثانية والثالثة والرابعة).

## ٢- مجال المصدقية

رتبت فقرات مجال المصدقية من اعلى وسط مرجح الى ادنى وسط مرجح وكما في الجدول الاتي:

جدول (٣) الوسط المرجح والوزن المنوي لفقرات مجال المصدقية

الترتيب	رقم السؤال في الاستبيان	الى أي مدى ترى ان المصدقية متحققة في المكتبة من حيث :	الوسط المرجح	الوزن المنوي
١	٣	خدمات المعلومات الرقمية (اوعية المعلومات المحوسبة) دائما متاحة لجميع المستفيدين من المكتبة	٢,٤٣	%٨١
٢	٦	عملية الاعارة تتم بسرعة واتقان	٢,٣٧	%٧٩
٣	٤	خدمات المعلومات تتم بدقة وبسرعة	٢,٣١	%٧٧

٧٤%	٢,٢٣	تركز ادارة المكتبة على جودة خدمات المعلومات	٤	٤
٧٢%	٢,١٨	تعمل المكتبة على منع حدوث الازطاء والاعطال ( خدمة الاعارة في الانترنت ) التي تؤدي الى بطء الاستجابة في تقديم الخدمات	٦	٥
٧٦%	٢,٣٠			مجال المصادقية ككل

من خلال الجدول (٣), يتضح ان هنالك مستوى من المصادقية في المكتبة تقدر (بمستوى جيد) حيث حصل مجال المصادقية على متوسط مرجح عام بلغ (٢,٣٠) ووزن مئوي بلغ (٧٦%) وهذا يؤكد صحة الفرضيات (الثالثة والرابعة) .

### ٣- مجال الاستجابة

للتعرف على مستوى الاستجابة في المكتبة, فقد رتب فقرات المجال تنازليا من اعلى وسط مرجح الى ادنى وسط مرجح كما في الجدول الاتي :

### جدول (٤) الوسط المرجح والوزن المئوي لفقرات مجال الاستجابة

الترتيب	رقم السؤال في الاستبيان	الى أي مدى روعي في المكتبة الاستجابة من حيث :	الوسط المرجح	الوزن المئوي
١	٥	العاملون في المكتبة مؤهلون مهنيا وفنيا لتقديم خدمات المعلومات المكتبية	٢,٤٩	٨٣%
٢	١	توفر اوعية المعلومات المتنوعة والحديثة	٢,٤٣	٨١%
٣	٣	الانظمة والتعليمات في المكتبة تتلائم مع التطورات التكنولوجية	٢,٣٥	٧٨%
٤	٧	توفر المكتبة مستلزمات العمل المكتبي الاساسية	٢,٢٥	٧٥%
٥	٦	عدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لمتطلبات المستفيدين	٢,٢١	٧٣%
مجال الاستجابة ككل			٢,٣٤	٧٨%

من خلال الجدول (٤) يتضح لنا ان مستوى الاستجابة في المكتبة كان جيدا, حيث حصل المجال على متوسط مرجح يقدر (٢,٣٤) ووزن مئوي يمثل (٧٨%) وهذا يؤكد صحة الفرضيات (الاولى والثالثة والرابعة) .

٤- مجال سهولة الاستخدام :

للتعرف على مدى سهولة الاستخدام من قبل المستخدمين للمكتبة فقد رتبنا الفقرات حسب الوسط المرجح والوزن المئوي ورتبنا تنازليا كما في الجدول الآتي:

جدول (٥) الوسط المرجح والوزن المئوي لفقرات مجال سهولة الاستخدام

الترتيب	رقم السؤال في الاستبيان	الى أي مدى ترى ان سهولة الاستخدام متحققة من حيث؟	الوسط المرجح	الوزن المئوي
١	٦	يتم الرد على استفسارات المستخدمين عبر خدمات الاتصال بسهولة ويسر	٢,٥٨	%٨٦
٢	٢	سهولة استخدام قاعدة بيانات فهرس المكتبة للمستخدمين	٢,٥٢	%٨٤
٣	٤	اجهزة الحاسوب في المكتبة مجهزة بالافراد والمعدات اللازمة لمصادر المعلومات	٢,٤٣	%٨١
مجال سهولة الاستخدام ككل			٢,٥١	%٨٣

من خلال الجدول (٥) يتضح ان مستوى سهولة الاستخدام متحققة في المكتبة فقد حصل هذا المجال على وسط مرجح يقدر (٢,٥١) ووزن مئوي يقدر (%٨٣) وهو يمثل مستوى جيد جدا من سهولة الاستخدام وهذا يؤكد صحة الفرضيات ( الثانية والثالثة والرابعة ) .

٥- مجال المواكبة والحدثة :

من اجل التعرف على مستوى المواكبة والحدثة من قبل المستخدمين من قبل المكتبة فقد حسب الباحثين الوسط المرجح والوزن المئوي لكل فقرة من فقرات المجال ثم رتبنا هذه الفقرات تنازليا من اعلى فقرة الى ادنى فقرة حسب الجدول الآتي :

جدول (٦) الوسط المرجح والوزن المئوي لفقرات مجال المواكبة والحدثة

ت	س في الاستبيان	الى أي حد روعي في المكتبة المواكبة والحدثة من خلال ما يلي:	الوسط المرجح	الوزن المئوي
١	٤	يلاحظ التحديث المستمر لفهرس المكتبة الالكتروني بشكل مستمر	٢,٣٨	%٧٩
٢	١	تقوم المكتبة بتحديث مصادر المعلومات المتاحة عبر شراء اوعية المعلومات المتنوعة والحديثة وبصورة مستمرة ومنظمة	٢,٢٦	%٧٥
٣	٨	مصادر المعلومات المتاحة فعالة وحديثة لدعم برامج ديوان الرقابة المالية الاتحادي	٢,١٨	%٧٢
مجال المواكبة			٢,٢٧	%٧٥

والحدائفة			
ككل			

يتضح من الجدول (٦) ان فقرات مجال المواكبة والحدائفة متحققة في المكتبة, فقد حصل هذا المجال على وسط مرجح (٢,٢٧) بوزن مئوي (٧٥%) وهذا يؤكد صحة الفرضيات (الاولى والثالثة والرابعة).  
والجدول الاتي يوضح الاوساط المرجحة والوزن المئوي للمجالات الخمسة للاستبيان.

جدول (٧) الوسط المرجح والوزن المئوي للاستبيان

ت	المجالات	الاجابات	
		الوزن المئوي	الوسط المرجح
١	الاداء	٨٠%	٢,٤١
٢	المصدقية	٧٦%	٢,٣٠
٣	الاستجابة	٧٨%	٢,٣٤
٤	سهولة الاستخدام	٨٣%	٢,٥١
٥	المواكبة والحدائفة	٧٥%	٢,٢٧
	معدل المجالات	٧٨%	٢,٣٦

ويتضح من الجدول (٧) ان مجال (سهولة الاستخدام) قد حصل على اعلى وسط مرجح (٢,٥١) بوزن مئوي (٨٣%), بينما حصل مجال المواكبة والحدائفة على ادنى وسط مرجح (٢,٢٧) بوزن مئوي (٧٥%).  
الاستنتاجات والمقترحات  
الاستنتاجات

بعد ان عرض الباحثين نتائج البحث التي توصل اليها استنتجوا الاتي:

١. ثبوت صحة فرضيات البحث الاربعة .
٢. حازت المجالات الخمسة للاستبيان على وسط مرجح عام بلغ(٢,٣٦) ووزن مئوي يقدر(٧٨%) وهذا مؤشر على وجود مستوى جيد من خدمات المعلومات في المكتبة .
٣. حازت سهولة الاستخدام على وسط مرجح (٢,٥١) ووزن مئوي يقدر(٨٣%) وهذا مؤشر على وجود مستوى جيد جدا من خدمات المعلومات .
٤. مستوى الاداء والرد على الاستئلة والاستفسارات بنسبة (٨٠%) والوسط المرجح (٢,٤١) .
٥. هنالك سرعة وقدرة عالية في الاستجابة بنسبة (٧٨%) والوسط المرجح (٢,٣٤) لطلبات المستفيدين من المكتبة.
٦. هنالك مستوى جيد من المصدقية بنسبة (٧٦%) والوسط المرجح (٢,٣٠) في التعامل مع المستفيدين من خلال الالتزام باللوائح والقوانين داخل المكتبة .

٧. تهتم المكتبة بتحديث المعلومات لفهرس المكتبة الالكتروني ومواكبة الحداثة بنسبة(٧٥%) والوسط المرجح (٢,٢٧).
٨. بلغ مجموع الكتب (٣٨١٦) حيث بلغت النسبة المئوية للكتب باللغة العربية (٨٩%) ونسبة الكتب باللغات الاجنبية (١١%).
٩. ان المجموع الكلي للاقراص كاوعية معلومات (٣٧٧٥) وان النسبة المئوية للعربية منها (٩٩,٧%) اما النسبة المئوية للاجنبية منها (٠,٠٣%).
١٠. ان المجموع الكلي للاطاريح (٣٧٧٥) وان النسبة المئوية للعربية منها (٩٩,٧%) اما النسبة المئوية للاجنبية منها (٠,٠٣%).
١١. هناك موظفتان حاصلتان على شهادة البكلوريوس نخصص مالية ومصرفية يعملان في المكتبة الا انهما حاصلتان على شهادة دبلوم فني مكتبات ومعلومات مما يعزز عملهما في المكتبة.
١٢. تهتم المكتبة بخدمات الانترنت داخل المكتبة كواحدة من الخدمات المهمة للمستفيدين من المكتبة.

## المقترحات:

- ١- ان تسند الوظائف للعاملين في المكتبات الى المتخصصين في علوم المكتبات والمعلومات.
- ٢- ضرورة اشراك العاملين في المكتبات بالقرارات الادارية المهمة التي تتعلق بجودة خدمات المعلومات المكتبية.
- ٣- حث المكتبات المتخصصة على تبني معايير الجودة وان تتواجد هذه المعايير بنسبة جيدة في العمل اليومي.
- ٤- ضرورة اشراك العاملين في المكتبة بدورات تدريبية وندوات متخصصة لمواكبة التطورات الحديثة في مجال المكتبات والمعلومات.

## المصادر

١. ادم عبد الله . - (٢٠١٢) . - "خدمات المكتبات المتخصصة : دراسة حالة مكتبة وزارة العدل" . - الخرطوم : جامعة الخرطوم .
٢. اجويد ، خديجة محمد . - (٢٠١٩) . - "المكتبات المتخصصة في وزارة العدل الأردنية مكتبة محكمة بداية الزرقاء نموذجاً" . - المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات مج ٥٤ ، ع ٢ (٢٠١٩) . - الأردن : ص ١٦١ - ١٩٦ .
٣. خيري ، ثناء عبد الجبار خلف ، بتول جعفر علي . - (٢٠١٤) . - "سبل الارتقاء بجودة خدمات المكتبات الطبية المتخصصة في هيئة التعليم التقني : دراسة تطبيقية" . - بحث قدم الى المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي للمدة ٢-٤ / ٤ / ٢٠١٤ . - الاردن : جامعة الزرقاء



4. Benhard .R . . - (1991) . – "Pubuc Administere Yisns an Action Orientation, Pacific Grove Cali Forniq , USA .Cole Publishing P 227.
٥. السامرائي ، مهدي صالح – وعلاء حاكم محسن الناصر . - (٢٠١٢) . - "تطبيقات ادارة الجودة في التعليم الجامعي" . - بغداد : الذاكرة للنشر والتوزيع .
٦. الرفاعي ، خليل . اكرم النجداوي . خالد راغب الخطيب . - (٢٠١٣) . - "تحديد معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في اقسام المحاسبة في الجامعات الحكومية الاردنية" . - المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي مج ٦ ، ع ١٣ . الاردن . ص ٨٥ .
٧. شاهين عكاب سالم واخرون . - (٢٠١٥) . - "المصرف العراقي للتجارة في ضوء الخدمات المصرفية دراسة تقويمية" . - الشارقة . المؤتمر الدولي العربي الخامس لضمان جودة التعليم العالي ٢٠١٥ .
٨. العراق . وزارة التعليم العالي والبحث العلمي . - (٢٠١٠) . - "الدليل الارشادي لتطبيق ضمان الجودة = QAAPPLICATION GUIDE" . - بغداد : الوزارة . ص ٥ و ٧٧ - ٧٨ .
٩. الترتوري ، محمد عوض . - (٢٠٠٨) . - "ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية" . - عمان : دار الحامد . ص ١١٤ .
١٠. الترتوري ، محمد عوض . - (٢٠٠٨) . - نفس المصدر السابق . ص ١١٦ .
١١. الموقع الالكتروني: [www.Marefa.Org](http://www.Marefa.Org) .
١٢. الموقع الالكتروني: [www.Marefa.Org](http://www.Marefa.Org) .
١٣. الهمشري ، عمر احمد ، ربيعي مصطفى عليان . - (١٩٩٥) . - "المرجع في علم المكتبات والمعلومات" . - عمان : دار الشروق . ص ٢٨٧ .
١٤. الهمشري ، عمر احمد ، ربيعي مصطفى عليان . - نفس المصدر السابق .

ت	الاسئلة	متحققة الى حد كبير	متحققة الى حد ما	غير متحققة
١	هل تتوفر اوعية المعلومات المتنوعة والحديثة ؟			
٢	هل من السهولة استخدام قاعدة بيانات فهرس المكتبة للمستفيدين؟			
٣	هل ان اوعية المعلومات محوسبة حسب التقنيات الحديثة ؟			
٤	هل تتوفر في المكتبة خدمات ( الاحاطة الجارية ، استخدام الحاسوب والتصوير والاستنساخ ، فهرس المكتبة الالكتروني، البحث والاتصال المباشر، البث الانتقائي للمعلومات ، الاعارة ) ؟			
٥	هل ان العاملون في المكتبة مؤهلون مهنيا وفنيا لتقديم خدمات المعلومات ( الشهادة والخبرة) واشراكهم في الدورات التطويرية والندوات ؟			
٦	هل ان الخدمات المقدمة من قبل المكتبة تلي احتياجات المستفيدين من حيث ( الاعارة , خدمة الانترنت )؟			
٧	هل تتوفر مستلزمات العمل المكتبي الاساسية (الاثاث ، الانارة ، التكييف ، ... الخ) ؟			
٨	هل تتوفر مصادر المعلومات الحديثة للإجابة على تساؤلات المستفيدين وارشادهم لدعم برامج ديوان الرقابة المالية الاتحادي؟			

١. خيري ، ثناء عبد الجبار خلف . - (٢٠١٣) . - " اثر استخدام المكتبة الافتراضية العلمية العراقية IVSL بالارتقاء بجودة التعليمية" . - بحث قدم الى المؤتمر العلمي الاول للقطاعات الادارية للمدة ٢٣-٢٤/١٠/٢٠١٣ . - بغداد : معهد الادارة / الرصافة . ص ٦١ .
٢. الموقع الالكتروني : [www.marefa.Org](http://www.marefa.Org) .
٣. الموقع الالكتروني : [www.bsairaq.net](http://www.bsairaq.net) .
٤. الكبيسي، كامل ثامر.(٢٠٠١) . - " العلاقة بين التحليل المنطقي والتحليل الاحصائي لفقرات المقاييس النفسية" . - مجلة الاستاذ . بغداد : جامعة بغداد ، كلية التربية / ابن رشد ع (٢٥) ص ١٧١ .

ملحق رقم ١ : اسئلة الاستبيان

ملحق رقم ٢ : اسئلة المقابلة

١. سنة تاسيس المكتبة :

٢. تخصص المكتبة :

٣. اقسام المكتبة :

٤. رؤيا ورسالة وهدف المكتبة :

٥. ارتباط المكتبة ادارياً :

٦. ميزانية المكتبة :

٧. لجان المكتبة : لجنة المشتريات ، لجنة اختيار الكتب والمجلات ، لجنة الاحتفالات وغيرها .

٨. هل المكتبة محوسبة وكيفية استخدامها ؟

٩. عدد الكتب ( ) منها ( ) العربية و ( ) الاجنبية

١٠. عدد المجلات ( ) منها ( ) العربية و ( ) الاجنبية

١١. عدد الاطرايح ( ) منها ( ) العربية و ( ) الاجنبية

١٢. عدد الاقراص ( ) منها ( ) العربية و ( ) الاجنبية
١٣. معظمها عن طريق ( ) الشراء او ( ) اهداء او ( ) الاثنين معاً
١٤. مجتمع المكتبة: الموظفون ( ) الباحثين من داخل الديوان ( ) طلبة الدراسات العليا ( )
١٥. نظام الاعارة: داخلية ( ) خارجية ( )
١٦. مدة الاعارة:
١٧. هل توجد هويات خاصة بالمكتبة للمستفيدين؟
١٨. ماهي الخدمات التي تقدمها المكتبة فعاليتها وقراراتها وانشطتها وخدماتها المعرفية؟
١٩. هل يوجد سجل بعدد زوار المكتبة؟
٢٠. هل للمكتبة موقع على الانترنت؟
٢١. هل ترفع تقارير شهرية او فصلية او سنوية عن نشاطات المكتبة؟
٢٢. هل يضع الباحثين نسخة او نسختين من بحوثهم لغرض التوثيق للبحث العلمي؟
٢٣. ما هي المعوقات التي تواجه عمل المكتبة؟
٢٤. هل هناك تعاون مع الوزارات والجامعات والجمعيات العلمية من حيث تبادل المطبوعات او تدريب العاملين في المكتبة؟