

## تطبيق مؤشرات الإدراكات والتوقعات لقياس جودة خدمات المكتبة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي (دراسة ميدانية بمكتبات جامعة العربي التبسي - تبسة - الجزائر)

الباحث: لعجال حمزة / كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية/  
جامعة العربي التبسي - تبسة - الجزائر/  
[hamza.laadjal@univ-tebessa.dz](mailto:hamza.laadjal@univ-tebessa.dz)

الدكتور: منير الحمزة / أستاذ محاضر بكلية العلوم الإنسانية  
والعلوم الاجتماعية / جامعة العربي التبسي - تبسة - الجزائر/  
[mounir.elhamza@univ-tebessa.dz](mailto:mounir.elhamza@univ-tebessa.dz)

### الملخص:

خلال العقد الأخير، خاصة مع ظهور تكنولوجيا الاتصال وثورة المعلومات ووصولها إلى كل فرد ومؤسسة في المجتمع بتكلفة معقولة ظهر إلى الوجود تعابير علمية جديدة مثل "إدارة الجودة". وقد يبدو هذا المصطلح الإداري الأخير غريب نوع ما، وتعد إدارة الجودة من أكثر الموضوعات سخونة في وقتنا الحالي، كما تعد بؤرة التركيز لجهود أطراف متعددة بوجهات نظر مختلفة على وجه الخصوص العاملين في مجال المعلومات والمكتبات، وتبدو كلمة إدارة الجودة كلمة ذات وقع ثقيل على أسماع مسيري المكتبات الجامعية على وجه الخصوص نظرا لطبيعته خدماتها ومجتمع مستفيديها في الفترة الأخيرة ويرجع ثقل هذه الكلمة إلى اعتبارها إحدى المبادرات المطروحة بكثرة خلال السنوات الأخيرة وتعتبر إدارة الجودة آخر أنواع الأساليب الإدارية الحديثة وأحدث المفاهيم في علم الإدارة والتي تمت الأدبيات المتعلقة بها كما ونوعا، والتي تعد أهم السمات الحيوية التي تؤثر على نوعية وجود العمل في المكتبات الجامعية وفي مؤسسات التعليم العالي.

وضمن هذا السياق تسعى بعض المؤسسات التوثيقية بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة ولعل أبرزها مكتبات جامعة تبسة إلى تبني الأنماط الإدارية الحديثة والتي أبرزها (إدارة جودة الخدمات)، ولكن رغم كل ما قيل عن جودة الخدمات في المكتبات الجامعية الجزائرية، إلا أن مؤشرات قياسها وتقييمها في المكتبات الجامعية ككل لا يزال يطرح الكثير من نقاط التساؤل.

ولهذا جاءت هذه الورقة في سياق محاولة قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي بالاعتماد على مؤشرات الإدراكات والتوقعات من خلال دراسة ميدانية بمكتبات جامعة تبسة بالجزائر.

الكلمات المفتاحية: الجودة؛ الخدمة المكتبية؛ مؤشرات الإدراكات والتوقعات؛ المكتبة الجامعية؛ مؤسسات التعليم العالي؛ تبسة؛ الجزائر.

## Abstract

Over the previous decade, particularly with the improvement of communication technology and the information revolution and their access to almost all individual and institution in the society at reasonable prices, new scientific expressions such as "quality management" have emerged and arisen.

This term may seem a little bit strange, and quality management is one of most trending topics nowadays, and the focus of multi-stakeholder efforts is particularly different in the field of information and library workers. The word quality management seems to have a heavy impact on libraries responsible and its service beneficiaries in the modern period.

The significance of this word is due to the fact that it is one of the initiatives that have been put forward in recent years. Quality management is the last type of modern management methods and science. Literature has developed in fast pace in this domain of quality management it considered as one of the most important vital features affecting the work's quality in university libraries and institutions of higher education.

In this context, some documentary institutions in general and university libraries in particular, especially the Larbi Tebessi University libraries, are seeking to adopt modern management styles, which have been highlighted by quality management. However, despite the quality of services in the Algerian university libraries, in university libraries as a whole still raises many questions.

**Keywords:** Quality - Office service - Indicators of perceptions and expectations - University library - Higher education institutions - Tebessa - Algeria.

## مقدمة:

تعمل المكتبات الجامعية في ظل ظروف متغيرة ومتغيرات من مصادر مختلفة تجعلها دائماً في حالة مراجعة لأهدافها وأساليبها لتحقيق التوافق مع الظروف الخارجية وضمان تقديم أفضل الخدمات للمستخدمين. وتواجه المكتبات الجامعية في

العصر الحاضر تسونامي المعلومات وثورة تكنولوجية أسهمت في تغيير وجه الحياة الأكاديمية المعاصرة، ونشأت إمكانيات هائلة نتيجة توالف وترابط أشكال التكنولوجيا التي منها الاتصالات والحاسب الآلي والإلكترونيات. وظهور العديد من أوعية المعلومات الإلكترونية زهيدة الثمن لتحل محل المواد الورقية الغالية الثمن. ومن هذه المتغيرات إحلال الآلات محل العمل البشري في كثير من الأعمال الفنية والورقية. كما أن العصر اتسم بقدرته على استثمار وإظهار الطاقات الذهنية لدى الإنسان في عملية البحث والتطوير التكنولوجي. وعملت التكنولوجيا على إلغاء التباعد المكاني والزمني وتحقيق التواصل بين المستفيد والمكتبة الجامعية على مدى الساعة. وأصبح من السهل بمكان الوصول إلى المعلومات بوسائل تكنولوجية متطورة. فتجد المكتبات الجامعية مجبرة أن تقف أما هذه التحديات والرهانات نظرا لطبيعة خدماتها ومجتمع مستفيديها من الأساتذة والباحثين والطلبة، وأن تقف أحد هذه المواقف إزاء هذه المتغيرات: إما التجاهل، أو التسليم، أو التكيف، أو المواجهة. والغاية الحقيقية للمكتبات الجامعية أن تعمل على تحسين الأداء وزيادة كفاءتها في التعامل مع المتغيرات، وفي جميع الأحوال تعتمد المكتبات على مراجعة أهدافها والتأكد من استمرار قابليتها للتحقق، وتعمل على تبني أهداف جديدة تتماشى مع المتغيرات الحديثة. ولعل أهم هذه التحديات التي أصبحت تواجه المكتبات الجامعية هو تحدي الجودة بشكل أساسي نظرا للظروف المحيطة بهذه المكتبات وزيادة تطلعات مستفيديها واشتداد التنافس في ظل عولمة تلقي بظلالها على جميع مؤسسات المعلومات.

ورغم أن دخول الجودة في ميدان المكتبات الجامعية جاء متأخرا نوعا ما مقارنة بباقي المجالات الأخرى إلا أنها استطاعت أن تحقق الكثير في عدة مكتبات جامعية عالمية، كما لقيت اهتماما كبيرا من طرف المنظمات والجمعيات الدولية للتقييم و المتمثل في المواصفات والمعايير الخاصة بالجودة في المكتبات ومرافق المعلومات و هو ما ساعد هذه المؤسسات على تبني مدخل أو منهج الجودة دون أي تردد. غلا ان هذه المكتبات لازال قاصرة إن إدماج هذه المعايير ومؤشرات القياس بشكل كامل وشامل في عمليات تقييمها لجودة الخدمة المكتبية وهو ما ستحاول هذه الورقة العلمية التطرق إليه.

## أولا: الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة

### 1. مشكلة الدراسة

من هذا المنطلق أدركت المكتبات الجامعية الجزائرية الأهمية التي تكتسبها جودة الخدمات المكتبية في تطوير المكتبات الجامعية بما يتماشى وتطلعات مستفيديها، وهذا ما يتجلى من خلال انطلاق أغلبية المكتبات الجامعية الجزائرية والتي من بينها مكتبات محل الدراسة في تبني أنظمة تقييم ومؤشرات قياس لعل أبرزها مقياس جودة الخدمة أي مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات والذي يمكن من الكشف عن مستوى الجودة في الخدمات المكتبية سواء كان ذلك سلبا أم إيجابا. إلا أنها تفتقر للمرشحات والاستخدام الأمثل لهذه المؤشرات ومعايير القياس وغياب نظرة شاملة ودقيقة عنها.

توحي الحقائق التي وضحتها السطور السابقة بوجود مشكلة ملحة تستدعي سير غورها، ووضعها تحت مجهر البحث العلمي، فهي تشكل ظاهرة غير صحية، وقد أثارت هذه الظاهرة انتباهنا، وأشعلت هممتنا لدراستها وبالتالي نشأت فكرة هذه الدراسة. ولكن رغم كل ما قيل ويقال عن قياس جودة الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية الجزائرية بصفة عامة وتطبيق مؤشرات الإدراكات والتوقعات على مستوى مكتبات جامعة تبسة بصفة خاصة. إلا أن التساؤل الجوهرى لا يزال يطرح:

ما هو واقع جودة الخدمة المكتبية في مكتبات جامعة تبسة؟ وكيف يمكن تطبيق مؤشرات الإدراكات والتوقعات في

قياس وتقييم جودة خدماتها؟

## 2. تساؤلات الدراسة:

كتحليل للتساؤل الجوهرى المطروح في المشكلة، بمعنى تفريع وتبسيط الغموض العام إلى أسئلة فرعية تساعد على تحليل وخدمة مشكلة الدراسة وحتى يمكن تحقيق الأهداف المرسومة سلفا لهذا الجهد العلمي من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما هي الاتجاهات المختلفة في مفهوم الجودة في المكتبات وأسباب ذلك الاختلاف؟
2. ما أهمية تبني مؤشرات قياس وتقييم جودة الخدمة المكتبية في المكتبات الجامعية الجزائرية؟
3. ما هي المتطلبات الضرورية لتبني جودة خدمة مكتبية راقية في المكتبات الجامعية الجزائرية وكيفية التحول إليها؟
4. هل أن تبني مؤشرات قياس جودة الخدمة المكتبية في مكتبات جامعة تبسة أصبح أمر ملح وضروري لتطوير وترقية وتعزيز موقع المكتبات الجامعية على مستوى محط الدراسة؟
5. ما حقيقة الوضع الراهن في استخدام مؤشرات قياس الإدراكات والتوقعات في جودة الخدمة المكتبية على مستوى مكتبات جامعة تبسة؟

6. ما هو أثر تبني مؤشرات الإدراكات والتوقعات وآفاقها المستقبلية على تطوير الخدمات المكتبية في مكتبات جامعة تبسة؟

## 3. فرضيات الدراسة:

إن كل دراسة تأخذ قيمتها من أهمية الإشكالية التي تتناولها بالفحص والدراسة والتمحيص، وتهدف من خلالها إلى الإجابة عن مختلف التساؤلات المختلفة التي يفرزها الخوض في تفاصيلها أو تقديم تفسير موضوعي أو قريب من الحقيقة بشأن نقاط التقاطع الأساسية مع مختلف عناصرها، حيث يولد التفاعل بينها مجموعة من الفرضيات تعمل كلها على تحقيق الإجابة عن هذه التساؤلات، وهذه الدراسة التي يتركز عليها الحديث فيها عن العناصر الأساسية: قياس جودة الخدمات، مكتبات جامعة تبسة تمخضت عنها فرضيات تعطي لها طابعها الخاص وسيتمتها الثابتة التي تميزها عن باقي الدراسات وعلى هذا الأساس ففرضيات الدراسة هي:

• **الفرضية الرئيسية الأولى:** " توجد علاقة بين جودة الخدمة المكتبية ورضا طلبة الماستر بمكتبات جامعة تبسة بالجزائر " وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:  
أولاً: "توجد علاقة بين إمكانيات مكتبات جامعة تبسة ورضا المستفيدين (طلبة الماستر).

ثانياً: " توجد علاقة بين العاملون في مكتبات جامعة تبسة ورضا المستفيدين (طلبة الماستر) بجامعة تبسة  
• **الفرضية الرئيسية الثانية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة المكتبية ورضا الطلبة" تعزى إلى السمات الشخصية (العمر، الجنس، التخصص في الليسانس، تخصص الماستر الملتحق به الطالب، مرحلة الدراسة في الماستر).

#### 4. أهمية الدراسة:

لم يعد هناك أدنى شك في أن تقدم الشعوب وازدهار المجتمعات يتوقف على مدى مساهمة مؤسساتها التعليمية بعامة والجامعية بخاصة لأحدث التطورات في المجالات العلمية المتصلة بجميع جوانب الحياة، وتأتي أهمية هذه الدراسة من الثروة المطردة في المجالات المختلفة وعلى رأسها مجال المعلومات وازديادها، ولا شك أن المعلومات ثروة وطنية شأنها شأن الثروات الأخرى، التي ينعم بها المجتمع من طبيعية وصناعية، وزراعية وغيرها. بل أن المعلومات العلمية والتقنية اليوم تعد بمثابة الشريان الحيوي للحياة المعاصرة والدعم الأساسي لصنع القرار سياسيا واجتماعيا وعلميا.

وإن الهدف الأسمى من قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية هو دعم البحث العلمي وذلك لخدمة التنمية، وهذا يتطلب إمكانية الاستفادة من تطورات العلم وتوظيف هذا التطور في تغيير مسار تقديم الخدمة المكتبية من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الحديثة. وبما أن المكتبة الجامعية تعتبر بمثابة القلب النابض داخل منظومة الجامعة وإن دعم التكوين وترقية البحث العلمي ينبغي أن ينطلق من قاعدة تطوير المكتبات الجامعية ولأن التيار نحو المنافسة والتميز والجودة أصبح قويا ومؤثرا فإنه لزاما على المكتبات ومؤسسات المعلومات أن تتفاعل معه وتطور نفسها بما يتماشى مع هذه التطورات وإلا وجدت نفسها خارج الحلقة كاملها وعليه تنبع أهمية الدراسة من خلال عدة جوانب نوجزها في النقاط التالية

**1-** يرتبط موضوع الدراسة مباشرة بجانب مهم من الجوانب التي تحظى باهتمام كبير من طرف المختصين في ميدان المكتبات والمعلومات والمتمثل في قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية.

**2-** ما يعزز من أهمية الموضوع محط البحث عدم وضوح الرؤية لدى البعض تجاهه، وذلك بسبب ندرة الدراسات العلمية حوله، مما أوجد حافزا لهذا الموضوع، والسيطرة على أبعاده الواسعة، ويمكن أن يتأتى هذا من خلال معرفة اهم طرق وأنماط قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية وكيفية تطبيقها بالمكتبات الجامعية في الجزائر ومدى إسهامها ودعمها في تلبية احتياجات المستفيدين التي تتزايد يوم بعد يوم.

3- تستمد هذه الدراسة أهميتها أيضا من أهمية موضوع الدراسة الذي يتمثل في متغيراته (قياس جودة الخدمة المكتبية ورضى المستفيدين)، كما تتمثل أهمية الدراسة في النتائج التي سوف تسفر عنها الدراسة إذ يمكن أن يستفاد من نتائجها بما يعزز من جهود مكتبات جامعة تبسة لزيادة رضى المستفيدين وتحسين ورفع سمعة الجامعة.

## 5. أهداف الدراسة:

كل دراسة تبدأ عند هدف محدد وتنتهي عنده، وتسعى الدراسة الحالية إلى قياس جودة الخدمة المكتبية على مستوى مكتبات جامعة تبسة، من خلال توظيف مؤشرات الإدراكات والتوقعات، ويمكن تحقيق هذا الهدف الرئيس من خلال مجموعة أهداف فرعية يمكن تلخيص أبرزها في الآتي:

- إثارة الاهتمام بموضوع قياس جودة الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية بما الجزائرية.
- التحسيس بضرورة الاعتماد على معايير ومؤشرات الإدراكات والتوقعات في قياس جودة الخدمة المكتبية.
- الاسهام في بناء معايير ومؤشرات للجودة تتلاءم مع بيئة المكتبات الجامعية الجزائرية.
- العمل على تطوير آلية عمل يمكن من خلالها زيادة جودة الخدمة المكتبية في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

## 6. الدراسات السابقة:

لقد حظيت جودة الخدمة المكتبية في المكتبات الجامعية في بداية ظهورها باهتمام خاص من طرف المختصين في مجال المكتبات والمعلومات، حيث أن المكتبات الجامعية لم تدرك أهمية الموضوع إلا بعد مضي وقت من الزمن، وعلى الرغم من صدور عدد كبير من الأبحاث والدراسات التي تهتم جودة الخدمة المكتبية إلا أن القليل منها يرتبط بتطبيق مؤشرات القياس والتقييم والنادر جدا المرتبط بمؤشرات الإدراكات والتوقعات وخاصة باللغة العربية، وذلك عن طريق نشر بعض المقالات في بعض من الدوريات.

وقد استطعنا الاطلاع الدقيق على ما نشر من أدبيات الموضوع في هذا السياق وذلك على النحو الآتي:

### • الدراسة الأولى: (01)

دراسة بعنوان: قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. قام بها الدكتور: بوعافية السعيد 2006، وهي عبارة عن رسالة ماجستير، جاءت هذه الدراسة لرفع الستار عن واقع مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية ومن ثم قياس جودة خدماتها المقدمة للمستفيدين وذلك باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، أي مقارنة مستوى جودة الخدمة المكتبية المدركة من طرف المستفيدين والمقدمة لهم فعليا بمستوى جودة الخدمة المكتبية المتوقعة تجاه هذه الخدمات، واستجابة لطبيعة الدراسة قمنا بتطبيق المنهج التحليلي والوصفي وأساليب الإحصاء الوصفي كمقاييس النزعة المركزية.

ولقد خلصت الدراسة إلى انخفاض مستوى جودة خدمات المكتبة نظرا لكون توقعات المستفيدين لجودة الخدمة المكتبية كانت مرتفعة عن ادراكاتهم لها وبالتالي انخفاض مستوى الأداء الشيء الذي يفرض على مكتبة الدكتور أحمد عروة تبني سياسة تغيير شاملة وذلك بالاندماج في عصر الجودة الشاملة وهو التحدي الذي يواجه جميع مؤسسات المعلومات والمكتبات في العقود القادمة.

## • الدراسة الثانية: (02)

دراسة بعنوان: قياس جودة خدمات المكتبات و المعلومات باستخدام مقياس الإدراكات والتوقعات. قام بها الأستاذ

الدكتور هشام بن عبد الله العباس **2003**، وهو من البحوث المنشورة ضمن وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، وتهدف هذه الدراسة إلى مناقشة مفهوم مقياس جودة الخدمة والمسمى بـ **Servqual** لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة، وذلك للكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين توقعات المستفيدين لمظاهر جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات من ناحية، وبين توقعات المستفيدين وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة المكتبية المقدمة لهم من ناحية أخرى.

كما وضحت الدراسة أبعاد الجودة الخدمة وانعكاساتها على تقييم المستفيدين للخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، كذلك مبررات استخدام مقياس الإدراكات والتوقعات **servqual** في قياس جودة الخدمة، وخلصت الدراسة إلى ضرورة اعتماد هذا المقياس لتقييم جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين باعتباره أحد المؤشرات الهامة ذات دلالة لمعرفة مدى استجابة الخدمات المكتبية لتطلعات وتوقعات المستفيدين في الوقت المناسب.

## ❖ ملخص الدراسات السابقة:

احتوت الدراسات السابقة على عدد من الأفكار التي أمدتنا ببعض التوجيهات أهمها ما يلي:

- إن قياس جودة الخدمات أثبتت جدواها في شتى المجالات عامة كالمنظمات الصناعية - التجارية - ومؤسسات المعلومات والمكتبات الجامعية على وجه الخصوص.
- أن قياس جودة الخدمات المكتبية لاقت قبولا من جميع مؤسسات المعلومات.
- أن هناك دعوى من الباحثين بضرورة تطبيق مؤشرات قياس وتقييم جودة الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية لأن هذا العصر هو عصر الجودة وتحقيق الميزة التنافسية.

## ❖ وجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

يمكن القول أن الدراسة الحالية تتشابه مع الدراسات السابقة في أنها تتناول تطبيق المكتبات الجامعية لمفهوم قياس جودة الخدمة المكتبية من خلال تطبيق مؤشرات الإدراكات والتوقعات، كذلك رغبة هذه الدراسات لتطوير المكتبات الجامعية حتى تواكب عصر النهضة الحالي والمستقبلي ( الدراسة 1 - الدراسة 2)، وقد اختلفت هذه الدراسات عن الدراسة الحالية

بأن لكل منهم مجال ومجتمع مختلف عن دراسة الباحث. كما أن الدراسات الثانية تناولت الموضوع في إطار عام ووطني وليس مؤسساتي وعلى مستوى المكتبات الجامعية.

#### ❖ مناقشة الدراسات السابقة:

في ظل هذا العرض الموجز للمحاولات العلمية التي أجراها الباحثون، نستطيع أن نستخلص بعض العناصر والنقاط والمتمثلة في:

- عمومية المجال المخصص لموضوع قياس جودة الخدمة المكتبية في الدراسات المشار إليها، حيث إنها تناولت الموضوع ضمن جوانب أخرى بينما تناولها الباحث على مستوى مؤسساتي (المكتبات الجامعية)، مما يعطي للموضوع صبغة التميز وخصوصية الطرح والمعالجة.
- تقادم المعلومات والإحصائيات الواردة في الدراسات السابقة، حيث مضى على أغلبها مدة ليست بالقصيرة، وقد حدثت خلال هذه المدة الزمنية الكثير من التغيرات والمستجدات في مجال جودة الخدمة المكتبية سيما على الجانب التكنولوجي والمعياري والقياسي، مما استدعى أخذ هذه التطورات في الحسبان عند إجراء الدراسة الحالية.
- تبنت الدراسة الحالية مفهوما جديدا لقياس جودة الخدمة المكتبية يختلف عن المفاهيم الشائعة في الاختصاص، حيث انصب المفهوم التقليدي على تقييم وقياس عام فقط، في حين أن المفهوم الذي تبنيه يقتصر على قياس رياضي وحسابي التي تستند على برنامج احصائي.
- مما سبق يمكن القول أن موضوع قياس جودة الخدمة المكتبية في المكتبات الجامعية لم يدرس بتمعن وكفاية، ولا تزال هناك العديد من المفوتات التي ينبغي الوقوف عندها، وهنا تكتسي الدراسة الحالية أهميتها لمعالجة هذه الظاهرة على مستوى المكتبات الجامعية الجزائرية وفقا للمفهوم المعاصر، وتغطية لأهم المتغيرات التي يمكن أن تندرج تحت الظاهرة ومعالجتها بأسلوب علمي.

#### ❖ جوانب استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في عدة جوانب أهمها ما يلي:
- وضع الإطار العام للأساس النظري لهذه الدراسة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
  - المساعدة في تحديد مشكلة الدراسة، وبيان أهمية الدراسة.
  - تحديد الجوانب التي سبق بحثها من موضوع الدراسة، والجوانب التي لم تبحث من قبل.
  - الاستفادة من المراجع الواردة فيها خاصة المتاحة على الخط المباشر.
  - الاستفادة من توصيات الدراسات السابقة.
  - تصميم أداة الدراسة وهي الاستبانة والمساعدة في اختيار المنهج الملائم.
  - الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية.



## 7. منهج الدراسة:

استخدم الباحث منهج دراسة الحالة (*case study*)، لأنه الأنسب لمثل هذه الدراسات وذلك من خلال وصف وتحليل واقع " قياس جودة الخدمة المكتبية في مكاتب جامعة تبسة من خلال تطبيق مؤشرات الادراكات والتوقعات، ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى نتائج ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع. وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، واستخدام برنامج التحليل الإحصائي *Spss* ووزعت على المستفيدين من مكاتب جامعة تبسة.

## 8. ضبط مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

## ❖ المكتبة الجامعية:

عُرفت المكتبة الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها، وفي مجملها تصب في واد واحد.

حيث عرفها سعيد أحمد حسن بأنها "ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعاً معيناً، وهو مجتمع الأساتذة والطلبة والإدارات المختلفة في الجامعة، أو الكلية، أو المعهد. حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها. من أجل خدمة أهداف وأغراض هذه الجامعة". وفي تعريف آخر له "عبارة عن مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات وغيرها من المواد، منظمة تنظيماً مناسباً لخدمة طوائف معينة..." (03).

كما عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبة الجامعية بأنها "مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات" (04).

كما تعرف المكتبات الجامعية بأنها "تلك المكتبات الأكاديمية التي تخدم مجتمع الجامعة بكل عناصره من طلبة المرحلة الجامعية الأولى وطلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس فضلاً عن امتداد خدماتها بحيث تشمل أيضاً الباحثين من خارج الجامعة" (05).

"تعد المكتبة الجامعية من بين أهم المرافق في مجال المعلومات إذ أنها تؤدي دورا بارزا في التعليم والبحث العلمي إلى جانب المساهمة في تطوير قطاع المعلومات داخل الجامعة" (06).

عرفها **R. Daniel** بأنها "مكتبات ليست ذات استقلال قانوني وهي من خدمات الجامعة مدمجة ضمن الخدمات العامة للتوثيق مهمتها الرئيسية تركيب وإعطاء قيمة للمعطيات والمعلومات ومن ثمة إتاحة الوثائق الضرورية للأساتذة والباحثين" (07).

وعرفها نورمان هايم **Norman Higham** في كتابه " المكتبة هي لب وجوهر الجامعة إذ أنها تشغل مكان أولي ومركزي لأنها تحم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحت، وكذا خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي للأجيال" (08)

وبرغم تعدد تعريفات المكتبة الجامعية، إلا أنها تتفق في مجموعها على أن المكتبة الجامعية ليست مكاناً، أو مجرد مجموعات من المواد المكتبية يقوم عليها ويهتم بها مجموعة من الأمناء والمعاونين، ولكنها أهم وأشمل من هذا، فللمكتبة الجامعية رسالة مهمتها خدمة التعليم الجامعي والبحث العلمي، وهدفها مساندة المناهج والمقررات الدراسية وغرس وتنمية القدرة على الحصول على المعلومات وهو ما يسمى بـ "التعليم الذاتي"، ومن ثم يجب أن تتوفر فيها مجموعة من أوعية المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية، تُختار بأسلوب علمي وتنظم بطريقة فنية سليمة، ويقوم عليها مجموعة من ذوي التخصص المؤهلين تأهيلاً عالياً، حتى تتمكن من تقديم خدماتها لروادها من الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة بكفاءة واقتدار.

المكتبة الجامعية هي مؤسسات تابعة لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي وهي ملحقة إداريا بالجامعة أو مؤسسات تعليم عالي أو مدارس عليا بغض النظر عن تسمية هذه المؤسسات. مهمتها خدمة التعليم الجامعي والبحث العلمي، وهدفها مساندة المناهج والمقررات الدراسية، وغرس روح البحث عن المعلومات ومتابعتها وإنماء هذه الروح، وتختار أسلوباً علمياً وتنظيماً بطريقة فنية سليمة، ويقوم عليها مجموعة من ذوي التخصص، وقد تكون مكتبة مركزية تجمع كل التخصصات العلمية المدرسة بالجامعة أو مكتبة متخصصة أي إما تكون تابعة لكلية أو قسم أو لمعهد معين.

#### ❖ الخدمة:

عرفت الجمعية الأمريكية الخدمة بأنها منتجات غير ملموسة، يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل ، ولا يتم نقلها أو تخزينها، وهي تقريبا تفتى بسرعة و الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت الذي يتم شراؤها، واستهلاكها فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة و غالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها و ليس لها صفة. (09)

ويركز هذا التعريف على ذكر خصائص الخدمة فقط من حيث أنها غير ملموسة، ولا يتم نقلها أو خزنها و مشاركة الزبون فيها.

وعرفها كوتلر و أرمسترونغ **Kotler And Armstrong** بأنها أي نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها لطرف آخر ومن الضروري أنها غير مادية أي غير ملموسة ولا ينتج عنها ملكية أي شيء. (10)

أما في مجال المكتبات فقد عرفها هارود بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة، ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها و مقتنياتها أفضل استخدام، و بشكل عام، يمكن القول إن خدمات المكتبات والمعلومات تعني بالأنشطة، والعمليات، والوظائف، والإجراءات، والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات، ومراكز المعلومات، ممثلة في العاملين لديها، من أجل خلق ظروف مناسبة لوصول الباحث أو المستفيد لمصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق، وأيسرها حتى يتم التخفيف مما يحتاجه ويطلبه من معلومات. (11)

مما سبق يمكن القول إن الخدمة هي " نشاطات غير ملموسة غير محسوسة **Intangible** تحقق منفعة للعميل أو الزبون ولا ترتبط بالضرورة ببيع سلعة أو خدمة أخرى".

#### ❖ الجودة:

إن مفهوم الجودة موجود في كل تعاليم الإسلام بكل مضامينه، وهو مطلب لإرضاء الله عز وجل، وإرضاء الآخرين، ومفهوم الجودة في الإسلام فرع من منظومة القيم الإسلامية المتميزة ويعبر عنها بالدقة والإتقان وقد وردت العديد من النصوص القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة المعبرة عن هذين المفهومين في مواطن كثيرة، وألفاظ عديدة كما ورد في الحديث الشريف: (إن الله كتب الإحسان في كل شيء) (12)، وقوله ﷺ (إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن) (13)، إن الإحسان مفهوم واسع، ولكن إذا أطلق اللفظ فإن المراد به فعل ما هو حسن والحسن صفة كمال ضده القبح (14) "

والجودة كمصطلح مشتقة من الكلمة اليونانية **Qualities** التي تعني طبيعة الشيء و درجة صلاحه ، وهي لا تعني الأحسن و الأفضل دائما و إنما هي مفهوم نسبي يختلف تبعا لاختلاف جهة الاستفادة منه " (15)

وهناك العديد من التعريفات للجودة فالكثير من الناس تعني الجودة لهم الأحسن أو الأفضل أو الأكثر ملائمة للغرض ومنها ما يلي: "الجودة هي المطابقة مع المتطلبات وبأنها تنشأ من الوقاية وليس من التصحيح وأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلفة عدم المطابقة" (16)، كما تعرف على أنها: "القيام بالعمل بشكل صحيح ومن أول خطوة، مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء" (17).

من خلال ما ورد من تعاريف نقول بأن الجودة هي تحقيق التميز عن طريق تلبية رغبات المستفيدين و تجاوز توقعاتهم لمستوى الخدمة.

#### ❖ جودة الخدمة:

في الواقع لا يوجد تعريف موحد وبسيط لمفهوم جودة الخدمة فقد حاول العديد من الباحثين الكتابة في هذا المجال ونذكر فيما يلي بعض التعريفات:

إن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم المستفيد من الخدمة لدرجة الامتياز والتفوق الكلي في أداء الخدمة (18)، أو هي تلك التي تقوم على أساس عملية تقديم الخدمة بالإضافة إلى المنافع النهائية التي يجنيها العميل أو المستفيد من الخدمة.

وتعزى بعض الدراسات صعوبة تحديد مفهوم جودة الخدمة إلى الخصائص التي تنفرد بها الخدمات و هي اللاملموسية واللاتجانس أو عدم التماثل و تذبذب الطلب عليها (19).

#### ❖ جودة خدمات المعلومات:

إن الأهمية المتعلقة بدور خدمات المعلومات في عملية التنمية والتقدم العلمية الثقافي حيث تعد هذه الخدمات الأساس للبحث العلمي والتطوير في جميع الميادين كما تعتبر المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات أو فشلها (20). إن تقديم خدمات معلوماتية متطورة ليس بالعملية التي يمكن تنفيذها من خلال قرار يتخذه مسؤول أو اقتراح يرفعه مستفيد إنما العملية متشابكة جدا، ويحتاج القيام بها وجود بنية تحتية قوية في المكتبة التي تعتمد تقديم خدمات تستحق أن يطلق عليها خدمات مكتبية والتي منها: وجود الكادر المتخصص والقادر على تلبية احتياجات المستفيدين وتكامل مجموعة المكتبة وتغطيتها لجميع المواضيع التي تم الهيئة المنشئة والتجهيزات التقنية اللازمة لتقديم الخدمات المعلوماتية، لذلك وجب السعي الدائم لتحسين هذه الخدمات وذلك بتوفير عنصر الجودة ويمكن توضيح مفهوم جودة خدمات المكتبية فيما يلي: هي استخدام أفضل الأساليب المتاحة كالأساليب التسويقية الحديثة التي تجعل المستفيد محور نشاطها ومن ثمة تحقيق ديمومة رضا المستفيدين.

#### 8. مدخل عام عن الجودة:

إن الموقع الاستراتيجي المتقدم الذي وصلت إليه الجودة *Quality* في منظمات الأعمال المعاصرة وما رافقها من مفاهيم وفلسفات حديثة لم يكن ابتكاراً من ابتكارات العصر الحالي، بل أن له جذوره الموعلة في القدم. وتنسب أقدم الاهتمامات بالجودة إلى الحضارة البابلية، حيث سطر الملك البابلي حمورابي في مسلته الشهية أولى القوانين التي أولت الجودة والإلتقان في العمل أهمية خاصة.

ثم جاء الدين الإسلامي الحنيف منذ بزوغ فجره على البشرية ليؤكد قيمة العمل وضرورة إتقانه لقوله ﷺ (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) (21). وهذا خير دليل وتوجيه باعتماد الإجابة في العمل شرعة ومنهاجاً في الحياة فالإسلام دعا إلى الجودة ويشيب عليها لما لها من أثر في كشف الأخطاء وتصحيحها.

وكانت للنتائج المهمة التي أحدثتها الثورة الصناعية جانباً من التطور الذي حدث في مفاهيم الجودة وفلسفتها وأدواتها، ويمكن عد التطوير المهم الذي قدمه العالم الإحصائي شيوارت *W. Shewart* للرقابة على الجودة في بداية العشرينات من القرن الماضي البداية العلمية الحقيقية لمرحلة الجودة بمفهومها الحديث، والتي لا زالت مستمرة حتى الآن والتي كان إسهامات الرواد: فيجنباوم *Feigenbaum*، جوران *Juran*، ديمنج *Deming*، تقوشي *Taguchi*، إشاكاوا *Ishikawa*، كروسباي *Crosby* أثر كبير في تشكيل وصياغة فلسفتها وأدواتها (22). حيث بدأ مفهوم الجودة في أمريكا على يد المفكر "ديمنج" ولكن أمريكا لم تحتضن هذه الفكرة كما أراد لها "ديمنج" مما أضطره إلى البحث عن دار لمشروعه، فاستقبله اليابانيون ورحبوا به ومنحوه الفرصة لشرح فكرته ومنحوه المناخ التنظيمي لتجربة أفكاره ومنها المبادئ التي يؤخذ بها عند مفكري الإدارة المعاصرة في كل مكان في العالم (23)، وفي جميع أنواع الإدارات سواء كانت إدارة تجارية اقتصادية، أو إدارة حكومية، أو إدارة معلوماتية حتى أن الجودة أصبحت مطلب في كل عمل مكتبي، وعلى جميع مؤسسات المعلومات حتى الإلكترونية، حيث أصبحت فيها الجودة بكل معاييرها ومتطلباتها (24).

## 9. تعريف الجودة:

❖ **الجودة في اللغة:** من جاد، وتعني كون الشيء جيداً. ويقال جاد المتاع، وجاد العمل فهو جيد (25)، وجاد الشيء، أي صار جيداً (26)، وأجاد أتى بالجيد، فالجودة مصدر من لفظ (جاد) مثل الكيفية مصدر من لفظ (كيف) وكيفية الشيء تعني حالته وصفته (27).

❖ **الجودة اصطلاحاً:** على الرغم من كثرة تداول مصطلح الجودة في العقد الأخير من القرن العشرين والقرن الحادي والعشرين نتيجة للتغيرات العالمية المعاصرة التي جعلت منه مطلباً ضرورياً في المكتبات الجامعية؛ حتى في إلا أنها تعددت وتباينت مفاهيم الجودة؛ فيذهب البعض إلى أن الجودة تعني الكفاءة *Efficiency* بأنها تعبر عن الفعالية *Effectiveness* وقد عرفها البعض على أنها تحقيق رغبات وتوقعات المستفيد وذلك من خلال تعاون الأفراد في جوانب العمل بالمكتبة الجامعية (28)، ويرجع هذا التعدد والتباين في المفهوم إلى أن الجودة ليست مفهوماً ينظر إليه كوحدة واحدة ولكنه متعدد المداخل يرتبط بأحكام تقديرية عن ماهية الجودة ومكوناتها، كما يختلف باختلاف الأفراد الذين يقومون بتحديدته، والاستخدام والسياق المطبق لها (الصناعة، المكتبة، التعليم العام، التعليم الجامعي، التعليم الإلكتروني) لذلك ليس من السهل الإجماع على مفهوم واحد يحدد العناصر المكونة للجودة. إلا أنه يمكن حصر المفاهيم المختلفة للجودة في خمسة مداخل تعكس إلى حد كبير مفاهيم الجودة تدور في المحاور التالية:

• التعريف المبني على المنتج: الجودة: درجة التفضيل: *Degree of Superlative*

ويمتاز هذا التعريف بأنه محدد إلا أنه في الحالات التي تعتمد الجودة على التفضيل الشخصي؛ فالجودة تعني لمعظم الناس التفضيل فإن المعايير التي يتم القياس عليها قد تكون مضللة، فعندما تكون سيارة مرسيدس سيارة الجودة، والساعة رولكس ساعة الجودة، فالجودة هنا تعد مرادفة للرفاهية والتميز وهذه من الصعب قياسها. ويوافق هذا المنظور جوران *Juran*، حيث عرف الجودة بأنها: مدى ملائمة المنتج للاستخدام، أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات (29) وهذا يوصل للمدخل الثاني للتعريف.

● **التعريف المبني على أساس المثالية *Ideality Focus***: ويعد هذا المدخل مفهوماً مطلقاً يعبر عن أعلى مستويات التفوق والكمال، ويتفق هذا المدخل مع تعريف الجودة لمخرم حيث عرفها بأنها: الامتياز الطبيعي (30).

● **التعريف المبني على التصنيع: الجودة: المطابقة للاستعمال *Fitness for use***  
وفقاً لهذا التعريف فإن الجودة تعرف على أنها التوافق مع المواصفات والمتطلبات المتعلقة بالممارسات التصنيعية والتشغيلية والهندسية ويتم تحديدها من خلال التصميم. فتعرف الجودة بأنها "الموائمة للاستعمال" وذلك لأهمية الجودة في التصميم والإنتاجية، من حيث المستلزمات الضرورية للعمل بما يحقق الأمان للعاملين حين إنجازهم للعمل، بالإضافة إلى مشاركة المستفيد في وضع متطلبات جودة السلع والخدمات التي يحصل عليها. ويؤيد المهندس الياباني تقوشي *Taguchi* هذا الرأي حيث عرف الجودة بأنها: تعبير عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه ويتضمن هذا الفشل في تلبية توقعات المستفيد، والفشل في تلبية خصائص الأداء، والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المجتمع كالتلوث والضجيج وغيرها (31).

● **تعريف الجودة على أساس القيمة: *Value Focus***  
ويعتمد هذا التعريف على التكلفة والسعر، فالمنتج والخدمة الجيدة هي التي تحقق المواصفات بكلفة أقل، ويتفق هذا التعريف مع مفاهيم الجودة لبروث *Broth* الذي عرف الجودة بأنها: تحقيق وتجاوز توقعات المستفيدين بسعر يمكنهم من الحصول على قيمة مناسبة (32).

● **الجودة: التركيز على الزبون *Customer Focus***  
وهذا التعريف يركز على ضرورة الاهتمام بالمتطلبات أي حسب المطابقة مع المتطلبات *Conformity with the Requirements* التي يرغب المستفيد في ملاحظتها في السلع بما يلي حاجاته الضمنية. حيث تعرف الجودة على أنها أمر فردي يعتمد على تفضيلات المستخدم للخدمة، والمنتجات أو الخدمات التي تقدم أعلى إشباع لهذه التفضيلات تعتبر هي المنتجات الأعلى جودة. فاستناداً إلى هذا التعريف تحقيق الجودة يتم إذا كانت الخدمة تشبع كل المتطلبات المحددة من قبل المستفيدين سواء حددت في عقد الشراء أو حددت بموجب المواصفات المعلنة والمحددة أو حددت بموجب قانون أو غير ذلك. ويوافق كروسباي *Crosby* هذا الرأي فيعرف الجودة بأنها: المطابقة مع المتطلبات وأكد بأنها

نشأ من الوقاية **Preventative** وليس من التصحيح **Corrective** وبأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة (33).

وهذا التعريف الذي اعتمده المنظمة العالمية للتقييس بموجب المواصفة **Iso 9000/2000**. حيث عرفت الجودة بأنها: "الدرجة التي تشبع الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسة المحددة مسبقاً" ويرى إيشيكوا **Ishikawa** أن الجودة قد يتسع مداها ويتعدى المنتج نفسه لتشمل كل الجوانب في المكتبة: جودة الخدمة، وطريقة الأداء، والمعلومات، والنظام، والأفراد، ومستوياتهم العلمية، وأماكن العمل والأهداف والمؤسسة. وهناك من ميز بين ثلاثة جوانب في معنى الجودة هي: جودة التصميم التي تعني: تحديد المواصفات والخصائص التي يجب أن تراعى في تصميم العمل، وجودة الأداء التي تعني: القيام بالأعمال وفق معايير محددة، وجودة المخرج التي تعني: الحصول على منتج أو خدمة وفق المواصفات والخصائص المتوقعة (34).

وبالرغم من التشابه في بعض المداخل، والتباين بين الباحثين في مفهوم الجودة إلا أنه يمكن القول بأنها جميعها تشمل الكفاءة والفعالية معاً، وذلك لأنه إذا كانت الكفاءة تعني الاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة من أجل الحصول على نواتج ومخرجات معينة أو الحصول على مقدار محدد من المخرجات باستخدام أدنى مقدار من المدخلات (أقل تكلفة ممكنة) فهذا يمثل أحد الأسس التي تركز عليها الجودة وهو تحقيق المواصفات المطلوبة بأفضل الطرق وبأقل جهد وتكلفة. وإذا كانت الفعالية في أبسط معانيها تعني: تحقيق الأهداف أو المخرجات المنشودة فإن هذا أيضاً يمثل أساساً مهماً للجودة، حيث يعتبر التحسين المستمر في مراحل العمل المختلفة وفي أهداف المكتبة الجامعية من أهم أسس الجودة (35).

● كما يجدر الإشارة إلى أن البعض يخلط بين الجودة، وإدارة الجودة.

**فالجودة:** تشير إلى المواصفات المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها تتحقق تلك المواصفات، وتساهم في إشباع رغبات المستفيدين وتتضمن السعر، والأمان، والتوفر، والموثوقية، والاعتمادية، وقابلية الاستعمال (36).  
**أما إدارة الجودة:** فهي المنهج التطبيقي، والأنشطة التي يبذلها مجموعة الأفراد المسئولون عن تسيير شؤون المكتبة الجامعية بغرض التغلب على ما فيها من مشكلات، والمساهمة بشكل مباشر في تحقيق النتائج المرجوة وتحقيق حاجات وتوقعات المستفيد؛ وبالتالي فهي عملية مستمرة لتحسين الجودة والمحافظة عليها (37).

**أما الجودة في المكتبات الجامعية فهي:** ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمة المكتبية إلى مجموعة خصائص محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات المعلوماتية وطريقة أداء من أجل تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين وتحقيق رضائهم عن الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة والتي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات، والعمليات، والمخرجات في المكتبة الجامعية لمستويات محددة تشكل في مجملها معايير الجودة (38).

أما إدارة الجودة المكتبات الجامعية: هي فلسفة شاملة للحياة والعمل في المكتبات الجامعية تحدد أسلوباً في الممارسة الإدارية والمعلوماتية مبني على مجموعة من المبادئ التي ترمي إلى تقديم خدمات مكتبية متميزة للمستخدمين الداخليين والخارجيين من خلال إيجاد بيئة ثقافة تنظيمية في المكتبة تعمل على تحديد أهداف المكتبة الجامعية ورسالتها، وتعتمد بشكل أساسي على تلبية احتياجات المستخدمين من الخدمات المكتبية، والاهتمام بطريقة تأدية العمل والوصول إلى التحسين المستمر لعمليات تقديم المعلومات واستخدام إجراءات تمنع وقوع الأخطاء بدلاً من اكتشافها، وتطوير مخرجات الخدمة المكتبية على أساس العمل الجماعي ومن خلال المشاركة في اتخاذ القرارات وتحسين الجودة في المكتبة الجامعية، وتقدير جهود العاملين وتشجيعهم على الإبداع والابتكار والاهتمام بصفة مستمرة بتطوير أساليب تأدية الخدمات بتقييم مستوى جودة الخدمات المكتبية عن طريق التغذية الراجعة بما يضمن رضا العاملين والمستخدمين (39).

## 10. متطلبات الجودة:

إن مؤسسات التعليم العالي بحاجة إلى ثورة عميقة تزود المكتبات الجامعية بالإمكانيات والأساليب والمناهج، وطرق التقييم المناسبة لإعداد المستخدم لكي يعيش بشكل صحيح في المجتمع الأكاديمي، لذا فإن إصلاح المكتبات الجامعية يتطلب مشاركة الأسرة الجامعية والمحيط الاقتصادي والاجتماعي ليكون لديهم دور أساسي في الإصلاح لصالح المكتبة الجامعية. ولتحقيق الجودة في المكتبات الجامعية، لا بد من تطوير جميع العناصر المتضمنة في الخدمة المكتبية، والتي من أهدافها تحقيق النمو الشامل للمستخدم، وتمتعه بشخصية متوازنة، ويرجع مفهوم الجودة إلى تحسين مدخلات الخدمة المكتبية بوجه عام بما تتضمنه من مستفيد والعامل وإدارة مكتبية، ومبنى المكتبة، ومناخ عام داخل المكتبة، وتحسين الخدمات المكتبية بتطبيق الأسس العلمية في تخطيط وتنفيذ المنظومة المكتبية على ضوء أهداف معلوماتية محددة يمكن قياسها. وعند استعراض مبادئ الجودة وجد الباحث تداخلها بصورة واضحة مع متطلباتها ذلك أن كل مبدأ له متطلب أو أكثر من متطلب، لذا استقر الباحث على أكثرها تكرراً في أدبيات الدراسة وهي كالتالي (40):

### ● الاقتناع بتطبيق الجودة:

بأن يكون لدى إدارة المكتبة الجامعية والعاملين فيها قناعة بتطبيق الجودة ليكون هناك حافز داخلي يساعد على تحقيق ممارسات الجودة داخل المكتبة. والموافقة على التحول من النمط التقليدي إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

### ● نشر ثقافة الجودة:

وهي تزويد العاملين في المكتبة الجامعية بمعلومات إيجابية وصریحة عن الجودة، بهدف إشعارهم بأنهم ينتمون ويتبنون الاتجاه الجديد في المكتبة؛ والتخطيط للجودة، ووضع سجلات الجودة، والمراجعة الداخلية للجودة. وذلك من منطلق أن الجودة وتحسين العمل مسؤولية الجميع لقوله ﷺ: (كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته) (41).



فتطبيق الجودة على الوجه السليم يتطلب تهيئة العاملين نفسياً بمختلف مستوياتهم الوظيفية لقبول إدارة الجودة؛ من خلال نشر ثقافة الجودة عن طريق إعداد دليل نظام الجودة الذي يتضمن وصف مبادئ الجودة، ومعايير الجودة وكيفية تطبيقها، ويتم توزيعه على العاملين في المكتبة الجامعية.

#### ● التركيز على العمل الجماعي وتشكيل فرق العمل:

وهي تشكيل فرق عمل في المكتبة الجامعية تضم كل واحدة منها ما بين 4-8 من العاملين الذين تتوافر لديهم الرغبة في العمل الجماعي والتفاعل والاستعداد لبذل جهود لتحسين الجودة في المكتبة الجامعية من خلال تحليل عمليات العمل، والتعرف على المشكلات والتعاون في إيجاد الحلول المناسبة لها، وتحديد الأولويات الخاصة بتحسين الجودة في المكتبة الجامعية. وفي الحديث حث الرسول ﷺ على التعاون والعمل الجماعي: عن أبي موسى الأشعري رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: ( المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً ثم شبك بين أصابعه ) (42).

وقد تنوعت أنواع فرق العمل في المكتبات الجامعية منها فرق العمل ذات المهمات الخاصة، وحلقات الجودة، وفرق تحسين الجودة، وفرق العمل الإداري. ويعود العمل الجماعي وفرق العمل على العمل بفوائد عديدة أهمها أنه يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات المكتبية، ويزيد من فعالية المشاركة، والحد من التنافس والصراع غير الإيجابي بين العاملين.

#### ● توفير قواعد معلومات وبيانات واضحة ومفصلة بحيث يمكن اتخاذ القرارات بناء على الحقائق:

وهو نظام يتألف من مجموعة من العناصر البشرية والآلية لجمع وتخزين وتحليل وتوزيع وتصنيف معلومات عن الجودة تتعلق باحتياجات المستفيدين الداخليين والخارجيين، وآرائهم في مستوى جودة الخدمات المكتبية، وتقييم العمليات، والإمكانيات اللازمة للعمليات، وأنظمة الرقابة في المكتبة الجامعية، ونتائج مراجعة الأداء مما يساعد إدارة المكتبة الجامعية في اتخاذ القرارات المتعلقة بتحسين جودة الخدمات المكتبية، والتحليل الدوري لأوضاع المدرسة حتى يمكن تحقيق التطور المستمر لكافة جوانب عمليات العمل في المكتبة الجامعية.

#### ● درجة كفاءة العاملين:

ويقصد بها قدرة العاملين على التعامل مع التغيرات العالمية والتزود بالخبرات والمعارف، والتعامل بنجاح مع الآخرين؛ فالموارد البشرية الفعالة هي خير ضمان لتطبيق واستمرار نجاح الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية. لذلك من الضروري العناية بالعاملين في المكتبة من جميع النواحي حتى يستطيعوا تقديم خدمات مكتبية ذات جودة عالية.

#### ● التدريب:

هو الجهد المنظم والمخطط له بهدف تزويد العاملين في المكتبة الجامعية بمختلف مستوياتهم الوظيفية وتخصصاتهم بمعارف ومفاهيم عن فلسفة الجودة ومفاهيمها ومبادئها ومتطلباتها ومعوقاتها وأدواتها بهدف إكسابهم مهارات وقيم سلوكية تساعدهم على الشعور بأهمية تطبيق إدارة الجودة وتطبيقها بشكل سليم يؤدي إلى تحسين الخدمات المكتبية. لذا كان من الضروري

تنظيم دورات تدريبية للعاملين في المكتبة الجامعية عن إدارة الجودة وتطبيقها ليساعد على تحقيقها؛ فالتدريب على مفاهيم الجودة هو الضمان للسعي في الاتجاه الصحيح لتطبيق الجودة الشاملة بالمستوى المطلوب.

#### • التركيز على قيادة الجودة:

فاتخاذ القيادة أمر ضروري فكان الرسول ﷺ يوصي أصحابه باتخاذ قيادة لكل جماعة في قوله: (إذا خرج ثلاثة في سفر فليؤمروا أحدهم) (43). فتأثير المدير في سلوك الأفراد والجماعات في المكتبة الجامعية على نحو احترام إنسانية العاملين، يؤدي إلى كسب ولائهم ودفعهم نحو إنجاز الأهداف بجودة عالية. فالعنصر البشري هو الأساس في العمل مما يتطلب اختيار هذا الإنسان وفق معايير محددة وتأهيله بشكل مسبق.

#### • توفير الإمكانيات:

ويقصد بها توفير القوى العاملة، والآلات، والمواد، ورأس المال، والوسائل اللازمة من أجل التهيئة المناخ المناسب لتطبيق إدارة الجودة في المكتبة الجامعية. فنجاح الجودة يتطلب رصد الميزانيات والموارد البشرية المطلوبة التي تساعد في توظيف وتأهيل الخبرات من أجل تحسين جودة الخدمات المكتبية التي تسعى إليها المكتبة الجامعية، كما يستلزم تطبيق الجودة إعداد المكان المناسب للتطبيق وتوفير كل المستلزمات التي تجعل الخدمة المكتبية في مستوى الكفاءة المطلوبة.

### 11. قياس جودة الخدمة المكتبية:

إن التطوير يبدأ بالقياس ويمر بالتقييم ثم التقييم. فالقياس عبارة عن أداة أو وسيلة للتقييم. ويعتبر القياس إحدى وسائل التقييم إذ لا يمكن أن يكون هناك تقييم دون قياس بمعنى أن التقييم أعم وأشمل من القياس، فالقياس: *Measurement* تقدير الأشياء والمستويات سواء خدمات، مستفيدين، تقنية تقديراً كمياً، وهناك عدة عوامل تؤثر في القياس من أهمها:

1. طبيعة الأشياء المراد قياسها: فهناك أشياء يمكن قياسها بطريقة مباشرة في المكتبات الجامعية مثل خدمات الإعارة الخارجية، وهناك أشياء من الصعوبة قياسها مثل كمية الإعارة الداخلية.
  2. كفاءة القائمين على القياس: ومدى إلمامهم بأساليب القياس ومناهجه المختلفة ودقتهم في جمع البيانات اللازمة لعمليات التحليل الإحصائي ووضوح الرؤية أمامهم بالنسبة لأهداف عملية القياس.
  3. أساليب القياس المستخدمة: هل هي أساليب كمية أم نوعية. فالأساليب الكمية أكثر دقة ووضوحاً لأنها تعتمد على الحقائق الرقمية مثل الإحصاءات المكتبية أما الأساليب النوعية فتخضع للعوامل الشخصية.
- تعد عملية المتابعة والقياس لجودة الخدمة هي النقطة الأولى والنهائية لتنمية وتنفيذ سياسة تهدف إلى تحسين مستوى الأداء فالقياس النوعي والكمي يعتبر الطريقة الوحيدة التي توفر للمكتبة أو المؤسسة معلومات حول ماهية الخدمات التي يتم بالفعل تقديمها ومدى تلبيتها لحاجات المستفيدين، وليكون القياس ناجحاً يجب معرفة عدة قضايا حول ما هو نوع المقياس

الواجب استخدامه وما الذي سوف يتم قياسه وكيف ستتم عملية القياس وعموماً يمكن تعريف قياس جودة الخدمة المكتبية فيما يلي: فحسب بارسورمان فإن المحور الأساسي لقياس جودة الخدمة هو الفجوة بين إدراك العاملين أو المستفيد لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة هذه الخدمة المكتبية حيث تعتمد على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتسويقها وتقديمها (44).

## 12. مقياس الإدراكات و التوقعات:

تعتبر إسهامات بارسورمان من خلال تصميمه للمقياس الشهير *Servqual* والذي كان بمثابة نقطة تحول في أدبيات جودة الخدمة المكتبية ومن ظهوره وهو يستخدم بصورة واسعة في شتى المجالات، ويسعى مقياس الإدراكات والتوقعات إلى قياس الانطباع حول الخدمة من خلال أبعاده الخمسة لقياس جودة الخدمة. (45)

إن مقياس *Servqual* معتمد وصادق لقياس جودة الخدمة المكتبية كما يمكن تطبيقه في كثير من مجالات الخدمات وما يحتاج إليه الأمر أحيانا هو تغير لبعض العبارات ليتناسب مع نوع الخدمة المراد قياس جودتها، ويمنح المقياس المستفيد الحكم على مستوى جودة الخدمة من خلال مقارنة الخدمة المدركة والتي تقدم فعليا مع الخدمة المتوقعة والتي يتوقع المستفيد أن يحصل عليها.

إذا فالهدف النهائي الذي يسعى استخدام هذا المقياس لتحقيقه هو قياس الفجوة ومداهها بين إدراكات المستفيدين وتوقعاتهم تجاه الخدمات المقدمة لهم من طرف المنظمة أو المؤسسة، لذلك سنسعى من خلال تطبيق هذا المقياس في دراستنا هذه إلى الكشف عن وجود هذه الفجوة أم لا من وجهة نظر المستفيدين من مكتبات جامعة تبسة.

## ثانيا: الإطار الميداني للدراسة:

### 1. مجالات الدراسة: كل دراسة علمية تتوفر على قسم ميداني لا بد أن تتوفر بالضرورة على مجالات وحدود معينة

ترسم المعالم الأساسية لها، وحدود هذه الدراسة هي:

- الحدود الجغرافية: تتضح الحدود الجغرافية للدراسة من خلال العنوان الفرعي لهذه الدراسة مكتبات جامعة تبسة، وبالضبط مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية.
- الحدود البشرية: تتجلى الحدود البشرية في مجموعة الأفراد الذين ستطبق عليهم ادوات البحث داخل المجال المكاني، وتشمل هذه الحدود طلبة طور الماستر بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة بكافة تخصصاتهم: تاريخ معاصر، اتصال في التنظيمات، وسائل الإعلام والمجتمع، علم المكتبات، تنظيم وعمل، تربية، أنثروبولوجيا. وقد بلغ عددهم 758 باعتبارهم مستفيدين من مكتبة الكلية.

- **الحدود الزمنية:** وتشمل الوقت الذي استغرقتة الدراسة بشقيها النظري والميداني، وقد تبلورت إشكالية الموضوع منذ شهر فيفري 2019 وبدأنا التقصي في الموضوع ودراسته إلى غاية شهر ماي 2019، أي ما يقارب 04 أشهر.

## 2. التعريف بمكان الدراسة الميدانية (مكتبات جامعة تبسة):

قبل التعرض لمكتبات جامعة تبسة وجب التعريف بجامعة تبسة أولاً، فقد أنشأت جامعة تبسة سنة 1985 تحت اسم المعاهد الوطنية للتعليم العالي تبسة، وفي عام 1992 ارتقت إلى مركز جامعي تحت المرسوم التنفيذي رقم 92-297 وتطورت من مركز جامعي إلى جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-09 - لسنة 2008.

وتتضمن جامعة تبسة 06 كليات وهي:

- كلية الآداب واللغات - كلية العلوم القانونية والعلوم السياسية - كلية العلوم الطبيعية وعلوم الحياة - كلية العلوم والتكنولوجيا - كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. (46)

أما عن مكتبات جامعة تبسة في تتضمن مكتبات للكليات السالفة الذكر بالإضافة إلى المكتبة المركزية. وما يجدر إليه الذكر أن الدراسة أجريت بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. (طلبة الماستر - السنة أولى + السنة الثانية) (مجتمع الدراسة). كما هو مبين كما يلي:

العدد	المستوى	الشعبة والتخصص		القسم
162	ماستر 01	التاريخ/ تخصص تاريخ معاصر		قسم العلوم الإنسانية
83	ماستر 02			
59	ماستر 01	وسائل الإعلام والمجتمع	إعلام واتصال	
//	ماستر 02			
51	ماستر 01	اتصال في التنظيمات		
97	ماستر 02			
43	ماستر 01	علم المكتبات والمعلومات/تخصص إدارة المعرفة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية		
22	ماستر 02			
89	ماستر 01	تخصص تنظيم وعمل		قسم العلوم الاجتماعية
32	ماستر 02			
68	ماستر 01	تخصص تربية		
26	ماستر 02			
26	ماستر 01	تخصص أنثروبولوجيا		
//	ماستر 02			
758		المجموع		

### 3. مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة طلبة الماستر بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية- الجزائر المنتظمين ( مستوى السنة اولى ماستر والسنة الثانية ماستر) وعددهم 758 طالب وطالبة. وقد قام الباحث باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية، وتم توزيع عينة استطلاعية حجمها 30 استبانة لاختبار الاتساق الداخلي وثبات الاستبانة. وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة للاختبار تم توزيع 160 استبانة على عينة الدراسة وتم الحصول على 130 استبانة بنسبة استرداد 81.6%.

### 4. أداة الدراسة

تم إعداد استبانة حول: تطبيق مؤشرات الإدراكات والتوقعات لقياس جودة خدمات المكتبة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي بمكتبات جامعة تبسة - الجزائر وتتكون استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين هما:

❖ القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب

(العمر، الجنس، التخصص في الليسانس، تخصص الماستر الملتحق به الطالب، مرحلة الدراسة في الماستر)

❖ القسم الثاني: وهو عبارة عن أجزاء الدراسة وتتكون الاستبانة من 30 خيار موزعة على 3 أجزاء رئيسية هي:

الجزء الأول: إمكانيات مكتبات جامعة تبسة ويتكون من (10) خيارات

الجزء الثاني: العاملون في مكتبات جامعة تبسة ويتكون من (10) خيارات

الجزء الثالث: رضى الطلبة من خدمات مكتبات جامعة تبسة ويتكون من (10) خيارات

### 5. تحليل بيانات الدراسة الميدانية

تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لخيارات الاستبيان حسب جدول (1):

جدول (1): درجات مقياس ليكرت

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

اختار الباحث الدرجة (1) للاستجابة " غير موافق بشدة " وبذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة هو 20% وهو يتناسب مع هذه الاستجابة.

### ❖ الأدوات الإحصائية المستخدمة:

قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي *Statistical Package for the Social*

*Sciences (SPSS)* ، وسوف يتم استخدام الاختبارات الإحصائية اللا معلمية، وذلك بسبب أن مقياس ليكرت هو

مقياس ترتيبي وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف عينة الدراسة.
- اختبار ألفا كرونباخ (*Cronbach's Alpha*) وطريقة التجزئة النصفية لمعرفة ثبات خيارات الاستبانة.
- معامل ارتباط سبيرمان (*Spearman Correlation Coefficient*) لقياس درجة الارتباط. يستخدم هذا الاختبار لدراسة العلاقة بين المتغيرات في حالة البيانات اللا معلمية.
- اختبار الإشارة (*Sign Test*) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا.
- اختبار مان - وتي (*Mann-Whitney Test*) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات الترتيبية.
- اختبار كروسكال - والاس (*Kruskal - Wallis Test*) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات الترتيبية.

### ❖ صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة علي النحو

التالي:

#### • صدق المقياس:

#### أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل خيار من خيارات الاستبانة مع الجزء الذي ينتمي إليه هذا الخيار، وقد قام

الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل خيار من خيارات أجزاء الاستبانة والدرجة الكلية للجزء نفسه.

توضح الجداول (2-4) معامل الارتباط بين كل خيار من خيارات الأجزاء الثلاثة والدرجة الكلية لكل جزء على حدى، والذي

يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  وبذلك يعتبر كل جزء من أجزاء الدراسة صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (2)

معامل الارتباط بين كل خيار من خيارات الجزء الأول والدرجة الكلية للجزء

م	الخيارات	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (.Sig)
1.	الأجهزة والمعدات في مكتبات جامعة تبسة مسايرة للعصر وحديثه.	0.660	*0.000
2.	الإمكانيات المتاحة بمكتبات جامعة تبسة مناسبة وجذابة.	0.536	*0.001
3.	تلاءم قاعات المطالعة مع طبيعة الخدمة المكتبية المقدمة.	0.346	*0.031
4.	تلتزم مكتبات جامعة تبسة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد.	0.541	*0.001
5.	لدى مكتبات جامعة تبسة استعداد دائم لمساعدة المستفيدين عند حدوث مشكلة.	0.775	*0.000
6.	يتم أداء الخدمة المكتبية بشكل فوري.	0.492	*0.003
7.	توفر مكتبات جامعة تبسة أوقات ملائمة لظروف المستفيدين.	0.738	*0.000
8.	تتم مكتبات جامعة تبسة بمشكلات المستفيدين بشكل فردي.	0.648	*0.000
9.	تلتزم مكتبات جامعة تبسة بتقديم أفضل الخدمات لمستفيديها.	0.647	*0.000
10.	تتفهم مكتبات جامعة تبسة للاحتياجات المحددة لمستفيديها.	0.623	*0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

يوضح جدول (3) معامل الارتباط بين كل خيار من خيارات الجزء الثاني والدرجة الكلية للجزء ، والذي يبين أن معاملات

الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  وبذلك يعتبر الجزء صادق لما وضع لقياسه.

جدول (3)

معامل الارتباط بين كل خيار من خيارات الجزء الثاني والدرجة الكلية للجزء

م	الخيارات	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (.Sig)
11.	يتميز العاملون في مكتبات جامعة تبسة بحسن المظهر وأناقته الملبس.	0.399	*0.014
12.	يلتزم العاملون في مكتبات جامعة تبسة بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.	0.737	*0.000
13.	العاملون في مكتبات جامعة تبسة غير مشغولين عن تلبية احتياجات المستفيدين.	0.532	*0.001
14.	الاستعداد الدائم لدى العاملين في مكتبات جامعة تبسة لمساعدة المستفيدين.	0.659	*0.000
15.	الاستعداد الدائم لدى العاملين في مكتبات جامعة تبسة لتوضيح أيه موضوع مثار تساؤل المستفيدين.	0.634	*0.000
16.	سلوك العاملين في مكتبات جامعة تبسة يبعث الثقة في نفوس المستفيدين.	0.710	*0.000
17.	الشعور بالأمان عند التعامل مع العاملين في مكتبات جامعة تبسة.	0.670	*0.000
18.	سلوك العاملين في مكتبات جامعة تبسة يتسم بالشفافية والوضوح.	0.744	*0.000
19.	العاملون في مكتبات جامعة تبسة الجامعة لديهم قدرة عالية ومعرفة للإجابة عن استفسارات المستفيدين.	0.553	*0.001
20.	العاملون في مكتبات جامعة تبسة مؤهلين لتلبية احتياجات المستفيدين.	0.609	*0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

يوضح جدول (4) معامل الارتباط بين كل خيار من خيارات الجزء الثالث والدرجة الكلية للجزء ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية  $\alpha = 0.05$  وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (4)

معامل الارتباط بين كل خيار من خيارات الجزء الثالث والدرجة الكلية للجزء

م	الخيارات	معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	درجة الرضا عن المعدات والأجهزة المتوفرة.	0.506	*0.002
2.	درجة الرضا عن الجو الداخلي للمكتبة.	0.555	*0.001
3.	درجة الرضا عن إجراءات الاعارة.	0.670	*0.000
4.	درجة الرضا عن الرصيد الوثائقي.	0.731	*0.000
5.	درجة الرضا عن الخدمة المكتبية.	0.765	*0.000
6.	درجة الرضا عن العاملين.	0.553	*0.001
7.	درجة الرضا عن قاعات المطالعة.	0.401	*0.014
8.	درجة الرضا عن التسهيلات التكنولوجية والمرافق المكتبية.	0.556	*0.001
9.	درجة الرضا عن النشاطات المكتبية.	0.420	*0.013
10.	درجة الرضا عن من قواعد بيانات الكترونية بالمكتبة.	0.659	*0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

### ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل جزء من أجزاء الدراسة بالدرجة الكلية لخيارات الاستبانة.

يبين جدول (5) أن جميع معاملات الارتباط في جميع أجزاء الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  وبذلك يعتبر جميع أجزاء الاستبانة صادقة لما وضع لقياسه.

جدول (5)

معامل الارتباط بين كل درجة كل جزء من أجزاء الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.

الرقم	الأجزاء	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	إمكانات مكتبات جامعة تبسة	0.892	*0.000
2.	العاملون في مكتبات جامعة تبسة	0.931	*0.000
3.	رضا المستفيدين من مكتبات جامعة تبسة	0.826	*0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .



❖ ثبات الاستبانة *Reliability*:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقتين وذلك كما يلي:

أ- معامل ألفا كرونباخ *Cronbach's Alpha Coefficient*:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (6). واضح من النتائج الموضحة في جدول (6) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل جزء وتتراوح بين 0.777، 0.842 لكل جزء من أجزاء الاستبانة، وكذلك لجميع خيارات الاستبانة تساوي 0.919. قيمة الصدق الذاتي كانت مرتفعة لكل جزء وتتراوح بين 0.881، 0.918 لكل جزء من أجزاء الاستبانة، وكذلك قيمة الصدق الذاتي لجميع خيارات الاستبانة تساوي 0.958. بالتالي يمكن القول بأن معاملي الثبات والصدق مرتفع.

جدول (6)

م	الجزء	معامل ألفا كرونباخ (الثبات)	الصدق الذاتي*
1.	إمكانيات مكتبات جامعة تبسة	0.777	0.881
2.	العاملون في مكتبات جامعة تبسة	0.842	0.918
3.	رضا المستفيدين من مكتبات جامعة تبسة	0.802	0.896
	جميع مجالات الاستبانة معاً	0.919	0.958

\* الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب للثبات

ب- طريقة التجزئة النصفية *Split Half Method*:

حيث تم تجزئة خيارات الاختبار إلى جزئين (الأسئلة ذات الأرقام الفردية، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية) ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة

سبيرمان براون *Spearman Brown*.

معامل الارتباط المعدل =  $\frac{2r}{1+r}$  حيث  $r$  معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية. وتم

الحصول على النتائج الموضحة في جدول (7).

واضح من النتائج الموضحة في جدول (7) أن قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون *Spearman Brown*)

مقبول ودال إحصائياً.

وتكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (1) قابلة للتوزيع. وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

## جدول (7)

طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة

م	الجزء	معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل
1.	إمكانات مكتبات جامعة تبسة	0.679	0.809
2.	العاملون في مكتبات جامعة تبسة	0.844	0.915
3.	رضا المستفيدين من مكتبات جامعة تبسة	0.681	0.810
	جميع أجزاء الاستبانة	0.798	0.888

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

وفيما يلي عرض لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

- توزيع أفراد العينة حسب التخصص العمر : يتبين من جدول (8) أن ما نسبته **14.6%** من عينة الدراسة أعمارهم أقل من **22** سنة، **39.2%** أعمارهم تتراوح بين **22** - أقل من **24** سنة، **21.53%** أعمارهم تتراوح بين **24** - أقل من **26** سنة وأن ما نسبته **24.61%** أعمارهم **26** سنة فأكثر.

جدول (8): العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 22 سنة	19	14.60
22 - أقل من 24 سنة	51	39.20
24 - أقل من 26 سنة	28	21.53
26 سنة فأكثر	32	24.61
المجموع	130	100.0

- توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يبين جدول (9) أن ما نسبته **73.84%** من عينة الدراسة من الإناث و **26.15%** من الذكور.

جدول (9): الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
أنثى	96	73.84
ذكر	34	26.15
المجموع	130	100.0

## - توزيع أفراد العينة حسب التخصص في الليسانس

يبين جدول (10) أن 44.61% من أفراد العينة هم من المتخصصين في التاريخ ، وأن ما نسبته 19.23% من تخصص إعلام واتصال، وأن ما نسبته 14.61% من تخصص علم المكتبات، وأن هناك 21.53% من أفراد العينة من تخصص علم الاجتماع.

جدول (10): التخصص في الليسانس

التخصص	العدد	النسبة المئوية %
التاريخ	58	44.61
إعلام واتصال	25	19.23
علم المكتبات	19	14.61
علم الاجتماع	28	21.53
المجموع	130	100.0

## - توزيع أفراد العينة حسب برنامج الماجستير الملتحق به الطالب:

يبين جدول (11) أن ما نسبته 44.61% من عينة الدراسة ملتحقين في برنامج تاريخ معاصر، و10.00% ملتحقين في اتصال في التنظيمات، وهناك 9.23% ملتحقين في برنامج وسائل الإعلام والمجتمع وهناك 9.23% في برنامج تنظيم وعمل، نسبة 6.92% . وبرنامج انثروبولوجيا بنسبة 5.38% . بينما تخصص إدارة المعرفة في المكتبات بنسبة 14.61% .

جدول (11): برنامج الماجستير الملتحق به

برنامج الماجستير الملتحق به	العدد	النسبة المئوية %
تاريخ معاصر	58	44.61
اتصال في التنظيمات	13	10.00
وسائل الإعلام والمجتمع	12	09.23
تنظيم وعمل	12	09.23
تربية	09	06.92
أنثروبولوجيا	07	05.38
إدارة المعرفة في المكتبات	19	14.61
المجموع	130	100.0

## - توزيع أفراد العينة حسب مرحلة الدراسة في الماجستير

تبين النتائج الموضحة في جدول (12) أن 32.7% من أفراد العينة قد أمضوا 9 ساعات معتمدة فأقل، 35.7% قد أمضوا أمضت 12 - 21 ساعة معتمدة، وأن ما نسبته 31.6% قد أمضوا أكثر من 21 ساعة معتمدة، وهذا يعمل على تعزيز الثقة في البيانات المجمعة بواسطة الاستبانة.

جدول (12):مرحلة الدراسة في الماجستير

مرحلة الدراسة في الماجستير	العدد	النسبة المئوية %
أمضت 9 ساعات معتمدة فأقل.	32	32.7
أمضت 12 ساعة معتمدة - 21.	35	35.7
أمضت أكثر من 21 ساعة معتمدة	31	31.6
المجموع	98	100.0

## ❖ التحليل الإحصائي والإجابة على فرضيات الدراسة:

## تحليل خيارات المتغير التابع (رضا المستفيدين)

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (13).

من جدول (13) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للخيار السادس " درجة الرضا عن العاملين " يساوي 3.63 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 72.58%، قيمة اختبار الإشارة 6.28 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر هذا الخيار دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا الخيار قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا الخيار.

- المتوسط الحسابي للخيار السابع " درجة الرضا عن قاعات المطالعة " يساوي 2.96 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 59.18%، قيمة اختبار الإشارة 0.26 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.399 لذلك يعتبر هذا الخيار غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا الخيار لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة تقريباً من قبل أفراد العينة على هذا الخيار.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.40، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع خيارات الجزء يساوي 67.95%، قيمة اختبار الإشارة 5.53 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر جزء " رضا

المستفيدين " دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا الجزء يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على خيارات هذا الجزء.

جدول (13)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل خيار من خيارات جزء " رضا المستفيدين "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبي	المتوسط الحسابي	قيمة الخيار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	درجة الرضا عن المعدات والأجهزة المتوفرة.	3.36	67.14	4.28	0.000*	7	
2.	درجة الرضا عن الجو الداخلي للمكتبة.	3.60	72.00	5.55	0.000*	2	
3.	درجة الرضا عن إجراءات الإعارة.	3.49	69.90	4.47	0.000*	6	
4.	درجة الرضا عن الرصيد الوثائقي.	3.50	70.00	4.64	0.000*	5	
5.	درجة الرضا عن الخدمة المكتبية.	3.51	70.20	4.89	0.000*	4	
6.	درجة الرضا عن العاملين.	3.63	72.58	6.28	0.000*	1	
7.	درجة الرضا عن قاعات المطالعة.	2.96	59.18	0.26	0.399	10	
8.	درجة الرضا عن التسهيلات التكنولوجية والمرافق المكتبية.	3.35	67.01	4.12	0.000*	8	
9.	درجة الرضا عن النشاطات المكتبية.	3.01	60.21	0.68	0.248	9	
10.	درجة الرضا عن قواعد بيانات الإلكترونية بالمكتبة.	3.60	72.00	5.73	0.000*	2	
	جميع خيارات الجزء معاً	3.40	67.95	5.53	0.000*		

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  .

### تحليل خيارات المتغيرات المستقلة

أولاً: جزء إمكانيات مكتبات جامعة تبسة

من جدول (14) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للخيار الرابع " تلتزم مكتبات جامعة تبسة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد " يساوي 3.84 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 76.73% ، قيمة اختبار الإشارة 7.29 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر هذا الخيار دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا الخيار قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا الخيار.

- المتوسط الحسابي للخيار الثامن " تهتم مكتبات جامعة تبسة بمشكلات الطلبة بشكل فردي " يساوي 3.04 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 60.82% ، قيمة اختبار الإشارة 0.55 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.291 لذلك يعتبر هذا الخيار غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا

الخيار لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة تقريباً من قبل أفراد العينة على هذا الخيار.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.53، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع خيارات الجزء يساوي 70.55%، قيمة اختبار الإشارة 7.47 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر جزء "إمكانيات مكتبات جامعة تبسة" دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا الجزء يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على خيارات هذا الجزء.

## جدول (14)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل خيار من خيارات جزء "إمكانيات مكتبات جامعة تبسة"

م	الخيار	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	الأجهزة والمعدات في مكتبات جامعة تبسة مسارة للعصر وحديثه.	76.29	8.25	*0.000	2
2.	الإمكانيات المتاحة بمكتبات جامعة تبسة مناسبة وجذابة.	72.04	6.89	*0.000	5
3.	تلائم قاعات المطالعة مع طبيعة الخدمة المكتبية المقدمة.	64.08	1.87	*0.031	9
4.	تلتزم مكتبات جامعة تبسة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد.	76.73	7.29	*0.000	1
5.	لدى مكتبات جامعة تبسة استعداد دائم لمساعدة المستخدمين عند حدوث مشكلة.	70.00	5.65	*0.000	7
6.	يتم أداء الخدمة المكتبية بشكل فوري.	75.46	7.56	*0.000	3
7.	توفر مكتبات جامعة تبسة أوقات ملائمة لظروف المستخدمين.	72.86	6.22	*0.000	4
8.	تتم مكتبات جامعة تبسة بمشكلات المستخدمين بشكل فردي.	60.82	0.55	0.291	10
9.	تلتزم مكتبات جامعة تبسة بتقديم أفضل الخدمات لمستخدميها.	70.93	6.17	*0.000	6
10.	تتفهم مكتبات جامعة تبسة للاحتياجات المحددة لمستخدميها.	66.19	3.36	*0.000	8
	جميع خيارات الجزء معاً	70.55	7.47	*0.000	

 $\alpha = 0.05$ 

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة

## الفرضية الرئيسية الأولى:

"توجد علاقة بين جودة الخدمة المكتبية ورضا المستخدمين (طلبة الماستر) بمكتبات جامعة تبسة- الجزائر -

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

أولاً: توجد علاقة بين إمكانيات مكتبات جامعة تبسة ورضا المستخدمين (طلبة الماستر) بجامعة تبسة

يبين جدول (15) أن معامل الارتباط بين إمكانيات مكتبات جامعة تبسة ورضا المستفيدين (طلبة الماستر) بجامعة تبسة يساوي  $0.647$ ، وأن القيمة الاحتمالية (*Sig.*) تساوي  $0.000$  وهي أقل من مستوي الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين إمكانيات مكتبات جامعة تبسة ورضا المستفيدين (طلبة الماستر).

جدول (15): معامل الارتباط بين إمكانيات مكتبات جامعة تبسة ورضا المستفيدين (طلبة الماستر) بجامعة تبسة

المجال	معامل سيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية ( <i>Sig.</i> )
إمكانيات مكتبات جامعة تبسة	0.647	*0.000

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

ثانياً: جزء العاملون في مكتبات جامعة تبسة

من جدول (16) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للخيار الأول " يتميز العاملون في مكتبات جامعة تبسة بحسن المظهر وأناقة الملبس " يساوي  $4.02$  أي أن المتوسط الحسابي النسبي  $80.41\%$ ، قيمة اختبار الإشارة  $8.40$  وأن القيمة الاحتمالية (*Sig.*) تساوي  $0.000$  لذلك يعتبر هذا الخيار دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا الخيار قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي  $3$  وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا الخيار.

- المتوسط الحسابي للخيار الثالث " العاملين في مكتبات جامعة تبسة غير مشغولين عن تلبية احتياجات المستفيدين " يساوي  $3.40$  أي أن المتوسط الحسابي النسبي  $67.96\%$ ، قيمة اختبار الإشارة  $4.50$  وأن القيمة الاحتمالية (*Sig.*) تساوي  $0.000$  لذلك يعتبر هذا الخيار دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا الخيار قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي  $3$  وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا الخيار.

- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي  $3.71$ ، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع خيارات الجزء يساوي  $74.14\%$ ، قيمة اختبار الإشارة  $7.88$  وأن القيمة الاحتمالية (*Sig.*) تساوي  $0.000$  لذلك يعتبر جزء " العاملون في مكتبات جامعة تبسة" دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا الجزء يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي  $3$  وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على خيارات هذا الجزء.

## جدول (16)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (*Sig.*) لكل خيار من خيارات جزء "العاملون في مكتبات جامعة تبسة"

م	الخيار	المتوسط الحسابي	النسبي	المتوسط الحسابي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية ( <i>Sig.</i> )	الرتبة
1.	يتميز العاملون في مكتبات جامعة تبسة بحسن المظهر وأناقاة الملابس.	4.02	80.41	8.40	*0.000	1	
2.	يلتزم العاملون في مكتبات جامعة تبسة بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.	3.92	78.37	8.49	*0.000	2	
3.	العاملون في مكتبات جامعة تبسة غير مشغولين عن تلبية احتياجات المستفيدين.	3.40	67.96	4.50	*0.000	10	
4.	الاستعداد الدائم لدى العاملين في مكتبات جامعة تبسة لمساعدة المستفيدين.	3.54	70.82	5.63	*0.000	9	
5.	الاستعداد الدائم لدى العاملين في مكتبات جامعة تبسة لتوضيح أيه موضوع مثار تساؤل المستفيدين.	3.72	74.49	6.98	*0.000	4	
6.	سلوك العاملين في مكتبات جامعة تبسة يبعث الثقة في نفوس المستفيدين.	3.66	73.27	5.85	*0.000	7	
7.	الشعور بالأمان عند التعامل مع العاملين في مكتبات جامعة تبسة.	3.73	74.69	6.39	*0.000	3	
8.	سلوك العاملين في مكتبات جامعة تبسة يتسم بالشفافية والوضوح.	3.70	74.08	7.15	*0.000	6	
9.	العاملون في مكتبات جامعة تبسة لديهم قدرة عالية ومعرفة للإجابة عن استفسارات المستفيدين.	3.64	72.86	6.80	*0.000	8	
10.	العاملون في مكتبات جامعة تبسة مؤهلين لتلبية احتياجات المستفيدين.	3.72	74.49	6.80	*0.000	4	
	جميع خيارات الجزء معاً	3.71	74.14	7.88	*0.000		

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

ثانياً: "توجد علاقة بين العاملون في مكتبات جامعة تبسة ورضا المستفيدين (طلبة الماستر) بجامعة تبسة - الجزائر -

يبين جدول (17) أن معامل الارتباط بين العاملون في مكتبات جامعة تبسة ورضا المستفيدين (طلبة الماستر) بجامعة

تبسة - الجزائر يساوي  $0.632$ ، وأن القيمة الاحتمالية (*Sig.*) تساوي  $0.000$  وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين العاملون في مكتبات جامعة تبسة ورضا

المستفيدين (طلبة الماستر).

جدول (17): معامل الارتباط بين العاملون في مكتبات جامعة تبسة ورضا المستفيدين (طلبة الماستر) بجامعة تبسة - الجزائر

الجزء	معامل سيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية ( <i>Sig.</i> )
العاملون في مكتبات جامعة تبسة	0.632	*0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

ثالثاً: جودة الخدمة المكتبية (المتغيران المستقلان "إمكانات مكتبات جامعة تبسة والعاملون في مكتبات جامعة تبسة

معاً"



تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (الحياد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (18). من جدول (18) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبانة يساوي 3.62 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 72.35، قيمة اختبار الإشارة 7.17 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر جميع خيارات جودة الخدمة المكتبية (المتغيران المستقلان "إمكانيات مكتبات جامعة تبسة والعاملون في مكتبات جامعة تبسة" معاً دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لجميع خيارات جودة الخدمة المكتبية قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على جميع خيارات جودة الخدمة المكتبية.

جدول (18)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع خيارات جودة الخدمة المكتبية

القيمة الاحتمالية (Sig.)	القيمة الاختيار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	البند
*0.000	7.17	72.35	3.62	جميع خيارات جودة الخدمة المكتبية

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

الفرضية الرئيسية الأولى بشكل عام:

"توجد علاقة بين جودة الخدمة المكتبية ورضا المستفيدين (طلبة الماستر) بجامعة تبسة - الجزائر -"

يبين جدول (19) أن معامل الارتباط بين جودة الخدمة المكتبية ورضا المستفيدين (طلبة الماستر) بجامعة تبسة - الجزائر يساوي 0.705، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المكتبية ورضا المستفيدين (طلبة الماستر).

جدول (19): معامل الارتباط بين جودة الخدمة المكتبية ورضا المستفيدين (طلبة الماستر) بجامعة تبسة - الجزائر

الجزء	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
جودة الخدمة المكتبية	0.705	*0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة المكتبية ورضا المستفيدين " تعزى إلى السمات الشخصية (العمر، الجنس، التخصص في الليسانس، تخصص الماجستير الملتحق به الطالب، مرحلة الدراسة في الماجستير). وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

أولاً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة المكتبية ورضا المستفيدين (طلبة الماجستير) " يعزى إلى العمر.

يوضح جدول (20) أنه باستخدام كروسكال- والاس " تبين أن القيمة الاحتمالية (*Sig.*) لجزء " العاملون في مكاتب جامعة تبسة " كانت أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين للدراسة حول هذا الجزء يعزى إلى العمر وذلك لصالح الفئة العمرية 24 - أقل من 26 سنة. أما بالنسبة لجزئي " إمكانيات مكاتب جامعة ورضا المستفيدين (طلبة الماجستير) " تبين أن القيمة الاحتمالية (*Sig.*) كانت أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين للدراسة تعزى إلى هذين الجزئين.

جدول (20): نتائج الفرضية الثانية- العمر

الجزء	المتوسطات الحسابية				القيمة الاحتمالية ( <i>Sig.</i> )	قيمة الاختبار
	أقل من 22 سنة	22 - أقل من 24	24 - أقل من 26	26 سنة فأكثر		
إمكانيات مكاتب جامعة تبسة	3.5	3.4	3.7	3.6	0.148	5.4
العاملون في مكاتب جامعة تبسة	3.4	3.6	3.9	3.8	*0.032	8.8
رضا المستفيدين (طلبة الماجستير)	3.3	3.3	3.5	3.5	0.203	4.6

\* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

ثانياً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة المكتبية ورضا المستفيدين (طلبة الماجستير) " يعزى إلى الجنس.

يوضح جدول (21) أنه باستخدام اختبار "مان - وتي" تبين أن القيمة الاحتمالية (*Sig.*) لكل من الأجزاء " إمكانيات مكاتب جامعة تبسة، العاملون في مكاتب جامعة تبسة، ورضا المستفيدين (طلبة الماجستير) " كانت أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه يمكن قبول الفرضية القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول هذه الأجزاء تعزى إلى الجنس، وذلك لصالح الإناث.

جدول (21): نتائج الفرضية الثانية- الجنس

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختيار	متوسط الحسابي		الأجزاء
		ذكور	إناث	
*0.002	3.2	3.3	3.6	إمكانيات مكتبات جامعة تبسة
*0.005	2.8	3.5	3.8	العاملون في مكتبات جامعة تبسة
*0.002	3.1	3.1	3.5	رضا المستفيدين (طلبة الماستر)

\* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

ثالثاً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة المكتبية ورضا المستفيدين (طلبة الماستر) " يعزى إلى التخصص في الليسانس.

يوضح جدول (22) يتضح أنه باستخدام كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع أجزاء الدراسة " إمكانيات مكتبات جامعة تبسة، العاملون في مكتبات جامعة تبسة، ورضا المستفيدين (طلبة الماستر) " كانت أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين للدراسة حول جودة الخدمة المكتبية ورضا المستفيدين يعزى إلى التخصص في الليسانس.

جدول (22): نتائج الفرضية الثانية- التخصص في الليسانس

القيمة الاحتمالية (Sig.)	الاجزاء قيمة	المتوسطات				الجزء
		علم الاجتماع	علم المكتبات	إعلام واتصال	تاريخ	
0.515	2.3	3.42	3.48	3.51	3.60	إمكانيات مكتبات جامعة تبسة
0.493	2.4	3.54	3.77	3.74	3.75	العاملون في مكتبات جامعة تبسة
0.564	2.0	3.43	3.24	3.35	3.45	رضا المستفيدين (طلبة الماستر)

رابعاً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة المكتبية ورضا المستفيدين (طلبة الماستر) " يعزى إلى برنامج الماستر الملتحق به الطالب.

يوضح جدول (23) يتضح أنه باستخدام كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجزء " رضا المستفيدين (طلبة الماستر) " كانت أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين للدراسة حول هذا الجزء يعزى إلى برنامج الماستر الملتحق به وذلك لصالح الملتحقين في التاريخ العام. أما بالنسبة لجزئي " العاملون في مكتبات جامعة تبسة وإمكانيات مكتبات جامعة تبسة " تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين للدراسة تعزى إلى هذين الجزئين.

جدول (23): نتائج الفرضية الثانية- برنامج الماستر الملتحق به الطالب

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات						الجزء	
		انثروبولوجيا	التاريخ العام	تربية	تنظيم وعمل	إدارة المعرفة في المكتبات	اتصال في التنظيمات		وسائل الإعلام والمجتمع
0.146	3.9	3.42	3.65	3.61	3.43	3.64	3.61	3.45	إمكانيات مكتبات جامعة تبسة
0.200	3.2	3.61	3.82	3.55	3.85	3.61	3.62	3.64	العاملون في مكتبات جامعة تبسة
*0.046	6.2	3.25	3.56	3.61	3.22	3.37	3.24	3.30	رضا المستفيدين (طلبة الماستر)

\* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

خامساً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  بين متوسطات آراء أفراد العينة حول " جودة الخدمة المكتبية ورضا المستفيدين (طلبة الماستر)" يعزى إلى مرحلة الدراسة في الماستر. يوضح جدول (24) يتضح أنه باستخدام كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) لجميع أجزاء الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الباحثين للدراسة حول جودة الخدمة المكتبية ورضا المستفيدين (طلبة الماستر) يعزى إلى مرحلة الدراسة في الماستر.

جدول (24): نتائج الفرضية الثانية- مرحلة الدراسة في الماستر

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات			الجزء
		أكثر من 21 ساعة معتمدة	12 ساعة معتمدة - 21	9 ساعات معتمدة فأقل	
0.537	1.2	3.60	3.46	3.53	إمكانيات مكتبات جامعة تبسة
0.512	1.3	3.79	3.69	3.65	العاملون في مكتبات جامعة تبسة
0.816	0.4	3.41	3.43	3.35	رضا المستفيدين (طلبة الماستر)

### نتائج الدراسة:

بخصوص المحور المتعلق بقياس رضى المستفيدين (طلبة الماستر) فقد حصلت الخيارات التالية على موافقة من قبل أفراد العينة بنسبة زادت عن 70%:

- العاملون.
- قواعد البيانات الإلكترونية بالمكتبات جامعة تبسة.
- الخدمة المكتبية.

تطبيق مؤشرات الادراكات والتوقعات لقياس جودة خدمات المكتبة

في المقابل حصلت على أدنى درجة موافقة الخيارات التالية:

- قاعات المطالعة بمكتبات جامعة تبسة.

- النشاطات المكتبية.

أما المحور المتعلق بإمكانيات مكتبات جامعة تبسة فقد حصلت الخيارات التالية على أعلى درجة رضى من قبل المستفيدين (طلبة الماجستير).

- التزام مكتبات جامعة تبسة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد.

- الأجهزة والمعدات المتوفرة لدى مكتبات جامعة تبسة حديثة ومتطورة.

في المقابل حصلت الخيارات التالية على أدنى درجة رضى من قبل المستفيدين (طلبة الماجستير):

- اهتمام مكتبات جامعة تبسة بمشكلات المستفيدين (طلبة الماجستير) بشكل فردي.

- ملائمة قاعات المطالعة مع طبيعة الخدمة المكتبية المقدمة.

أما بالنسبة للمحور الثالث والمتعلق بالعاملين في مكتبات جامعة تبسة، فقد حصلت

الخيارات التالية على أعلى درجة موافقة ورضى من المستفيدين (طلبة الماجستير):

- التزام العاملين بمكتبات جامعة تبسة بحسن المظهر وأناقته الملبس.

- التزام العاملين بمكتبات جامعة تبسة بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.

ولكن الخيارات التالية لم تحظى برضى المستفيدين (طلبة الماجستير): وموافقتهم:

- انشغال العاملين بمكتبات جامعة تبسة عن تلبية احتياجات المستفيدين (طلبة الماجستير).

### التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة فإن الباحث يوصي بما يلي:

1- استمرار مكتبات جامعة تبسة بالتأكيد على الالتزام والتطوير والتحسين المستمر للخدمة المكتبية.

2- تحسين وتطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية بمكتبات جامعة تبسة لزيادة جودة عملياتها.

3- تطوير وتحديث المعايير المطلوبة لمدخلات جودة الخدمة المكتبية ومخرجاتها في مكتبات جامعة تبسة.

4- تطوير نظام قائم على أسس ومعايير فعالة لمتابعة الإداء المكتبي وتقييمه كل فترة مع التركيز على أن يكون قياس

رضى المستفيدين واحداً من أهم هذه المعايير.

5- تطوير وتحسين قاعات المطالعة المخصصة للمستفيدين بحيث تحتوي على مقاعد مريحة وكافية تتناسب مع أعداد

المستفيدين.

6- نوصي العاملين بمكتبات جامعة تبسة بضرورة التفرغ لتلبية احتياجات المستفيدين (طلبة الماستر)، وضرورة التزامهم بالساعات المكتبية المخصصة لمقابلة المستفيدين والإجابة عن استفساراتهم وبحث مشكلاتهم والتعامل معها بشكل فردي.

7- تأكيد أهمية استخدام مؤشرات وقياسات الإدراكات والتوقعات في قياس الخدمة المكتبية على مستوى المكتبات الجامعية كمعيار ومؤشر دقيق يعكس بالدقة النتائج المطلوبة للوصول للجودة الشاملة.

### قائمة المصادر والمراجع:

- (01) بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. مذكرة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2006.
- (02) بن عبد الله العباس، هشام. قياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات. إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة. وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، بيروت 29 أكتوبر-01 نوفمبر 2002. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2003.
- (03) أحمد حسن، سعيد. المكتبة الجامعية: نشأتها تطورها أهدافها وظائفها. عمان: دار عمار، 1992. ص. 25.
- (04) حسب الله، سيد. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات إنجليزي-عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001. ص. 231.
- (05) محمود محبوب، حسناء. الاتجاهات الحديثة في شبكات المكتبات الجامعية كمرافق للمعلومات. المؤتمر العربي الثامن للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات العربية: بين الواقع والمستقبل، القاهرة 01-04 نوفمبر 1997. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1999. ص. 261.
- (06) بطوش، كمال. النشر الإلكتروني وحتمية الولوج إلى المعلومات بالمكتبة الجامعية الجزائرية. مجلة المكتبات والمعلومات. مج 1، ع 1. قسنطينة، 2002. ص. 39.
- (07) Daniel, Renault. Les bibliothèques dans l'université. Paris: cercle de la librairie, 1994. p.52.
- (08) Higham, Norman. The Library in the University: Observation on a Service. London: Andre Deutsch, 1980. p.11.
- (09) Christopher power, Kathleen Kerwin Kroland glover,. Flops. Business Week. August. 16. 1993. p.82.
- (10) Alan franham. Amirca's Most Admired Company. fortune .feb.7.1994. pp.50-54.
- (11) Harrod, R. The librarian Glossary. 1986.
- (12) رواه مسلم في صحيح مسلم بشرح النووي. موسوعة الحديث الشريف ، باب إن الله كتب الإحسان في كل شيء ، 3615، وعده من الأحاديث الجامعة لقواعد الإسلام. القاهرة: شركة حرف، الإصدار 2.1، 2000م. (أسطوانة مرنة).

- (13) الألباني، مُجد ناصر. صحيح الجامع الصغير وزيادته (الفتح الكبير). ط.3. بيروت، دمشق: المكتب الإسلامي، ج1، 1988. ص. 384.
- (14) التهانوي، مُجد علي. موسوعة كشاف اصطلاحات الفنون والعلوم، تحقيق، علي دحروج، عبد الله الخالدي، جورج زيناتي. بيروت: مكتبة لبنان، ج. 1، 1996. ص. 666.
- (15) بوعافية، السعيد. المرجع السابق. ص.46.
- (16) وليامز، ريتشارد: ل. أساسيات الجودة الشاملة، ترجمة مكتبة جرير 1999، الجمعية الأمريكية للإدارة أماكوم نيويورك 1994.
- (17) Arcaro .S. Jerome. Quality in education an implementation. handbook, vanity books international, new delhi .1997.
- (18) بن عبد الله العباس، هشام. المرجع السابق. ص. 184.
- (19) بوعافية، السعيد. المرجع السابق. ص.48.
- (20) المرجع نفسه. ص. 49.
- (21) الألباني، مُجد ناصر. المرجع سابق، م3، ح. 1113. ص. 106.
- (22) العزاوي، مُجد عبد الوهاب. إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار اليازوي، 2005. ص. 7-8.
- (23) الجوير، عبد الرحمن. إدارة الجودة الشاملة الإتقان في الفكر الإسلامي المعاصر. ط. 2. المدينة المنورة : مطابع الرشيد، 2006. ص. 33-34.
- (24) كامل، كمال إمام. معايير الاعتماد الأكاديمي لبرامج التعلم عن بعد: معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم المفتوح. مؤتمر المعلوماتية والقدرة التنافسية للتعليم المفتوح رؤى عربية تنموية. القاهرة: جامعة عين شمس، مركز التعليم المفتوح، 2005. ص. 175-185.
- (25) أنيس، إبراهيم، وآخرون. المعجم الوسيط. ط. 2. بيروت: دار إحياء التراث. ص. 116.
- (26) الجوهري، إسماعيل بن حماد. معجم الصحاح للجوهري، ط. 2. بيروت: دار العلم للملايين. ج. 2، 1984. ص. 416.
- (27) الفيروز أبادي، مجد الدين مُجد، بن يعقوب. القاموس المحيط. ط. 2. بيروت: مؤسسة الرسالة، 1987. ص. 350.
- (28) عليمات، صالح ناصر. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية: التطبيق ومقترحات التطوير. عمان: دار الشروق، 2004. ص. 16.
- (29) العزاوي، مُجد عبد الوهاب. إدارة الجودة الكلية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2005. ص. 12.
- (30) يحيوي، صبرية بنت مسلم يسلم. تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية. رسالة دكتوراه، المدينة المنورة : جامعة طيبة، كلية التربية، قسم التخطيط والإدارة التعليمية، 2001. ص. 20.
- (31) James, I. Mccall. Metallography as a quality control tool. new york: Plenum press. 1988
- (32) Ibid.

(33) بنت إبراهيم الديان، موضى. قياسات أداء خدمات المكتبات و معايير تقييمه. [ على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2014/03/17. معلومات متاحة على الرابط التالي:

[http://informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle  
&artid](http://informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid)

(34) *Sahney, S & Karunes, S. A Servqual and approach to total quality education: A student perspective. International Journal of Productivity and Performance Management, 53 (2). 2004. p. p.143-166.*

(35) *Ibid.*

(36) *Imhoff J.R. and Eugene A. Accounting Quality, Auditing and Corporate Governance. Auditing: A Journal of Practice and Theory, January, 2003, p. p: 1- 26.*

(37) *Schertzer, C. & Schertzer, S. Student satisfaction and retention: A conceptual model. Journal of Marketing for Higher Education, Vol. 14, No. 1. 2004. P. p.79-91*

(38) *Ibid.*

(39) *James, I. Mccall. Op. Cit.*

(40) *Arcaro .S. Jerome. Op. Cit.*

(41) رواه البخاري. كتاب الجمعة: باب الجمعة في القرى والمدن. ح. 844.

(42) رواه البخاري. كتاب الصلاة: باب تشبيك الأصابع في المسجد. ح. 459.

(43) رواه أبو داود. موسوعة سنن أبي داود: كتاب الجهاد: باب في القوم يسافرون يؤمرون أحدهم. ح. 2608.

(44) بن عبد الله العباس، هشام. المرجع السابق. ص. 187.

(45) بوعافية، السعيد. المرجع السابق. ص. ص. 49-50.

(46) جامعة تبسة. [ على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2019/03/12. معلومات متاحة على الرابط التالي:

<http://www.univ-tebessa.dz/ar/site ar/index. Php lid page=2>