



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
المركز الجامعي لميلة  
معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم

المرجع :...../2013

القسم: علوم التسيير  
ميدان: علوم اقتصادية، التجارة وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: مالية و بنوك

مذكرة بعنوان:

تقييم جودة خدمات المكتبات

دراسة حالة : مكتبات المركز الجامعي لميلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير  
تخصص مالية و بنوك

إشراف الأستاذ:

غيشي عبد العالي

إعداد الطالبة:

قنيفي عبلة

السنة الجامعية: 2013/2012

## الملخص

تتركز هذه الدراسة على واحدة من الموضوعات المهمة التي تخص إدارة المكتبات الجامعية ألا وهي تقييم جودة خدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة من وجهة نظر طلبته، وحتى تتمكن إدارة هذه المكتبات من معرفة موقعها في خارطة المنافسة بين المتعاملين الذين جعلوا رغبات وحاجات الطلبة أساساً لتوجهاتهم، ومن أجل تحقيق هذه الغاية قامت الباحثة باختيار النموذج العالمي (servperf) على عينة من طلبة المركز الجامعي، حيث وزع الاستبيان على 400 طالب، وبعد المتابعة تم استرجاع 399 استبياناً تمت معالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي spss.

كشفت نتائج التحليل على انخفاض مستوى جودة خدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة التي تقدمها من وجهة نظر الطلبة، كما تبين وجود علاقة متوسطة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية لخدمات المكتبات التي تقدمها المكتبات محل الدراسة من جهة، وأبعاد جودة الخدمات التالية: الجوانب الملموسة الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف من جهة أخرى، وكشفت النتائج أن الفروق الموجودة في تقييم الطلبة لجودة خدمات المكتبات ككل ولكل بعد من أبعادها لم تكن دلالة إحصائية للمتغيرات التالية: التخصص، المستوى الدراسي، عدد مرات ارتياد المكتبة.

## الكلمات المفتاحية

الخدمة، الجودة، المكتبة الجامعية، مقياس الأداء (servperf)، تقييم جودة الخدمات.

## Abstract

This study focuses on one of the important subjects related to administration University libraries: to assess the quality of Mila University Centre 's services from the point of view of students therein. And also to enable the library administration to know its position on the competition map between dealers who made the wishes and needs of the students as the basis for orientation. To this end, the researcher has chosen global model servperf, a sample of the University Centre where students questionnaire was submitted to 400 students, After the follow-up 399 questionnaire were recovered using the spss statistical program.

The results of the analysis revealed a low level of quality library services in the University Centre for their inclination from the perspective of students. It also shows a medium relationship with statistical function between the overall quality of library services provided by libraries under consideration, on the one hand, and the dimensions of the quality of the following services: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy on the other. The results revealed differences in students ' evaluation of the quality of library services as a whole and each of its dimensions were not statistical function for the following variables: Theme, education level, number of times to go to the library.

## Keywords

Service, quality, University Library, service performance, assess the quality of services.

## التشكرات

الحمد لله الذي هدانا وما كنا لنهتدي لو لا أن هدانا الله، فالحمد لله والشكر أولاً وأخيراً على فضله وكرمه وبركته الذي أنعم علي بالتوفيق بإنجاز هذا العمل ووفقي للمساهمة ولو بعمل بسيط في ترك بصمة تثري المكتبة الجامعية ليضاف إلى ميادين البحث العلمي، والصلاة والسلام على سيد المرسلين محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين.

لا يسعني في هذا المقام إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أولئك الذين وقفوا بجاني طوال فترة دراستي ولم ييخلوا علي بمساعدة أو إرشاد أو توجيه، وأخص بالذكر الأستاذ القدير غيشي عبد العالي الذي قدم لي الدعم والإرشاد مما دفع بهذه الدراسة إلى النور. وأتقدم بوافر التقدير وعظيم الامتنان للجنة المناقشة الأفاضل الذين شرفوني بقبول مناقشة الدراسة ودورهم الكبير في إثراء الدراسة من علمهم وخبرتهم

كما أتقدم بجزيل الشكر لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاح هذه الدراسة

الطالبة: قنيفي عبلة

## الإهداء

تبارك الذي أهدانا نعمة العقل وأنار سبيلنا بنور العلم ومهد لنا

طريق النجاح بكل تقدير وعرفان

أهدي، عملي هذا المتواضع إلى أعز ما أملك وما لدي في الوجود

وأقرب الناس إلى قلبي أطل الله في عمرهما أمني وأبي

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء حفظهم الله

إلى الأستاذ المشرف أسمى التحية والتقدير الجزيل

إلى كل من شجعني ولو بكلمة طيبة

إلى كل الأهل والأقارب والأحباب

جزاكم الله خيرا

وشكرا

## خطة البحث

أ	الملخص.....	-
ب	التشكرات.....	-
ج	الإهداء.....	-
د	خطة البحث.....	-
و	قائمة الجداول.....	-
ز	قائمة الأشكال.....	-
1	المقدمة.....	<b>1</b>
1	خلفية الدراسة.....	1.1
2	إشكالية الدراسة.....	2.1
3	الإطار المفاهيمي لموضوع الدراسة.....	3.1
4	فرضيات الدراسة.....	4.1
4	أسباب اختيار موضوع الدراسة.....	5.1
5	أهمية وأهداف الدراسة.....	6.1
5	مصطلحات الدراسة.....	7.1
6	حدود الدراسة.....	8.1
6	الخطوط العريضة للدراسة.....	9.1
7	المراجعة النظرية.....	<b>2</b>
7	الجودة في الخدمات.....	1.2
7	ماهية الخدمة.....	1.1.2
10	ماهية الجودة.....	2.1.2
14	الجودة في خدمات المكتبات الجامعية.....	3.1.2
18	نماذج تقييم جودة الخدمة.....	2.2
18	نموذج الفجوة بين الإدراك و التوقع (Servqual).....	1.2.2
21	نموذج الاتجاه (servperf).....	2.2.2
22	المنهجية.....	<b>3</b>
22	موضوع البحث.....	1.3
23	مقاربة البحث.....	2.3

23	..... إستراتيجية البحث	3.3
25	..... طريقة جمع المعلومات	4.3
26	..... اختبار العينة	5.3
26	..... اختيار مجال الدراسة	1.5.3
26	..... اختيار أفراد الدراسة	2.5.3
27	..... اختيار طريقة المعاينة	3.5.3
27	..... طريقة التحليل	6.3
28	..... الصدق و ثبات وسيلة الدراسة	7.3
31	..... البيانات الكمية	<b>4</b>
31	..... المكتبات محل الدراسة	1.4
31	..... مكتبة الشهيد دميري عبد الرحمن	1.1.4
33	..... مكتبة المجاهد بن ذكير محمد الصالح	2.1.4
35	..... التحليل	<b>5</b>
35	..... التحليل الوصفي لعينة الدراسة	1.5
36	..... تحليل نتائج أسئلة الدراسة	2.5
52	..... اختبار الفرضيات	3.5
68	..... نتائج وتوصيات	<b>6</b>
69	..... قائمة المراجع	<b>7</b>
69	..... المراجع باللغة العربية	1.7
71	..... المراجع باللغة الأجنبية	2.7
72	..... المواقع الإلكترونية	3.7
73	..... الملاحق	<b>8</b>

## قائمة الجداول:

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	الفروقات الأساسية بين السلعة والخدمة	8
02	إستراتيجية البحث	24
03	ملاحظات الخبراء	29
04	قيم معامل كرومباخ ألفا لأبعاد جودة الخدمة	29
05	تطور عدد الكتب والمراجع	34
06	خصائص أفراد عينة الدراسة	36
07	نتائج قياس جودة عبارات الاستبيان	50
08	المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجودة خدمات مكتبات المركز الجامعي	52
09	المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجودة بعد الجوانب الملموسة في مكتبات المركز الجامعي	53
10	المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجودة بعد الاعتمادية في مكتبات المركز الجامعي	54
11	المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجودة بعد الاستجابة في مكتبات المركز الجامعي	54
12	المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجودة بعد الاستجابة في مكتبات المركز الجامعي	55
13	المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجودة بعد التعاطف في مكتبات المركز الجامعي	55
14	مخرجات تحليل الانحدار الخطي للفرضية 1	57
15	مخرجات تحليل الانحدار الخطي للفرضية 2	58
16	مخرجات تحليل الانحدار الخطي للفرضية 3	59
17	مخرجات تحليل الانحدار الخطي للفرضية 4	61
18	مخرجات تحليل الانحدار الخطي للفرضية 5	62
19	الفروق في تقييم الطلبة لمستوى جودة خدمات المكتبات تبعاً لمتغير المستوى الدراسي	64
20	الفروق في تقييم الطلبة لمستوى جودة خدمات المكتبات تبعاً لمتغير التخصص	65
21	الفروق في تقييم الطلبة لمستوى جودة خدمات المكتبات تبعاً لمتغير عدد مرات ارتياد المكتبة	66

## قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
4	الإطار المفاهيمي لموضوع الدراسة	01
10	خصائص الخدمات	02
13	مفهوم جودة الخدمة	03
37	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 1	04
37	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 2	05
38	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 3	06
38	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 4	07
39	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 5	08
40	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 6	09
40	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 7	10
41	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 8	11
41	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 9	12
42	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 10	13
42	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 11	14
43	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 12	15
43	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 13	16
44	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 14	17
44	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 15	18
45	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 16	19
45	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 17	20
46	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 18	21
47	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 19	22
47	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 20	23
48	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 21	24
48	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 22	25
49	الدائرة النسبية والأعمدة البيانية لعبارة التقييم الكلي للجودة	26



## 1. المقدمة:

### 1.1 خلفية الدراسة:

تعد المكتبات على اختلاف أنواعها من المؤسسات التي تسعى إلى خدمة المستفيدين وإرضائهم وقد قامت من أجل خدمة المستفيد وهذا هو الهدف الأسمى من إنشاء المكتبات (السليمي، 2009). وقد حظيت المكتبات الجامعية باهتمام متزايد لما لها من أهمية في المجتمع الذي تخدمه، تمثل هذا الاهتمام بدراسة خدمات المكتبات الجامعية والسعي إلى تطويرها، فقد ازداد مؤخرًا الاهتمام بتطبيق مفهوم جودة الخدمات في المكتبات الجامعية، إذ ظهرت عدة دراسات حول تقييم جودة خدمات المكتبات، حيث ركزت دراسة مسحية ل (رحايلي، 2005) تحت عنوان الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية دراسة ميدانية ومقارنة على تسليط الضوء على جانب مهم في تقييم الخدمة المكتبية، التي تنتجها المكتبات العامة ألا وهو جانب الجودة، كما هدفت إلى إبراز الدور الكبير الذي تلعبه الآليات الجديدة في إضفاء طابع الجودة على مختلف جوانب العمل المكتبي، نظرًا لكون تقديم الخدمات بجودة عالية يعتبر شرطًا أساسيًا لاستمرار المكتبة العامة في ظل التطورات الحديثة، حيث اعتمدت في تجميع البيانات على نوعين من الاستبانة الأولى خاصة بالموظفين باعتبارهم المشرفين على أداء الأعمال المكتبية، فنظرتم جد هامة وأساسية والاستبانة الثانية وجهت للمستعملين بصفتهم النظرة المقارنة لتقييم أداء أي عمل وخدمة في المكتبة، وقد توصلت من خلال إجاباتهم إلى أن الجودة هي سرعة الإجابة على طلب المعلومة من المستعمل والباحث نظرًا لضرورة العصر المتسم بالتغيرات السريعة. من جهة أخرى فقد توصل (بوعافية، 2006) من خلال دراسته التي أجراها حول قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية والتي طبق فيها مقياس الإدراكات والتوقعات إلى مصداقية مقياس (Servqual) بالرغم من بعض التحفظات الواردة فيه، كما أفضت الدراسة إلى انخفاض مستوى جودة خدمات المكتبة، الشيء الذي يفرض على مكتبة الدكتور أحمد عروة تبني سياسة تغيير شاملة وذلك بالاندماج في عصر الجودة الشاملة، حيث أكد على أن الجودة قبل أن تكون شهادة فهي سلوك وثقافة على مستوى الأفراد والمكتبة ككل، وأن الحاجة اليوم ملحة إلى تحقيق الجودة الشاملة في حقل المكتبات، كما دعا إلى ضرورة أن تصبح الجودة الشاملة هدفًا لكل المكتبات الجامعية الطموحة التي تنظر إلى المستقبل من منظور اقتصاد المعرفة الحديث. في حين أن (مدحت سعيد، 2007) قام بدراسة حول قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت والتي هدفت إلى معرفة جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات من خلال استقراء حاجات ورغبات العملاء معتمدة في ذلك على مدخل الإدراكات والتوقعات، حيث أظهرت الدراسة نجاح المقياس المستخدم لأجل التعرف على جودة الخدمة في مكتبات الدراسة، وأن تقييمات العملاء للخدمة الحقيقية كانت سلبية، وأكد على ذلك متوسط إجابات المستفيدين على المقياس. وفي دراسة

(السليمي، 2009) حول قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض دراسة تطبيقية، والتي هدفت إلى معرفة واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض وتقييم جودة تلك الخدمات، لتحديد مواطن القوة والضعف فيها، وقد طبقت الباحثة المنهج الوصفي المسحي لتحقيق أهداف الدراسة المرسومة، كما استخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات من المستخدمين وتحليلها بالإضافة لاستخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات من العاملين في المكتبات مجتمع الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود خطط واضحة لتطبيق مقياس جودة الخدمات في المكتبات محل الدراسة.

### 2.1 إشكالية الدراسة:

يشهد العالم الحديث متغيرات عديدة في جميع الميادين، سواء كانت اقتصادية أو سياسية أو اجتماعية (الغدیر، حداد وجودة، 2011)، وفرضت العولمة حرية انتقال رأس المال المادي والبشري فضلا عن المعلومات، دون أن تكون هناك أي قيود تحد من هذه الحرية حتى أصبح العالم قرية صغيرة مترامية الأطراف، مما دعا الكثير من المستخدمين وأصحاب الاهتمام بقطاع الخدمات إلى البحث عن مؤسسات خدمية تشتهر بجودة الخدمة التي تقدمها، والتعليم العالي مثله كأي نسق نظامي، ليس إلا انعكاسا للسياق الاجتماعي والاقتصادي العام السائد في المجتمعات، إذ نتيجة لعولمة التدريس وانتقال الطلبة عبر المعمورة زادت المنافسة الشديدة بين الجامعات، ولدت لديها رغبة لإنشاء مكتبات عصرية تعتمد على تقنيات حديثة، للارتقاء بمستوى الخدمات حتى تصل لدرجة التميز الذي يعد مثالا يطوق إليه كل من مقدمي الخدمات والمستخدمين منها على حد سواء، إذ تقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها. ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها إستراتيجية مهمة تساعد المكتبات وغيرها على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للمستخدمين، وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة سواء داخل المكتبة أو خارجها. لذا تعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها القيادة الإدارية في أية منشأة تسعى لرفع مستوى أدائها من الناحية الإنتاجية والخدمية (مدحت سعيد، 2007).

إن المتتبع لفكرة جودة خدمات المكتبات الجامعية سيلاحظ أن الاهتمام بهذه الفكرة قديم جدا قدم المكتبات نفسها. ولكن الجديد في هذا الموضوع يكمن في عملية استخدام الطرق العلمية والأساليب الإحصائية الحديثة لتطبيق برامج إدارة الجودة، وكذلك في وضع المعايير الملائمة وتقييم مستويات الأداء والمحافظة على مستويات عالية من الأداء الإداري والفني من خلال تطبيق تلك البرامج.

هناك العديد من المقاييس المعتمد عليها في قياس جودة الخدمات المكتبية، نذكر منها مقياس الإدراكات والتوقعات أو الفجوات (servqual) إذ يتم تقييم جودة خدمات المكتبات الجامعية وفقا لهذا المقياس من خلال استقرار حاجات ورغبات المستخدمين، وذلك لأجل توفير قاعدة معلومات لإدارة

المكتبات الجامعية من خلال معرفة نقاط القوة والضعف فيها، وبالتالي اكتشاف مدى مراعاة المكتبات الجامعية عند تصميم خدماتها للحاجات الفعلية للمستفيدين وتوقعاتهم وما مدى اختلاف المعايير التي تعتمد عليها المكتبات عن المعايير التي يهتم بها الطلبة. إلا أن هذا المقياس وجهت له العديد من الانتقادات مما مهد لظهور نموذج جديد للباحثين يدعى (servperf) هذا المقياس يأخذ بالأداء فقط عند تقييم الخدمة حيث يستبعد فكرة الفروقات (غيشي و شام، 2007). ونظرا لتميزه بالسهولة فإن الدراسة الحالية تسعى إلى تبنيه في قياس وتقييم جودة الخدمة في مكتبات المركز الجامعي لميلة. وعليه يمكن طرح الإشكالية من خلال التساؤل الرئيسي التالي: ما هو تقييم طلبة المركز الجامعي لمستوى جودة خدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة المقدمة لهم؟

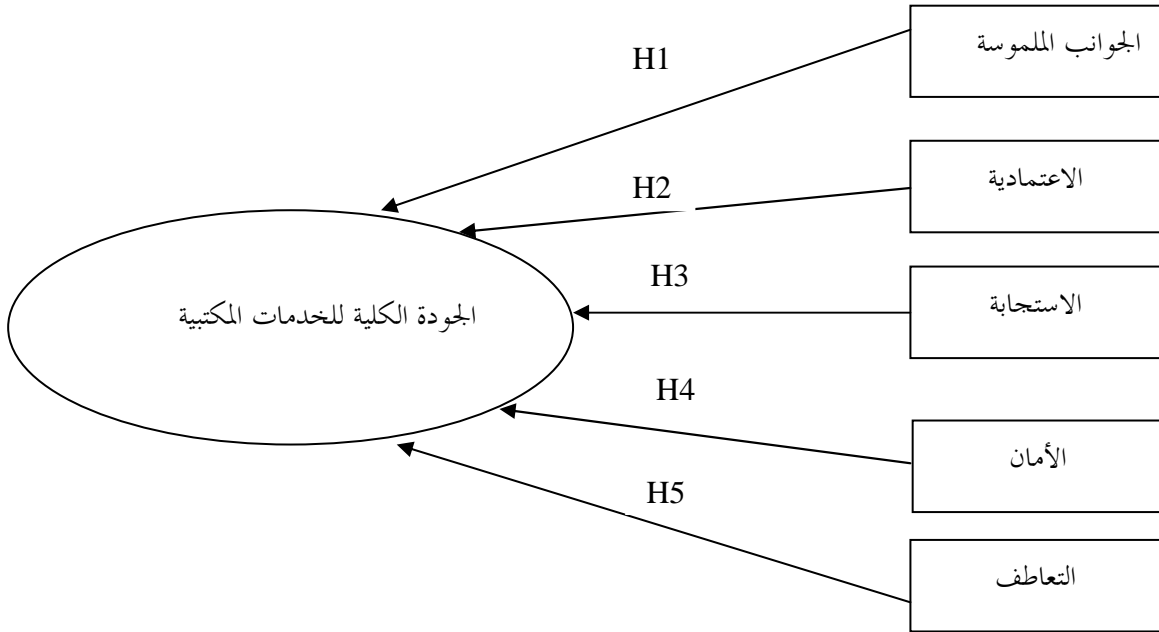
ومن أجل معالجة الإشكالية بأكثر تفصيل قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو تقييم الطلبة لمستوى جودة بعد الجوانب الملموسة في مكتبات المركز الجامعي لميلة؟
2. ما هو تقييم الطلبة لمستوى جودة بعد الاعتمادية في مكتبات المركز الجامعي لميلة؟
3. ما هو تقييم الطلبة لمستوى جودة بعد الاستجابة في مكتبات المركز الجامعي لميلة؟
4. ما هو تقييم الطلبة لمستوى جودة بعد الأمان في مكتبات المركز الجامعي لميلة؟
5. ما هو تقييم الطلبة لمستوى جودة بعد التعاطف في مكتبات المركز الجامعي لميلة؟
6. ما هو تأثير العوامل التالية في مستوى الجودة الكلية لخدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة التي تقدمها من وجهة نظر طلبة المركز الجامعي: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف؟
7. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تصورات طلبة المركز لجودة خدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة ترجع لمتغيرات: المستوى الدراسي، التخصص، عدد مرات ارتياد المكتبة؟

### 3.1 الإطار المفاهيمي لموضوع الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تقييم جودة خدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة من وجهة نظر طلبة المركز باستخدام الأبعاد الخمس لمقياس (servperf) المتمثلة في: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف، حيث تمثل الأبعاد الخمسة لمقياس (servperf) المتغيرات المستقلة أما الجودة الكلية للخدمات المكتبية تمثل المتغير التابع، فالتقييم يهدف إلى تبيان مواطن الضعف والقوة في خدمات المكتبات، وصولا بالعائد إلى أعلى المستويات لاتخاذ القرارات المناسبة لرفع كفاءة الخدمة وتطويرها (الشويعر، 2009). ومن هنا يمكن أن نضع الإطار المفاهيمي لموضوع الدراسة كالتالي:

الشكل رقم 01: الإطار المفاهيمي لموضوع الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة (بتصرف parasuraman el. Al. 1985)

#### 4.1 فرضيات الدراسة:

أقيمت هذه الدراسة سعياً منها لاكتشاف صحة الفرضيات التالية:

1. تقييم طلبة المركز الجامعي لمستوى جودة خدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة المقدمة لهم سلبياً.
2. تقييم الطلبة لمستوى جودة بعد الجوانب الملموسة في مكتبات المركز الجامعي لميلة سلبياً.
3. تقييم الطلبة لمستوى جودة بعد الاعتمادية في مكتبات المركز الجامعي لميلة سلبياً.
4. تقييم الطلبة لمستوى جودة بعد الاستجابة في مكتبات المركز الجامعي لميلة سلبياً.
5. تقييم الطلبة لمستوى جودة بعد الأمان في مكتبات المركز الجامعي لميلة سلبياً.
6. تقييم الطلبة لمستوى جودة بعد التعاطف في مكتبات المركز الجامعي لميلة سلبياً.
7. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية لخدمات مكتبات المركز الجامعي محل الدراسة من جهة، وكل بعد من أبعاد جودة الخدمات التالية: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف.
8. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تقييم طلبة المركز الجامعي لميلة لمستوى جودة خدمات مكتبات المركز ترجع لمتغيرات: التخصص، المستوى الدراسي، عدد مرات ارتياد المكتبة.

#### 5.1 أسباب اختيار موضوع الدراسة:

هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع يمكن إجمالها فيما يلي :

- رغبة الطالب في البحث في هذا المجال.

- ندرة الدراسات المتعلقة بقياس جودة خدمات مكتبات الجزائر والتي تعتمد على المقاييس المعيارية.  
- المحاولة لمساعدة القائمين على المكتبات على اكتشاف نقاط القوة ونقاط الضعف في الخدمات التي يقدمونها للطلبة.

### **6.1 أهمية و أهداف الدراسة:**

#### **أ) أهمية الدراسة:**

تتمثل الأهمية النظرية والتطبيقية لهذه الدراسة فيما يلي:  
- أنها تعد الدراسة الأولى على مستوى المركز الجامعي لميلة والتي تستعمل نماذج عالمية لتقييم جودة خدمات المكتبات الجامعية.  
- استخدام تقنية الاستبيان المعتمدة على الإحصاء الكمي في قياس مستوى جودة خدمات المركز الجامعي لميلة.  
- يمكن أن تساعد نتائج تقييم الخدمات في هذه الدراسة متخذي القرار والقائمين على مكتبات المركز الجامعي لميلة في تطوير مستوى الخدمات المقدمة فيها.

#### **ب) أهداف الدراسة:**

تتمثل الأهداف المرجوة من هذه الدراسة في:  
- التعرف على مستوى جودة الخدمة في مكتبات المركز الجامعي لميلة.  
- معرفة العلاقة الموجودة بين الجودة الكلية لخدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة وأبعاد جودة الخدمة.  
- تبيان مواطن الضعف والقوة في خدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة.

### **7.1 مصطلحات الدراسة:**

**الخدمة:** نشاط معنوي أو سلعة غير نمطية في الغالب، لأنها تنتج وتستهلك في الوقت نفسه، وتتطلب تفاعلا واتصالا بالعميل، وأن ملكيتها لا تنتقل، ولا يمكن إعادة بيعها ولا تخزين (عطية، 2012، ص18).  
**الجودة:** محصلة نهائية من الجهد والأنشطة التي تبذل من قبل المنتج والعميل أو أي جهة كانت، للوصول إلى أفضل الخصائص والصفات الموجودة في سلعة أو خدمة معينة لمقابلة الاحتياجات المطلوبة وتحقيق حالة الإشباع (سكر، 2007).

**المكتبة الجامعية:** ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معينا، وهو مجتمع الأساتذة والطلبة والإدارات المختلفة في الجامعة، حيث توفر لهم الكتب وغيرها، من أجل خدمة أهداف وأغراض هذه الجامعة.  
**(Service performance) (Servperf):** مقياس الأداء بأبعاده الخمسة الذي يعد أسلوبا للقياس، حيث يركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب

المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماد على الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف (درويش، 2009، ص7).

تقييم جودة الخدمات: تقدير جودة الخدمات أو الحكم على جودة الخدمات عن طريق القياس.

### **8.1 حدود الدراسة:**

- الحدود الجغرافية: تركزت الدراسة في مكتبات المركز الجامعي لميلة.
- الحدود البشرية (عينة الدراسة): المستفيدون من هذه المكتبات والممثلين في طلبة المركز الجامعي لميلة.
- الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 25 فيفري إلى 8 ماي.

### **9.1 الخطوط العريضة للدراسة:**

اشتملت المذكورة على خمسة فصول، تناولت في الفصل الأول المقدمة أما في الفصل الثاني تم معالجة المراجعة النظرية حيث تم من خلالها التطرق إلى مختلف المفاهيم النظرية حول موضوع الدراسة، بعد تقديم أدبيات الموضوع تم التحول إلى المنهجية في الفصل الثالث حيث قدم المنهج المتبع وشرحت الطريقة التي جمعت بها البيانات، كما خصص الفصل الرابع للبيانات الكمية بينما الفصل الخامس والأخير خصص لتحليل البيانات المجمعة.

## 2.المراجعة النظرية :

### 1.2 الجودة في الخدمات :

#### 1.1.2 ماهية الخدمة :

- تعريف الخدمة :

قدم الكثير من الكتاب في مجال الإدارة تعاريف متعددة للخدمة (Nick, 1997)، ومن بين التعاريف التي ظهرت في الأدبيات المختلفة للموضوع :

تعريف جمعية التسويق الأمريكية، حيث عرفت الخدمات بأنها: "منتجات غير ملموسة، يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل ولا يتم نقلها أو خزنها وهي تقريبا تفتى بسرعة، والخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها" (عليان، 2009، ص299). أيضا عرف (بوعبد الله، 2010، ص91) الخدمة على أنها: "الأنشطة والمنافع والإشباع التي تقدم للبيع أو تكون مصاحبة للسلع المادية"، وعرفت الخدمة بأنها: "أوجه نشاط غير ملموس تهدف إلى إشباع الرغبات والاحتياجات عندما يتم تسويقها للمستهلك النهائي مقابل دفع مبلغ معين من المال" (الحاج وعودة، 2011، ص42). فالخدمات إذا هي منتجات غير ملموسة، تهدف أساسا إلى إشباع رغبات وحاجات المستهلك وتساهم في توفير جانب كبير من الراحة والاطمئنان والرعاية. وقد عرفت (حمداوي، 2009، ص19) الخدمة بأنها: "نشاط معروض للتبادل مثله مثل المنتج أو السلعة (حيث تنتج السلعة بحد ذاتها خدمات) لكنه غير محسوس حيث لا يمكن لمسه أو شمّه أو تذوقه أو رؤيته أو سماعه، ولقد أورد (معلا، 2010، ص14) تعريفا للخدمة بأنها: "مضمون منفعي غير ملموس وذلك على النقيض من السلع ذات المضمون المنفعي الملموس". من هذا التعريف نجد أن خاصية الملموسية تشكل بعدا أساسيا في تعريف الخدمة. ولهذا فان تعريف الخدمة يتمثل في اعتبار مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة والمدركة من قبل الأفراد من خلال دلالتها وقيمتها المنفعية التي تمثل مصدرا لإشباع حاجاتهم الحالية والمستقبلية.

وتتجسد العناصر غير الملموسة في بعدين أساسيين هما :

- البعد المنفعي.

- البعد السماتي.

يتمثل البعد الأول في مجموعة المنافع المادية المباشرة التي يسعى العميل للحصول عليها من خلال شرائه للخدمة.

أما البعد الثاني فانه يتمثل في مجموعة السمات التي يتصف بها المضمون المنفعي المباشر. وإذا كان البعد الأول يرتبط بالعميل نفسه، فان البعد الثاني يرتبط بالخدمة ذاتها، ويعبر عن مستوى جودتها ويرقى بها إلى

مستوى توقعات العميل وادراكاته (معلا، 2010)، في حين يجد (ramaswamay) بأن الخدمة: "تمثل تفاعل ما بين مقدم الخدمة وملتقيها من أجل إنتاج شيء وتحقيق الرضا لملتقي الخدمة" (الصميدعي وعثمان، 2010، ص23). وعرف (kotler and armstrong) الخدمة بأنها: "نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف (وهو منتجها) إلى طرف آخر(وهو العميل) لإشباع حاجة غير مشبعة لديه دون أن يترتب على ذلك نقل للملكية من المنتج إلى العميل وأن إنتاج الخدمة قد يرتبط، وقد لا يرتبط بنتائج مادي ملموس" (شعشاعة، 2004، ص34). حيث ركز هذا التعريف على كون الخدمة لا يترتب عليها نقل للملكية، كما عرفت الخدمة بأنها: "تلك الأنشطة المحددة وغير الملموسة أساسا والتي تقوم بإشباع احتياجات الأفراد وتحقق لهم الرضا، وليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى" (رؤى، 2012، ص27). و يبرز بوضوح في هذا التعريف أنه ركز على خصائص الخدمة بوصفها غير ملموسة، وتذكر من قبل الأفراد من خلال دلالتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم. ويمكن تلخيص الفروقات الأساسية بين السلعة والخدمة في الجدول التالي:

جدول رقم 01: الفروقات الأساسية بين السلعة والخدمة

السلعة	الخدمة
- المنتج عموما ملموس.	- الخدمة غير ملموسة.
- المنتج يمكن إعادة بيعه.	- نادرا ما تكون هناك عملية نقل للملكية.
- إمكانية المقارنة بين المنتجات.	- لا يمكن مقارنة الخدمات (الخدمة غير موجودة قبل للشراء).
- يمكن تخزين المنتج.	- لا يمكن أن يتم تخزين الخدمة
- الإنتاج والبيع والاستهلاك يفصلون في المكان.	- الخدمة تنتج وتستهلك وتباع في نفس المكان وفي آن واحد.
- إمكانية نقل المنتج.	- عدم قابلية نقل الخدمة.
- البائع هو الذي يقوم بالإنتاج.	- العميل يشارك مباشرة في الإنتاج وكذا في تطوير وتوزيع الخدمة.
- قابلية الخزن والحفظ.	- لا تخزن لذا فهي مرنة في عرضها.

المصدر ( بوغرة و هولي، ، ص2)

#### - خصائص الخدمة:

تنفرد الخدمة بالمقارنة مع السلعة بعدد من السمات والخصائص المتفق عليها من قبل الباحثين المتخصصين. ومن أبرز هذه السمات والخصائص الآتي:

أ- الخدمة غير ملموسة: تمثل هذه الخاصية حقيقة الخدمة لكونها لا ترى ولا يمكن لمسها قبل الإقدام على شرائها وهي بذلك تخالف المنتجات السلعية التي يمكن للمستهلك اختيار خواصها بشيء من التمعن بسبب



خصائصها المادية، وقد ظهرت عدم ملموسية الخدمة كفرق رئيسي موجود بين السلعة والخدمة (جباري، 2011).

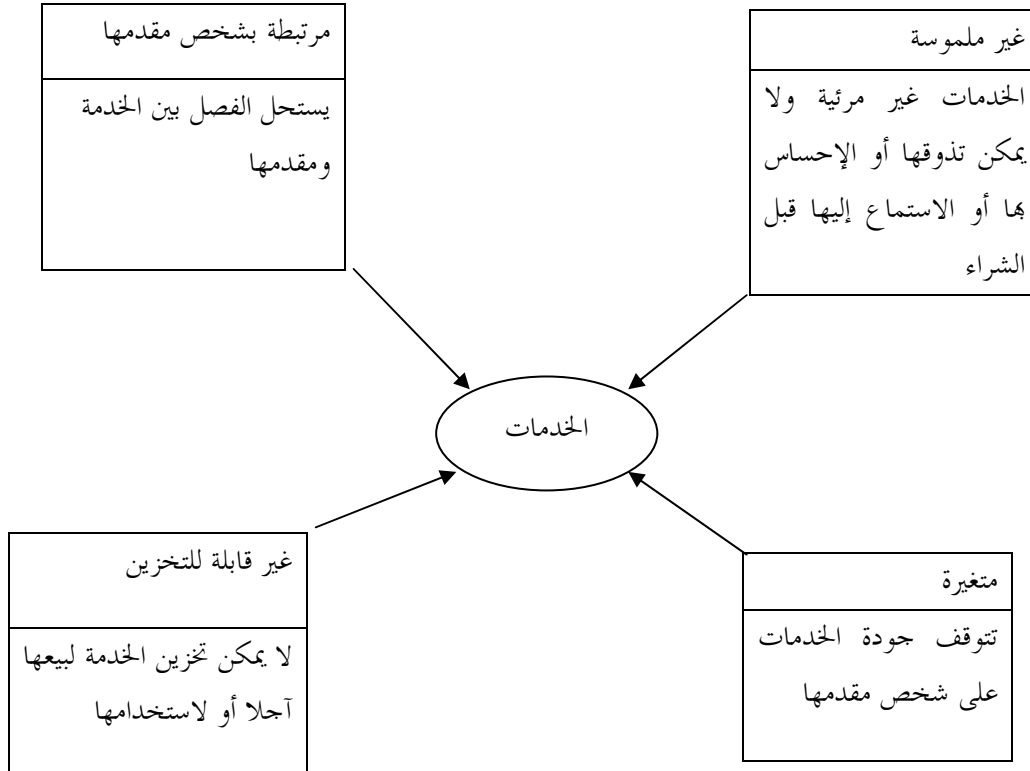
**ب- التلازمية:** إنما يميز الخدمة هي وجود مقدمها والمستفيد منها في آن واحد عند التقديم، وأن هذا يعبر عن جانب أساسي من مفهوم الخدمة، لكون الخدمات تقدم وتستهلك في نفس الوقت. هذا لا ينطبق على السلع المادية التي تعرض في المعارض، وتوزع على التجار والبائعين ومن خلالها إلى المشتريين ليتم استهلاكها لاحقاً، وتشير خاصية التماسك والترابط إلى وجود علاقة مباشرة ما بين مقدم الخدمة والمستفيد حيث يتطلب الأمر غالباً حضور وتواجد المستفيد من الخدمة عند تقديمها (مزيان، 2012).

**ج- عدم تماثل الخدمات:** تتميز الخدمات بخاصية عدم التماثل طالما أنها تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدمها وزمان ومكان تقديمها، كما أن مقدم الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتماداً على ظروف معينة. حيث أن الخدمة المقدمة من قبل نفس الشخص أو المقدم تتباين أحياناً، وذلك لاختلاف الشخصية، المزاج، الخبرة، المعرفة وغيرها لدى المقدم (الصميدعي وعثمان، 2010).

**د- تلاشي الخدمة:** بما أن الخدمة تمثل فعل أو تصرف فإنها تنتهي وتلاشى سواء تم الاستفادة منها أو عدم الاستفادة منها، وذلك لعدم إمكانية خزنها والاستفادة منها لحين وقوع الطلب عليها (مزيان، 2012).

**هـ- عدم تملك الخدمة:** إلى وقت قريب انحصرت خصائص الخدمات بالسّمات الأربع الوارد ذكرها، ولكن الباحثين أضافوا هذه الخاصية التي تنطلق مبرراتها أساساً من كون الخدمة ينتفع منها مستخدمها ولا يمكنه التمتع بحق ملكيتها (جباري، 2011). والشكل التالي يبين خصائص الخدمات :

الشكل رقم 02: خصائص الخدمات



المصدر (جباري، 2011، ص68)

## 2.1.2 ماهية الجودة:

### - لحة تاريخية عن الجودة:

إن تتبع نشأة وتطور مفهوم الجودة يساعدنا على توضيح وفهم الفلسفة والمنهجية المتبعة لهذا الأسلوب بشكل صحيح وقد أخذ هذا المفهوم أكثر من خمسون سنة ليصبح على ما نراه اليوم، وقد اعتمد في تطوره على الكتابات القديمة في هذا المجال وعلى تطور المدارس الإدارية المختلفة ابتداء من مدرسة العلاقات الإنسانية مروراً بنظريات الإدارة التقليدية والحديثة وكل ما يتصل بذلك. وكان مفهوم الجودة في بادئ الأمر يندرج ضمن محتوى مفهوم مراقبة الجودة، وأول عطاء علمي في هذا الميدان كان كتاب عن مراقبة الجودة عام 1931 نشره الإحصائي الشهير "شيورات". وقد عرفت الجودة من قبل "جونسون وكاست" في كتابهما حول التنظيم والإدارة، الصادر سنة 1970، بأنها وظيفة التأكد بأن مواصفات المنتج تطابق المواصفات الموضوعية في البداية. وقد تبين من خلال هذه الدراسات وجود فرق واضح بين عملية الفحص ورقابة الجودة، حيث تهتم الأولى بمراقبة مستوى جودة المنتج الذي تم إنتاجه فعلاً، في حين أن مراقبة الجودة تختص أساساً بمراقبة جودة

المخرجات التي سيتم إنتاجها في المستقبل دون التعدي إلى الأجزاء الأخرى من النظام كالمدخلات والعمليات التحويلية.

إن تعريف الجودة الذي كان يسود في المرحلة الأولى من ظهورها كان يركز على أن الجودة هي مطابقة المواصفات، لذلك كان أسلوب العمل هو الفحص للتأكد من المطابقة، وهذا يفترض صحة المواصفات الموضوعية وأن المنتجات المصنوعة ستوفي باحتياجات المستهلك الذي كان لا يؤخذ بعين الاعتبار في الواقع عند تصميم المنتج.

وطورت مقولة الجودة بعد ذلك وأصبحت تعرف باسم "تأكيد الجودة" حيث اعتمد هذا النظام على منع وقوع الخطأ وكان يعمل على تحسين جودة المنتج أو الخدمة، وزيادة الإنتاجية بوضع تأكيدات على المنتج وتصميم العمليات ومراقبتها وذلك بالتركيز على مصادر الأنشطة.

وكانت الجودة حسب هذا النظام تبني في مرحلة التصميم، والتي تشمل على تصميم كلا من المنتج والعمليات، حيث تبين أن معظم مشاكل الجودة تنشأ بسبب ضعف التصميمات أو عدم ملائمتها. وتعتبر اهتمامات نظام تأكيد الجودة أكثر عمقا من المداخل السابقة وهو أكثر ارتباطا بالمفاهيم الإدارية الحديثة مثل الإدارة بالأهداف، إدارة النظم وإدارة المشاريع.

وفي المرحلة السابقة يمكن القول أن كل مرحلة من مراحل نمو وتطور الجودة ركزت على عناصر معينة فمن مجرد الفحص للمطابقة وتصحيح الأخطاء بعد وقوعها، إلى مراقبة الجودة وتوقع الأخطاء، تم تأكيد الجودة التي تشمل التصميم والمطابقة والأداء.

وظهرت بعد ذلك الحاجة إلى نظام جديد، حيث أصبح النظام التقليدي لإدارة الجودة غير قادر على حل المشاكل التي تواجهها منظمات الأعمال في العصر الحالي.

وأطلق على النظام الجديد للجودة اسم "إدارة الجودة الشاملة" أو "إدارة الجودة الإستراتيجية" الذي يعتبر أن كل وظائف المؤسسة مسؤولة على تحقيق الجودة لإرضاء المستهلك والإجابة عن احتياجاته عبر تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية (حمداوي، 2009).

#### - تعريف الجودة:

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) التي تعني طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة الصلابة (طه بركات، 2007، ص22)، وقديما كانت تعني الدقة والإتقان، من خلال قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية والدينية، من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها، وحديثا تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور المؤسسات الكبرى وزيادة حدة المنافسة (الآغا، 2012). وقد اختلفت الآراء حول تعريف الجودة لكنها في الواقع لم تخرج عن نطاق التعريفات الآتية:

فقد عرف ديمينج وجوران الجودة على أنها: "إرضاء العميل، وهذا المسلك يعتمد على قدرة المؤسسة على تحديد متطلبات العميل وبعد ذلك تنفيذ هذه المتطلبات" (حامد، 2012، ص26). وهناك من عرف الجودة بأنها: "شمولية صفات وخصائص المنتج أو الخدمة والتي تؤثر على قدرته في إشباع حاجات الزبائن المعلنة" (الحداد، 2009، ص14). وهناك تعريف للجودة بأنها: "تكامل الخصائص لمنتج ما أو خدمة معينة بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة، بحيث تحقق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع" (الآغا، 2012، ص45). أما (درويش والدميري، 2010، ص17) عرفا الجودة بأنها: "التزام الإدارة بإشباع حاجات المستهلك ورغباته، أو درجة التطابق مع المواصفات من وجهة نظر المستهلك". ويرى (Bouckaert and pollit) بأنها: "خط يقع بين توقعات مستخدمي الخدمة وإدراكهم للخدمة الفعلية" (عطية، 2012، ص19). وعرف (juran) بأنها: "الملائمة للاستخدام" (مزيان، 2012، ص3). ويرى (البكري، 2008، ص206) بأن الجودة يمكن أن تتحقق من خلال:

أ- **جودة التصميم:** وهو درجة ملائمة مواصفات التصميم مع المتطلبات التي يرغبها الزبون، وأن تكون على درجة كبيرة من التطابق مع توقعاته، ويتم ذلك بالاعتماد على دقة النشاط التسويقي في تحديد حاجات ورغبات المستهلك، والدرجة التي يتمكن بها نشاط العمليات من ترجمة تلك الحاجات والرغبات إلى مواصفات وخصائص التصميم.

ب- **جودة المطابقة:** ويتمثل بدرجة التوافق بين المنتج المقدم للسوق، وحاجات ورغبات الزبائن من جهة وجعل نسبة التلف والمعيب إلى أدنى درجة ممكنة.

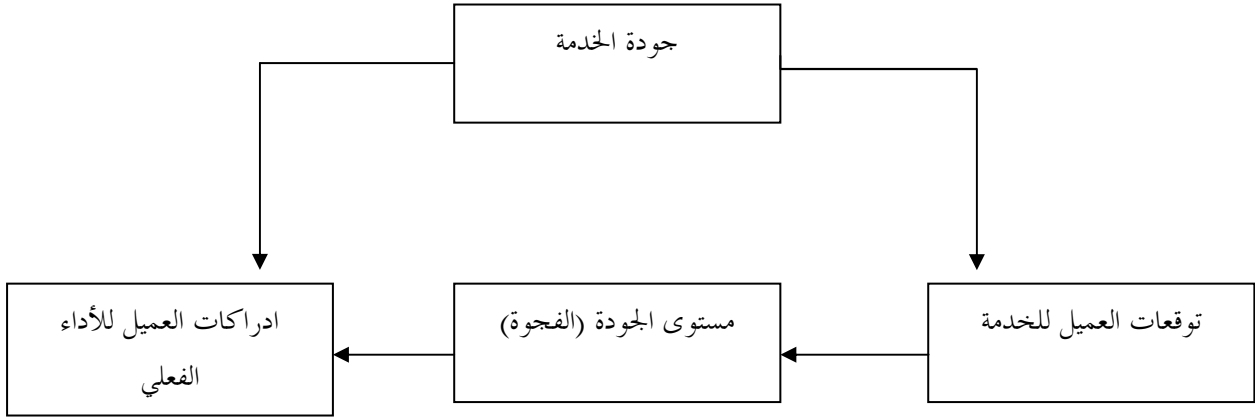
ج- **جودة الخدمة:** الكثير من المنتجات يتوقف شراؤها على الخدمات المرافقة لها والتي قد تكون إرشادية تدريبية، صيانة، ضمانات وهذه مجتمعة أو منفردة من شأنها أن تزيد من قيمة المنتج وجودته وقبوله من قبل الزبون. وهناك من عرف الجودة بأنها: "الخلو من العيوب أو انجاز الشيء على الوجه المطلوب عند القيام به للمرة الأولى" (طه بركات، 2007، ص23)، ويعرفها قاموس (oxford) أنها: "درجة التميز أو الأفضلية" (الطائي وقداة، 2008، ص29).

#### - تعريف جودة الخدمة:

تعد الجودة من المواضيع التي يصعب تعريفها ببضعة كلمات، فالجودة يمكن أن تحدد فقط من قبل العملاء و تحدد حين تقديم المؤسسة السلعة أو الخدمة حسب المواصفات التي تحقق احتياجات العملاء (طه بركات، 2007)، وبما أن الخدمات في جوهرها تتصف بدرجة عالية من النمطية فإن من شأن هذه النمطية أن تحد من إمكانيات التمييز في هذه الخدمات، ومن هنا برز مفهوم جودة الخدمة كمجال من مجالات التمييز النسبي (معلا، 2010)، حيث تعرف جودة الخدمة بأنها: "سلسلة من العلاقات بين العملاء والعاملين بالمؤسسة ويجب العمل على تحسين تلك العلاقة، باختيار أفراد قادرين على تقديم خدمة أفضل" (سمير أحمد،

2009، ص68)، كما أنه يقصد بجودة الخدمة: "جودة الخدمات المقدمة المتوقعة والمدركة وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه، فبعض المؤسسات تجعلها أولويات لتعزيز جودة الخدمة (عليان، 2009، ص339)، كما عرفتها (جباري، 2011، ص88) بأنها: "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة" وذلك على النحو الذي يعرضه الشكل التالي :

الشكل رقم 03: مفهوم جودة الخدمة



المصدر (جباري، 2011، ص89)

لقد أصبح واضحاً أن جودة الخدمات أمر ملح يواجه المؤسسات المختلفة، فلم يعد يكفي مجرد الإيمان بأهمية تقديم خدمة ذات جودة متميزة، وإنما يتطلب سعي الإدارة إلى الاهتمام بشكاوي العملاء واقتراحاتهم، ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة، وتطوير جودة الخدمة، والارتقاء بمستواها حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها على حد سواء. وأشار الباحثون إلى أن جودة الخدمة تمثل مفهوماً متعدد الأبعاد، حيث يتكون من عدة عناصر تشكل في مجموعها حزمة متكاملة من الأنشطة المصممة لتوفير الراحة لعملاء المؤسسة (معلا، 2010)، إذ هناك مكونات أساسية لجودة الخدمة هي :

✓ **الاعتمادية:** تشير إلى قدرة مزود الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه فالمستفيد يتطلع إلى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة، من حيث الوقت والانجاز، تماماً مثلما وعد بذلك.

✓ **الاستجابة:** وتشير إلى قدرة المورد على توفير الخدمة في المكان والزمان المطلوبين من طرف المستفيد.

✓ **الجدارة:** تعني مهارة وقدرة القائمين على تقديم الخدمة، على أداء مهامهم بشكل أمثل يرضي المستفيدين و يلبى حاجاتهم و رغباتهم (جباري، 2011).

- ✓ الوصول للخدمة: لا يتضمن هذا الجانب سهولة الاتصال وحسب، ولكن كل ما من شأنه أن ييسر الحصول على الخدمة.
- ✓ المصداقية: وتشمل الأمانة، الثقة والسمعة، في كل من المكتبة ومقدم الخدمة.
- ✓ الاتصال: ويعني دوام إمداد المستفيدين بالمعلومات، ومخاطبة المستفيد باللغة التي يفهمها والإنصات وتأمين الحصول على المعلومات المرتدة.
- ✓ الأمان: ويعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات مع المؤسسة الخدمية من الشك أو المخاطرة أو الخطورة.
- ✓ الفهم: ويعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات العميل، كما يتضمن هذا الجانب توفير الاهتمام الشخصي للعميل وسهولة التعرف عليه.
- ✓ اللباقة: وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاهتمام والأدب، وأن يتسم بالمعاملة الودية مع المستفيدين ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة والمستفيد.
- ✓ النواحي المادية الملموسة: وتشير إلى مظهر التسهيلات المادية والمعدات والموظفين ومستوى التكنولوجيا وتصميم المباني (طه بركات، 2007).

### 3.1.2 الجودة في خدمات المكتبات الجامعية

إن المكتبات الجامعية جزء أساسي من مؤسسات التعليم العالي ويهدف وجودها بالدرجة الأولى إلى خدمة جميع فئات المجتمع الجامعي، ومن هذا المنطلق فهي مطالبة دائما بتحسين مستوى خدماتها ومن ثم ضرورة توفيرها لخدمات تتسم بجودة عالية، حيث تقع مسؤولية تحقيق ذلك على مديري هذه المكتبات من جهة ومقدمي الخدمات من جهة أخرى، وتلعب جودة الخدمة دورا هاما في تصميم منتج الخدمة وتسويقه حيث أنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمة والمستفيدين، وقد ازداد إدراك مؤسسات الخدمات ومنها المكتبات الجامعية لأهمية ودور تطبيق مفهوم الجودة في تحقيق الميزة التنافسية والتميز في الأداء، فقد أصبح العملاء أو المستفيدين أكثر اهتماما بالجودة (بوعافية، 2006).

#### -تعريف المكتبة الجامعية:

عرفت المكتبة الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة، كل حسب الزاوية التي يراها منها، وفي مجملها تصب في واد واحد، حيث تعرف بأنها: "تلك المؤسسة العلمية، الثقافية، التربوية والاجتماعية" (باوزير، 2010). وهي أيضا بمفهومها العلمي الحديث "إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي، وتهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتمييزها بالطرق المختلفة وتنظيمها وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات" (باوزير، 2010). نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الكاتب ركز على هدف المكتبة الجامعية

والخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة، كما تعرف المكتبات الجامعية بأنها: "تلك المكتبات التي تخدم مجتمع الجامعة بكل عناصره من طلبة المرحلة الجامعية الأولى وطلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس فضلا عن امتداد خدماتها حيث تشتمل أيضا الباحثين من خارج الجامعة" (بوعافية، 2006، ص42)، فهذا التعريف ركز على المجتمع الذي تخدمه المكتبة الجامعية.

من هذا المنطلق يجب أن نفهم بجلاء بأن المكتبة الجامعية هي أداة فعالة من أدوات التعلم والتعليم، والثقافة، حيث شبه بعض الباحثين الجامعة بأنها أستاذ وطالب ومكتبة، فبينما يعمل الأستاذ على نشر العلم والمعرفة يقف الطالب في محراب الجامعة يتلقى العلم، وتقف المكتبة من ورائها تعمل جاهدة على توفير مصادر العلم والمعرفة لكل منهما. فالمكتبة هي لب وجوهر الجامعة لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث، وكذا خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي للأجيال.

#### - أهمية الجودة في المكتبات الجامعية:

إن منهج الجودة يؤدي إلى مقارنة شاملة لأداء المهام الموكلة إلى المكتبة الجامعية بشكل يحقق الإشباع لدى المستفيدين، وتتلخص أهمية توفر عنصر الجودة في المكتبات الجامعية في عدة عوامل منها:

- ✓ بلوغ درجة الإمتياز في العلاقة مع المستفيدين.
- ✓ تحسين نوعية ومستوى الخدمات.
- ✓ دعم مصالح وإطارات المكتبة بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجون إليها.
- ✓ استغلال الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بالمكتبة ومن ثم تحقيق التقدم لها وتنويع مصادرها والسيطرة على تكاليفها.

إن الجودة الشاملة داخل المكتبات الجامعية تتطلب قيادات إدارية تتوافر لديها المعرفة العلمية والرغبة في التطبيق العملي وبعد النظر الإستراتيجي في ترسيخ العلاقة بين العاملين في المكتبة من خلال تطبيق مبدأ المشاركة في العمل الجماعي والتخطيط الإداري ووضع برامج التطوير والتنمية التي تسهم في تدريب الأفراد من أجل الوصول إلى جودة الأداء في الموارد البشرية التي تعتبر الركيزة الأساسية لنجاح المكتبات الجامعية وتطوير الأداء المكتبي (بوعافية، 2006).

#### - الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية:

ان خدمات المكتبات الجامعية تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات، ممثلة في العاملين لديها، من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو إشباع ما لديه من حاجات للمعلومات. وكذلك التنظيم الجيد والفعال للمعلومات، ويتم ذلك بفعل إجراءات فنية تتمثل في تجميع المعلومات، وتحليلها، وتنظيمها وتوفير كادر متخصص له خبرة عملية وأكاديمية ووسائل

اتصال وأجهزة معلومات مختلفة، ويمكن تقديم هذه المعلومات بأنواع متعددة من الخدمات بشكل تقليدي أو آلي من قبل المكتبات (محمد الصباغ، 2005).

ويرى معظم المتخصصين في علم المكتبات أن خدمات المكتبات تنقسم بشكل عام إلى الآتي:

✓ **الخدمات الفنية:** خدمات غير مباشرة ويقصد بها كل ما يتعلق بالإجراءات و العمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستفيد مباشرة، ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات وتشتمل الخدمات الفنية التسجيل والصيانة لمصادر المعلومات، بالإضافة إلى علميات الفهرسة والتصنيف والإعداد الببليوغرافي لها (محمد الصباغ، 2005).

✓ **الخدمات العامة:** خدمات مباشرة أو خدمات المستفيدين مباشرة، وبما أن هذه الدراسة تعنى بتقييم جودة خدمات المكتبات من وجهة نظر المستفيد أو الطالب فإنه سيتم شرح كل خدمة مباشرة على حدة وتشتمل هذه الخدمات:

أ- **الإعارة:** إن خدمات الإعارة الداخلية والخارجية، من الخدمات التي تقوم بها المكتبات الجامعية، وتمثل هذه الإعارة القاسم المشترك بين جميع مكتبات الجامعات، ولا يمكن بأي حال من الأحوال أن تكون هناك مكتبة جامعية تخدم الجامعة التي تتواجد فيها وتخدم المستفيدين دون أن يكون بهذه المكتبة الجامعية إعارة. لذلك فخدمة الإعارة التي تقدمها المكتبات الجامعية تعتبر من أهم الخدمات المقدمة للمستفيدين من تلك المكتبات الجامعية، ويضاف إليها في بعض الأحيان "حجز الكتب" وذلك من خلال قيام المكتبة الجامعية بحجز بعض مصادر المعرفة التي تلزم المستفيدين في زاوية أو ركن خاص داخل أروقة المكتبة الجامعية وتوضع عليها لافتة إعلانية مفادها "للاطلاع الداخلي". بمعنى لا يسمح بمخروجها من المكتبة الجامعية، كذلك يمكن أن يضاف إلى نطاق الإعارة خدمات الإعارة التبادلية بين المكتبات، وذلك من خلال قيام أكثر من مكتبة جامعية بالاشتراك في مشروع تعاوني بينها يتيح القيام بتداول المجموعات وذلك من جراء اتفاقيات تعقد بين تلك المكتبات توضح بنود هذه الاتفاقيات التي يتم من خلالها تبادل المجموعات، بين المكتبات الجامعية (حسن الحداد، 2003).

ب- **الإحاطة الجارية:** هي المعرفة بالتطورات الحديثة التي تتعلق بأمور تخص المجال الأكاديمي وقد تأتي هذه الاهتمامات نتيجة رغبة شخصية في التعرف على أحدث ما نشر عن موضوع معين من أجل الاطلاع عليه. وتعتبر هذه الخدمة من الخدمات المكتبية الحديثة نسبياً وهي تحتل أهمية خاصة في مجال إعلام المستفيدين بأحدث ما ينشر في موضوع معين تعرف بأنها: " نظام استعراض الوثائق المتاحة حديثاً واختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد والجماعة وتسجيلها، حتى يمكن إرسال اختصارات للأفراد والجماعات محل الاهتمام" (بوعافية، 2006، ص68) وهو ما يفسر الوظيفة الإعلامية التي تحققها هذه الخدمة.

ج- **الخدمات المرجعية:** تقسم الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية إلى قسمين رئيس:



✓ الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل: الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستخدمين بشكل مباشر، وإرشاد المستخدمين وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة، وتعليم وتدريب المستخدمين على استخدام المراجع المختلفة وتقديم المراجع المناسبة للباحث وإعداد قوائم ببلوجرافية له عند الضرورة.

✓ الخدمات المرجعية غير المباشرة وتشمل: اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم وترتيب المراجع وإعادة المراجع إلى أماكنها الصحيحة وتقييم المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة.

د- خدمات البحث بالاتصال المباشر: وهو عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسب الآلي الذي يزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آليا أما خطوات الخدمة فتتلخص في مقابلة المستفيد قبل إجراء البحث لفهم طبيعة حاجته للمعلومات بدقة من خدمة تحديد مفاهيم ومصطلحات البحث، اختيار قاعدة أو قواعد المعلومات المناسبة للاتصال بنظام المعلومات المناسب وإجراء البحث المباشر، وتقييم النتائج وتقديمها للمستفيد والاحتفاظ بنسخة منها.

ه- خدمة التصوير والاستنساخ: وتعد من الخدمات الأساسية والضرورية في المكتبات الجامعية التي تقوم بتوفير هذه الخدمة للمستخدمين منها، لأنها تعتبر خدمة مكملية لخدمة الإعارة، خاصة بعد أن انتشرت آلات التصوير والاستنساخ بشكل واسع وأصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستخدمين أنفسهم، وتسهم هذه الخدمة في تقليل عمليات السرقة والتزوير للمواد المكتبية المختلفة.

و- خدمات تدريب المستخدمين: تتمثل في تدريب المستخدمين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات.

ز- إعداد قوائم ببلوجرافية: سواء كانت هذه القوائم بأسماء المؤلفين أو العناوين أو الموضوعات وطبعتها على الورق أو نسخها على قرص ضوئي مرن بحيث تكون متوفرة لزوار المكتبة (محمد الصباغ، 2005).

ح- خدمة الأنترنيت: تعتبر أداة مرجعية هامة من خلال توفيرها لرصيد هائل من المعلومات الآنية والمعلومات المتجددة التي لا توجد في الأوعية المطبوعة، وتميز شبكة الأنترنيت بتوفيرها للعديد من أنماط وأشكال الخدمات التي تسهم في تطوير علاقات التعاون بين المكتبات وتسهيل عملية إتاحة المعلومات إذ أنها قضت على عاملي المسافة والزمن وأزالت الحواجز أمام تدفق المعلومات، واليوم وبعد ولوج الأنترنيت جميع مجالات الحياة وجدت المكتبات الجامعية نفسها أمام ضرورة تمكين المستخدمين من البحث على المعلومات من خلال المصادر الإلكترونية (بوعافية، 2006).

## 2.2 نماذج تقييم جودة الخدمة

كثيرا ما تجد المؤسسات الخدمية صعوبة في فهم تجارب الزبون مع الخدمة وكيفية تقييمه لها، ومن ثم تأتي أهمية المقاييس المستخدمة لقياسها، ومن أهمها مقياس (Servqual) ومقياس (servperf) (بو عبد الله، 2010).

### 1.2.2 نموذج الفجوة بين الإدراك والتوقع (Servqual)

لقد توصل (Parasuraman, Berry, Zeithmal) من تصميم مقياسهم الشهير (Servqual) لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة والذي استحوذ على قبول وتأييد معظم الباحثين بسبب مصداقيته وإمكانية تطبيقه علميا للوصول إلى الفجوة ما بين توقعات المستفيدين لجودة الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها. وهو مقياس حديث النشأة نسبيا، استخدم على نطاق واسع لقياس مستويات تقييم المستفيدين من الخدمات في مجالات مختلفة، ويعد هذا المقياس من الناحية العملية التطبيقية أحد الأدوات المهمة و الفعالة التي يمكن أن تساعد في إظهار الجوانب الإيجابية، وجوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها من جهة، ومن جهة أخرى يكشف هذا المقياس عن الجوانب المتوقعة التي يطمح إليها المستفيد في مستوى هذه الخدمة، بحيث يمكن إعادة النظر بنواحي الضعف لتصل إلى طموح الجمهور المستفيد من الخدمة و توقعه (بركات، 2010).

ويسعى هذا المقياس إلى قياس الانطباع حول الخدمة من خلال أبعاده الخمسة لقياس جودة الخدمة، حيث يمنح المستفيد الحكم على مستوى جودة الخدمة من خلال مقارنة الخدمة المدركة والتي تقدم فعليا مع الخدمة المتوقعة والتي يتوقع المستفيد أن يحصل عليها (بو عافية، 2006).

وبالتحديد هذا يعني قياس درجة واتجاه الفروق بين الأداء الفعلي للخدمة حسب إدراك المستفيد، وبين ما يتوقع الحصول عليه تبعا لحاجاته وتجاربه السابقة (بو عبد الله، 2010). والمقياس اعتمد في الأصل على عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمات وهي:

الاعتمادية، الأمانة، الاستجابة، المنافسة، المحاملة، المصداقية، الأمن، الحرية، الاتصال وفهم المستفيد (Parasuraman et al, 1985). ثم تمكنوا بعدها من تطوير المقياس حيث لخصت في خمس أبعاد يضم كل

منها بدوره عدة عناصر أو متغيرات تتمثل في: (Parasuraman, et al, 1988)

أ- الجوانب الملموسة: وتتضمن هذه العناصر أربعة متغيرات، تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المؤسسة، الرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، المظهر الأنيق لموظفيها وتأثير المظهر العام للمؤسسة.

ب- الاعتمادية: وتتضمن خمسة متغيرات، تقيس وفاء المؤسسة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين، اهتمامها بحل مشاكلهم، حرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، التزامها بتقديم خدمات في الوقت الذي وعدت فيه بتقديم الخدمة للمستفيدين منها واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.

**ج- الاستجابة:** ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات، تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام المستفيدين بوقت تأدية الخدمة، حرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، الرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.

**د- الأمان:** ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات، تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس المستفيدين، شعور المستفيدين بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، تعامل الموظفين بلباقة معهم وإمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.

**ه- التعاطف:** يشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات، تتعلق باهتمام موظفي المؤسسة بالمستفيدين اهتماما شخصيا، تفهمهم لحاجاتهم، ملائمة ساعات عمل المؤسسة لتناسب جميع المستفيدين، حرص المؤسسة على مصلحة المستفيدين والدراية الكافية باحتياجاتهم.

ويتم تغطية هذه الخصائص الخمس باستبيان يتكون من (22) عبارة تتعلق بالتوقعات والتي تمثل المستوى المثالي والمرغوب لجودة الخدمة، و(22) عبارة أخرى تتعلق بالتصورات التي تمثل مستوى الأداء الفعلي للخدمة في المؤسسة، وبالمقارنة بين الاثنين يمكن تحديد الفجوة حيث أن رضا المستفيد هو الفرق بين الاثنين (التوقعات والادراكات)، وكلما كان الأداء عاليا كلما اقتربت المؤسسة من الفجوة الصفريّة والعكس صحيح، وحتى يمكن الحكم على درجة جودة الخدمة، يتم استخدام هذا المقياس مرتين: الأولى قبل حصول المستفيد على الخدمة لقياس ما يسمى بالجودة المتوقعة، أما الثانية فهي مستوى الجودة المدركة والتي يتم قياسها بعد حصول المستفيد على الخدمة، حيث يتم بعد ذلك مقارنة المتوقع بالمدرّك لتحديد ما يسمى بالفجوات والتي تعبر عن درجة رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة بأبعادها وعناصرها المختلفة (الآغا، 2012).

ولقد أظهرت نتائج أبحاث النموذج (Servqual) وجود عدد من الفجوات بين تقديرهم للجودة وبين المهام التي تؤدي عند تقديم الخدمات، الأمر الذي سينعكس تلقائيا على مستوى جودة الخدمات التي يتلقاها العميل، وتمثل هذه الفجوات في: (Parasuraman, et al, 1985)

**أ- الفجوة الأولى:** والتي تسمى فجوة البحث وتمثل في الفرق بين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين وتوقعات المستفيدين أنفسهم.

**ب- الفجوة الثانية:** والتي تسمى فجوة التصميم وتمثل في الفرق بين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين وقدرة الإدارة على ترجمة هذا الإدراك إلى معايير.

**ج- الفجوة الثالثة:** والتي تسمى فجوة التقديم وتمثل في الفرق بين المعايير الموضوعية والخدمة المقدمة بالفعل.

د- الفجوة الرابعة: والتي تسمى فجوة الاتصال وتمثل في الفرق بين الخدمة المقدمة بالفعل والوعود التي قطعتها المؤسسة على نفسها خلال اتصالها بالمستفيدين.

ه- الفجوة الخامسة: والتي تسمى الفجوة الحقيقية وتمثل في الفرق بين الخدمة المدركة من قبل المستفيدين والخدمة التي كانوا يتوقعونها.

ولقد حظيت كل من الفجوة الأولى والخامسة باهتمام الباحثين والمهتمين بقياس جودة الخدمة.

ويقوم تطبيق مقياس الفجوة على عدد من الافتراضات تتمثل فيما يأتي: (بركات، 2010)

أ- إن المستفيدين من الخدمة قادرين على التعبير عن توقعاتهم للخصائص العامة المميز لجودة الخدمة.

ب- إن المستفيدين من الخدمة قادرين على التمييز بين تلك التوقعات، والإدراك الحقيقي لمستوى الخدمة الفعلي الذي حصلوا عليه.

ج- أن الدور الذي يؤديه المقياس في تحديد جودة الخدمة يقوم على محورين أساسيين هما: الجوانب الفنية والتنظيمية المكونة لجودة الخدمة، والجوانب السلوكية المكتملة لجودة الخدمة.

ويتميز هذا النموذج بمجموعة من المميزات أبرزها: (الآغا، 2012)

أ- يؤدي المقياس من وجهة النظر التطبيقية دورا أساسيا في التنبيه إلى نقاط القصور في الخدمة المقدمة من وجهة نظر المستفيدين، كما يساعد في الوقوف على جوانب الضعف في إدارة المؤسسة التي تكمن في عدم تمكنها من التنبؤ و التفهم لتوقعات المستفيدين وآمالهم نحو الخدمات المقدمة.

ب- يهدف مقياس جودة الخدمة إلى قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين، بهدف الوقوف على مدى التوافق مع متطلباتهم.

ج- يساعد إدارة المؤسسة على التمييز بين مستويات الجودة التي يدركها العملاء إلى: منخفضة، متوسطة، مرتفعة.

د- يعد أول مقياس متكامل، أثبت جدارته في مجال جودة الخدمات.

ه- طرحه لإمكانية قياس جودة الخدمات المقدمة من خلال الفجوات الخمس لجودة الخدمة.

و- تساعد الأبعاد الخمس الرئيسية، التي يقدمها المقياس إدارة المؤسسات الخدمية في الوصول لمستوى أفضل لتفهم احتياجات المستفيدين وآمالهم في الخدمة المقدمة.

أما التحفظات الموجهة ل فتمثل في: (بو عبد الله، 2010)

أ- تحفظات متعلقة بمكونات جودة الخدمة: وذلك من خلال سوء تفسير مكوناته، حيث ركز على الجودة الوظيفية للخدمة على حساب الجودة التقنية، معطيا للجوانب النفسية والاجتماعية في الخدمة وكيفية تقديمها قيمة أكبر من مضمون الخدمة.

ب- تحفظات متعلقة باستخدام الفجوة بين التوقع والإدراك: حيث يكمن الضعف في الفجوة الخامسة وتعد مكمن الضعف الأساسي في هذا النموذج.

### 2.2.2 نموذج الاتجاه (servperf)

نتيجة الانتقادات الموجهة لمقياس (Servqual) تم تقديم عدة دراسات، منها دراسة (Taylor and cronin 1992,1994) والتي نتج عنها مقياس جديد سمي بمقياس الأداء الفعلي (service performance)، أو ما يعرف بمقياس (servperf) الذي يعد أسلوباً معدلاً من المقياس الأول، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الإدراك والتوقعات، ويركز فقط على الأداء الفعلي لمقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف (درويش، 2009).

وباستخدام نفس المقياس والجميل التي استخدمت في دراسة (Taylor and cronin 1992,1994) خلص (Parasuraman, et al,1988) إلى أن مقياس (servperf) "الأداء فقط" أفضل المقاييس الأخرى. ويتميز هذا المقياس بالسهولة في التطبيق، البساطة في المقياس، والتركيز على قياس الأداء الفعلي للخدمة باعتبار أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات، ويتميز بارتفاع درجة المصداقية والواقعية، لأنه يستبعد عمليات الطرح بين توقعات المستفيد وإدراكه لمستوى جودة الخدمة (الآغا، 2012).

### 3. المنهجية

#### 1.3 موضوع البحث:

ينبغي على الباحث في العلم أن يتطور بحثه بالتفكير في الوسائل التي يستعملها في كل مرحلة من مراحلها، والمقصود هنا هو منهجيته وانطلاقاً من كون العلم في المنهج العلمي هو أساس مسعى الباحث أو الباحثة فإن مناهج أخرى ستوضح المسار الذي سيتبع على المستوى الملموس، هكذا فإن تحديد مشكلة البحث ستؤدي إلى اختيار منهج كيمي أو كمي، كما سيؤدي بالباحث من أجل تناول موضوعه استعمال منهج وصفي، منهج تجريبي ومنهج تاريخي، ويعرف (أنجرس، 2006، ص30) العلم على أنه: "مجموعة منسجمة من المعارف المتعلقة ببعض فئات الظواهر أو المواضيع المنتجة طبقاً لمنهج وطريقة خاصة أي البحث". وتعرف المنهجية على أنها: " مجموعة من المناهج والتقنيات التي توجب إعداد البحث وترشد الطريقة العلمية" (عناي ورمضان، 1999، ص97). أما (مسعد، 2000، ص29) فقد عرف المنهج على أنه: "الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة مجموعة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة ولو تساءلنا كيف يدرس الباحث المشكلة؟ فتكون الإجابة من خلال مناهج البحث". وللمنهج ثلاث أنواع هي:

**المنهج الوصفي:** يعتمد على تحديد أبعاد المشكلات المطروحة للبحث وتحديد الخطوات الإجرائية مثل اختيار العينات التي يتم إجراء البيانات عليها، والمواد التي تختبر والملاحظات التي يجري جمعها ورصد النتائج وتحليلها وتبويبها بقصد الوصول إلى نتائج علمية، والخلاصة أن البحث الوصفي يهتم بملاحظة ووصف العوامل التي تؤثر في موقف معين، كما يهتم بتحليل ما يصف، ويمكن استخدامه في تحديد الأهداف والإشارة إلى طرق تحديدها " (عناي ورمضان، 1999، ص97).

**المنهج التجريبي:** توجد تعريفات كثيرة للمنهج التجريبي منها أنه: "المنهج المستخدم حيث نبدأ من وقائع خارجة عن العقل سواء كانت خارجة عن النفس أو باطنية فيها لنفسها بالتجربة دون الاعتماد على مبادئ وقواعد المنطق الصورية وحدها (شروخ، 2003، ص114).

**المنهج التاريخي:** هو المنهج الذي يسعى إلى جمع الحقائق العلمية، ويستخدم في جميع المجالات الأكاديمية والعلوم المعروفة خاصة في دراسة التاريخ والآداب واللغات، والعلوم الإنسانية، وتبرز أهمية المنهج التاريخي في الاعتقاد السائد بين الباحثين بأن الحاضر هو نتائج حوادث الماضي وأنه لا يمكن للفرد فهم الحاضر إلا من خلال فهم جذوره التاريخية، فالتاريخ ليس مجرد قوائم بالأحداث مرتبة بشكل زمني بل هو الدليل على إنجازات الإنسان المتعاقبة، ومن المعروف أن جميع الأفكار الإنسانية تنتج ضمن إطار ثقافي محدد، وهذا الإطار يتكون من الخلفية التاريخية (أو ما يسمى بالتراث) مضاف إليها أحداث الحاضر ويتفق العلماء بأن المنهج التاريخي هو الطريقة العلمية الوحيدة لتفحص أحداث الماضي (المغربي، 2009، ص87).

أما في هذه الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه المنهج الذي يتناسب مع طبيعة أغراض الدراسة، هذا وقد تم جمع البيانات اللازمة لأغراض الدراسة الثانوية المتمثلة في المراجع العلمية والدراسات السابقة، أما المصادر الأولية جمعت من خلال توزيع استبيانات على عينة من طلبة المركز الجامعي لميلة.

### **2.3 مقارنة البحث:**

من المتفق عليه على مستوى الإجراءات أن نميز في بحوث العلوم الإنسانية بين تلك التي تهدف إلى قياس الظواهر عن تلك التي تسمح بأخذ معطيات كيفية لا يمكن قياسها أو عدّها. بهذا فالمناهج الكمية تهدف في الأساس إلى قياس الظاهرة موضوع الدراسة وقد تكون هذه القياسات من الطراز الترتيبي (أكثر من، أو أقل من) وعددية وذلك باستعمال الحساب، كما أن أغلبية البحوث في العلوم الإنسانية تستعمل القياس وكذلك الأمر بالنسبة لاستعمال المؤشرات، النسب، المتوسطات والأدوات التي يوفرها الإحصاء بصفة عامة.

أما المناهج الكيفية فهي تهدف إلى فهم الظاهرة موضوع الدراسة، وعليه ينصب الاهتمام أكثر على حصر معنى الأقوال التي تم جمعها أو السلوكيات التي تمت ملاحظتها لهذا يركز الباحث أكثر على دراسة الحالة أو دراسة عدد قليل من الأفراد (أنجرس، 2006). وقد اتبع في هذه الدراسة المنهج الكمي أي أن هذه الدراسة تهدف بالأساس إلى قياس الظاهرة الكمية وهي قياس جودة خدمات المكتبات، وذلك باستعمال بعض الأدوات الإحصائية مثل الوسط الحسابي، الانحراف المعياري.

### **3.3 إستراتيجية البحث:**

حسب (yin,1994) هناك العديد من استراتيجيات البحث الممكنة عند القيام بالبحوث الكيفية والتي تتلخص في استعمال طرق مثل التجارب، الاستقصاءات، تحليل أرشيف المعلومات التاريخية البحثية، وهي ليست واضحة دائما وغالبا ما تتداخل بينها. ويمكننا اختيار الإستراتيجية المناسبة من خلال التوفيق بين ثلاثة شروط نوضحها في الجدول التالي:

جدول رقم 02: إستراتيجية البحث

شروط البحث	شكل أسئلة البحث	الحاجة إلى الرقابة من خلال الأحداث السلوكية	التركيز على الأحداث الراهنة
التجربة	كيف / ولماذا ؟	نعم	نعم
الاستبيان (الاستقصاء)	من، ماذا، أين، كم يكلف، وكم العدد	لا	نعم
تحليل الأرشيف	//	لا	نعم / لا
التحليل التاريخي	كيف / ولماذا ؟	لا	لا
دراسة الحالة	//	لا	نعم

Source: Cosmos corporation in yin (1994, P6)

من خلال حاجتنا لطرح أسئلة من نوع كيف ولماذا نجد أنفسنا أمام اختيار الإستراتيجية البحثية التالية: إما التجربة، البحث التاريخي، دراسة حالة، هذا الشرط الأولي يؤدي إلى إقصاء كل من استراتيجيات الإقصاء وتحليل الأرشيف بالنسبة للشرط الثاني المتعلق بالرقابة على الأحداث السلوكية، ومنه تبقى إستراتيجيتان فقط هما التحليل التاريخي ودراسة حالة، وعندما نصل إلى الشرط الثالث والمتعلق بالتركيز على الأحداث المعاصرة فإستراتيجية البحث التاريخي يتم إقصاؤها لعدم استوائها لهذا الشرط ومنه نستنتج أن أحسن طريقة للقيام بهذه الدراسة والتي تستوفي كل الشروط هي دراسة حالة.

حيث يقصد بدراسة حالة أنهما: "دراسة وحدة من وحدات المجتمع أو مفردة من مفرداته دراسة تفصيلية للكشف عن جوانبها المتعددة للوصول إلى تعليمات تنطبق على غيرها من الوحدات أو المفردات (مسعد، 2000، ص33). أو هي البحوث التي يتزل فيها الباحث أو فريق البحث إلى المجتمع ويقوم بجمع المعلومات التي تنطوي على تحقيق إما من أفراد المجتمع إذا كان صغير الحجم وإما من عينات مسحوبة وذلك بجميع الوسائل الممكنة أو المتاحة أو المناسبة له (إبراهيم، 2000، ص39).

لهذا ينبغي على الباحث أن يقرر الإجراءات المناسبة لعملية جمع البيانات مع أخذ ظروف البحث بعين الاعتبار، ويجب عليه أن يصف بالتفصيل الأساليب الواجب استخدامها والأدوات وتعاقب الخطوات التي يجب استخدامها للاستفادة من هذه الأدوات، وسوف يتوقف على تصميم إجراءات جمع البيانات، ثبات وصدق البيانات التي تجمع (حجاب، 2000).

وتتكون دراسة حالة من وسيلة من وسائل جمع المعلومات هو الإستبيان سيتم التطرق إليهما في العنصر الموالي.



### 4.3 طريقة جمع المعلومات:

يعتبر الاستبيان من أهم وسائل جمع البيانات وأكثرها شيوعا ويمكن إعطاء تعريفا له كما يلي:  
**الاستبيان:** الاستفتاء، الاستقصاء معاني تشير إلى وسيلة واحدة، وهي عبارة عن استمارة بها مجموعة من الأسئلة ترسل للمبعوثين بطريقة البريد أو تسلم باليد أو تنشر بالجرائد أو المجلات، أو تداع بالإذاعة أو تعلن بالتلفزيون يجيب عليها ويعيدها إلى الباحث، وتتميز هذه الأسئلة بأن المبحوث هو الذي يقوم بملئها دون مساعدة الباحث (عناي، رمضان، 1999، ص97).  
وقد تم استخدام الاستبيان في هذه الدراسة لأنه يتلائم وطبيعة هذه الأخيرة، حيث تم توزيع 400 استبانة على طلبة المركز الجامعي لميلة.

أما الأسئلة الموجودة في الاستبيان فيمكن أن تكون إما :

- أسئلة مفتوحة: التي يسمح للشخص المعني بالإجابة الحرة الكاملة في عباراته الخاصة بدلا من إجباره على الاختيار بين إجابات محددة تحديدا قاطعا فهو يعطيه الفرصة لكي يكشف عن دوافعه واتجاهاته، وتزداد قيمة الاستبيان المفتوح بالنسبة لمشكلات غير متبلورة وهناك عيوب لهذا النوع من الأسئلة من بينها أنها تحتاج إلى مجهود أكبر ووقت أطول ونفقات أكثر.

- أسئلة مغلقة: تتطلب إجابات محدودة من المبحوث بنعم أو لا أي أنها تقتصر إحدى الإجابتين، الإثبات أو النفي وتكون أداة الاستفهام بها(إبراهيم، 2000، ص167).

- عبارات سلم ليكارت: وهي العبارات التي يصوغ منها الباحث مجموعة من الإجابات ويترك حرية الاختيار للمبحوث وحسب ما يتوقعه مناسب او ملائم من الإجابات مثل : أوافق تماما، أوافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماما(إبراهيم، 2000، ص168).

**مصدر عبارات الاستبيان:** تم إعداد العبارات وفقا للمؤشرات المتولدة من التحليل المفهومي، بصفة أدق يؤدي كل مؤشر إلى طرح عبارة أو أكثر كما يكون كل جزء من وثيقة الاستمارة مطابقا لمفهوم أو متغير من فرضية (أنجرس، 2006).

أما بالنسبة لعبارات الاستبيان فقد خصص جزء منها للاستفسار عن الخصائص الديمغرافية للعينة (معلومات عامة) والجزء الثاني فقد اشتمل على العبارات الخاصة بجودة الخدمة وقد تم تقسيمه وفقا للأبعاد الخمسة لمقياس (servperf)، وهي: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف، وتم الاعتماد على هذه الأبعاد في استخراج أجزاء الاستبيان والمتمثلة في:

✓ جزء خاص ببعد الجوانب الملموسة.

✓ جزء خاص ببعد الاعتمادية.

✓ جزء خاص ببعد الاستجابة.

✓ جزء خاص ببعده الأمان.

✓ جزء خاص ببعده التعاطف.

وفي الأخير عبارة التقييم الكلي لجودة خدمات المكتبات (ملحق رقم 1).

كما تم جمع المعلومات من مصادر أولية متمثلة في المراجع العلمية مثل: الكتب المرجعية أي الكتب التي تصلح أن تؤخذ كمرجع، والدراسات السابقة أي معرفة الأعمال التي أنجزت من قبل حول موضوع الدراسة (أنجرس، 2006).

أما المصادر الأولية فجمعت من خلال توزيع استبيانات على عينة من طلبة المركز الجامعي لميلة.

### 5.3 اختيار العينة:

يلجأ الباحثون في معظم الحالات إلى استخدام أسلوب العينات (Samples) بدل من الاعتماد على المجتمع (population) ككل عند إجراء البحوث (جودة، 2008). حيث تم اختيار عينة من طلبة المركز الجامعي لميلة لاستجوابهم عن طريق الاستبيان .

### 1.5.3 اختيار مجال الدراسة:

كان الاستبيان موجه إلى طلبة المركز الجامعي لميلة لذلك لا بد من التوجه إلى المركز الجامعي لميلة من أجل استجواب طلبته.

### 2.5.3 اختيار أفراد الدراسة:

أفراد الدراسة تنتقى من مجتمع يدعى بمجتمع البحث الذي هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى وذلك حتى يكون البحث مقبول ونحن بغرض إجراء دراسة حول تقييم جودة خدمات المكتبات وبالتالي فإن مجتمع البحث الذي سيكون محل الدراسة هو طلبة المركز الجامعي لميلة، حيث تم أخذ منهم مجموعة فرعية وهي عينة الدراسة وستجمع البيانات من خلالها، كما تم تحديد عينة الدراسة بواقع 6.73%، أي 400 طالب من مجتمع الدراسة المكون من 5943 طالب، حيث تم أخذ هذه العينة من خلال تقسيم وحدات المجتمع إلى طبقات متجانسة حسب عدد الطلبة في كل تخصص وقسمت هذه العينة كالتالي: 102 طالب من العلوم التقنية، 76 طالب من العلوم الطبيعية 101 طالب من العلوم الاقتصادية، 121 طالب من الأدب واللغات، علما أن عدد الطلبة في هذه التخصصات هو على التوالي: 1516، 1130، 1500، 1797. هذه النسبة يمكن الاعتماد على نتائجها ولذلك فقد تم توزيع 400 استبيان على طلبة المركز الجامعي لميلة، بحيث تم شرح موضوع الدراسة وأهدافها وأهميتها للطلاب المستجوب.

### 3.5.3 اختيار طريقة المعاينة:

هناك عدة طرق لاختيار جزء من مجتمع البحث الذي ستركز حوله البحث، تتضمن معاينة مجموعة من العمليات تهدف إلى بناء عينة تمثيلية لمجتمع البحث المستهدف وقد عرف (أنجوس، 2006، ص27) المعاينة على أنها: "مجموعة من العمليات تسمح بانتقاء مجموعة فرعية من مجتمع البحث بهدف تكوين عينة، بمعنى أن المعاينة تتشكل من عنصرين أساسيين هما المجتمع و العينة، وقد عرفهما (الجادري، 2007، ص27) على أنهما:

**المجتمع:** يعني مجموعة من المفردات أو العناصر التي تدخل في الدراسة.

**العينة:** عبارة عن مجموعة من المفردات أو العناصر التي يتم سحبها من المجتمع الذي يريد بحثه. وأيضا يعرف (المغربي، 2007، ص10) العينة على أنها: "جزء من مجتمع كبير ممثلة تمثيلا صادقا دون تحيز تدرس العينة بهدف عمل استنتاجات إحصائية عن المجتمع". وتعد العينة العشوائية البسيطة نوع من أنواع العينات حيث تعرف بأنها: "العينة التي يتم اختيارها بطريقة حيث يكون لكل عنصر من عناصر المجتمع نفس فرصة الاختيار، وهذه الطريقة تعتبر أسهل وأدق طرق المعاينات الاحتمالية وأكثرها استخداما، وهي طريقة لاختيار مفردات أو عناصر مجتمع له فرص متساوية لأنه ممثل ضمن عينة البحث (الجادري، 2007، ص27). وقد اعتمد في هذه الدراسة على العينة الطبقية والتي هي نوع من أنواع العينة العشوائية البسيطة، وتعرف بأنها: " تلك العينة التي يتم من خلالها تقسيم المجتمع الأصلي إلى طبقات على أساس خاصية معينة (ذكور، إناث)، ثم يتم اختيار عدد من الأفراد من كل طبقة عشوائيا" (جودة، 2008، ص30) واعتماد العينة الطبقية في هذه الدراسة راجع لسهولة تطبيق الطرق الأخرى إضافة إلى ضيق الوقت.

### 6.3 طريقة التحليل:

يعتبر علم الإحصاء وطرق تحليل استعماله، عملية حصر وحدات المجتمعات كلها أو بعضها بطريقة معينة لدراستها والإلمام بخصائصها وصفاتها وقد تطور هذا العلم حتى أصبح قائما بذاته له قواعد ونظرياته، ويعرف على أنه: "فرع من فروع الرياضيات التطبيقية والذي يختص باستحداث وتطبيق الطرق الفاعلية في جمع البيانات وتنظيمها وعرضها وتحليلها واستقراء النتائج واتخاذ القرارات بناء عليها" (المغربي، 2007، ص7).

ويعتبر الإحصاء الوصفي أحد أنواع علم الإحصاء والذي طبقت واستعملت بعض مقاييسه في هذه الدراسة، ويعرف هذا الأخير على أنه: "العلم الذي يهدف إلى جمع وتصنيف وتلخيص وعرض البيانات لغرض وصف وتقدير معالم المجتمع الإحصائي تمهيدا للوصول إلى استنتاجات كخطوة سابقة لاستخدام الإحصاء التعليلي أو الإستنتاجي" (الجادري، 2007، ص18).

وقد استعمل الإحصاء الوصفي في هذه الدراسة لأنه يتناسب وهذه الأخيرة التي تعتمد على بعض المقاييس مثل: النسب المئوية، مقاييس التزعة المركزية، مقاييس التشتت، الدوائر النسبية وغيرها. وفيما يلي تعريف لبعض المقاييس المطبقة:  $\sum_{i=1}^N X_i$

الوسط الحسابي: يطلق عليه أيضا المتوسط الحسابي، ويعد أكثر أنواع المقاييس استعمالا، ويعني مجموع قيم المشاهدات مقسوما على عددها، ويمكن التعبير عن هذا المفهوم بالعلاقة الرياضية التالية:  
الوسط الحسابي = مجموع قيم المشاهدات / عدد المشاهدات.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{N} \quad \text{ويُعبّر عنه بالرموز كما يلي حيث:}$$

$\bar{X}$  (الوسط الحسابي، (N) عدد المشاهدات،  $(\sum_{i=1}^N X_i)$  مجموع قيم المشاهدات (الجادري، 2007).  
الانحراف المعياري: هو الجذر التربيعي لمتوسط مجموع مربعات انحراف القيم عن وسطها الحسابي ونرمز له بالرمز  $\delta(x)$  أو هو الجذر التربيعي للتباين، سواء للمجتمع أو العينة، و نعبر عنه بالعلاقة التالية:

$$\delta(x) = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (X_i - \bar{X})^2}{N}}$$

نستخدم الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت إجابات الطلبة فكلما كان الانحراف المعياري صغير كلما كان التشتت في الإجابات صغير يعني أن الطلبة متفقون على رأي واحد والعكس صحيح (المغربي، 2007).

### 7.3. الصدق وثبات وسيلة الدراسة:

لقد تم التأكد من صدق الاستبيان الظاهري والبنائي من خلال تطبيق الاستبيان على عينة عشوائية تجريبية لطلبة المركز الجامعي لميلة، كما تم عرضه أيضا على عدة محكمين من أساتذة الجامعة هم: عاشوري نعيم، بلحاج طارق، هبول محمد، قرين ربيع، باي مريم، بوفنش وسيلة. وكانت ملاحظاتهم كالتالي:

جدول رقم 3: ملاحظات الخبراء

الملاحظات (الآراء)	الخبراء
تعديل العبارة رقم (6)	بوفنش وسيلة
إجراء تعديل لغوي على العبارة رقم (7)	عاشوري نعيم
حذف مؤشر خاص بالتخصص	قرين ربيع
إعادة صياغة التقديم وإضافة عبارة ضمن البيانات الشخصية	بلحاج طارق
تعديل لغوي على العبارة رقم (12)	هبول محمد
تعديل لغوي على العبارة رقم (22)	باي مريم

المصدر: ( من إعداد الطلبة )

وقمنا بالتغيرات التالية:

- إضافة بعض التعديلات (التغيرات) في مقدمة الاستبيان.
  - تصحيح بعض الأخطاء النحوية والصرفية.
  - تم إلغاء مؤشر خاص بالتخصص
  - إضافة عبارة ضمن البيانات الشخصية، والمتعلقة بعدد مرات ارتياد المكتبة.
- أما درجة ثبات أداة الدراسة، فقد تم التوصل إليها من خلال استخراج كرومباخ ألفا باستخدام البرنامج الإحصائي spss حيث كانت قيمة معامل ثبات المقياس كالتالي:

جدول رقم 4: قيم معامل كرومباخ ألفا لأبعاد جودة الخدمة

الأبعاد	كرومباخ ألفا	الملاحظات
الجوانب الملموسة	0.61	مقبولة
الاعتمادية	0.63	مقبولة
الاستجابة	0.68	مقبولة
الأمان	0.77	جيدة
التعاطف	0.60	مقبولة

المصدر: ( من إعداد الطلبة )

من خلال الجدول يظهر لنا أن مستوى الثبات أو التناسق الداخلي لكرومباخ ألفا للأبعاد المكونة لمقياس (servperf) أو مجموع العبارات للاستبيان كانت حوالي 0.66 وهي نسبة مقبولة في مثل هذا النوع من الدراسات.

### أساليب تحليل البيانات:

بعد جمع الاستبيانات ثم مراجعتها تبين 399 منها صالحة لغايات التحليل أي بنسبة 99.75% من الاستبيانات الموزعة، بعدها تم ترميز العبارات وتفريغها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي spss، من خلال أساليب التكرارات والنسب المئوية، لوصف خصائص العينة وإجابات المحوئين عن أبعاد جودة الخدمة، كما تم استخدام أسلوب المتوسطات الحسابية، تحليل الإنحدار الخطي البسيط ومربع كاي لاختبار الفرضيات.

#### 4. البيانات الكمية:

#### 1.4. المكتبات محل الدراسة :

تحتوي مكتبات المركز الجامعي لميلة على مكتبتين: مكتبة الشهيد دميري عبد الرحمن، ومكتبة المجاهد بن ذكير محمد الصالح.

#### 1.1.4. مكتبة الشهيد دميري عبد الرحمن

##### تقديم المكتبة :

مكتبة الشهيد دميري عبد الرحمن: هي إحدى مكتبات المركز الجامعي لميلة، وهي تحفة معمارية فتحت أبوابها مع الافتتاح الرسمي للموسم الجامعي 2009/2008، في 18 أكتوبر 2008، بطاقة استيعاب تقدر بـ 500 مقعد وتضم كتباً ومراجع في الميادين التالية: الرياضيات والإعلام الآلي، العلوم والتقنيات، وعلوم الطبيعة والحياة. وهي في خدمة الأساتذة والطلبة يوميا من الساعة الثامنة إلى الساعة الرابعة والنصف مساءً دون انقطاع (ملحق رقم 2).

المبنى: تتكون مكتبة الشهيد دميري عبد الرحمن من :

##### - قسم الإعارة الخارجية:

يحتوي على بنك الإعارة والإرجاع وهي عملية تسجيل وإخراج الكتاب والمواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج المكتبة بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة، يعتبر هذا البنك الشريان الرئيسي للمكتبة وهو عبارة عن شبك به ثلاثة أقسام: قسم الرياضيات و الإعلام الآلي، قسم العلوم والتقنيات وقسم علوم الطبيعة والحياة، يطبق في هذا القسم النظام المغلق وتقتصر الإعارة فيه على الإعارة الخارجية يقوم هذا القسم بإعارة الكتب للطلاب وأعضاء هيئة التدريس حيث يقدم المستفيد بطاقته وتملاً للاستمارة من طرف الموظف المسؤول عن العملية، كما تتوفر على خدمات الإعلام الآلي التي تسهل عملية الإعارة والاطلاع على مختلف محتويات المكتبة وهو في خدمة الأساتذة والطلبة يوميا من الساعة الثامنة إلى الساعة الرابعة والنصف مساءً دون انقطاع.

##### - قسم الإعارة الداخلية:

هي عبارة عن قاعة واسعة توجد بالطابق الأرضي للمكتبة، تحتوي على مختلف الكتب والمراجع والقواميس والموسوعات المتخصصة باللغة العربية والأجنبية بالإضافة إلى الرسائل الجامعية من الماجستير والدكتوراه التي تحصلت عليها مكتبة المركز الجامعي لميلة من جامعات أخرى، تقوم القاعة بخدمة الطلبة وتلبية احتياجاتهم وفق نظام معين كما تطبق نظام الأرفف المغلقة ولا يتم إخراج الكتب والرسائل بل يكون استعمال الطالب لها داخل القاعة وعلى الطالب إرجاعها قبل مغادرة القاعة إلا في حالة الحاجة إلى نسخها للاستخدام الشخصي فيعيرها الطالب لمدة محددة. يسمح للطلبة والباحثين من جامعات أخرى ارتياد هذا القسم وذلك

للاستفادة من محتوياته في بحوثهم العلمية، وهو في خدمة الأساتذة والطلبة يوميا من الساعة الثامنة إلى الساعة الرابعة والنصف مساء دون انقطاع.

#### - قاعة الأترنيت:

هي عبارة عن قاعة كبيرة تضم 52 حاسوبا، يتمثل دور القاعة في استفادة الطلبة والهيئة التدريسية من شبكة الأترنيت باعتبارها مصدرا لا غنى عنه في عالم اليوم للحصول على المعلومات ذات علاقة بأي تخصص أو مجال من المجالات العلمية، الاجتماعية، السياسية والثقافية ولتزويد الطلبة بالمعلومات الحديثة وكذا الاتصال.

#### - قاعة المطالعة طلبية:

قاعة المطالعة بمكتبة الشهيد دميري عبد الرحمن هي تحفة هندسية ومعمارية فهي عبارة عن قاعة كبيرة أنشئت على شكل قوس أو هلال، تطل على المناظر الطبيعية المحيطة بالمركز الجامعي، تقع في الطابق العلوي للمكتبة وهي تتسع لحوالي 500 مقعد بالإضافة إلى قاعة أخرى للمطالعة خاصة بالأساتذة يفصل بينهما حائط زجاجي، وهي مخصصة للمطالعة الحرة والاستذكار كما تنظم فيها اللقاءات العلمية، المحاضرات والندوات الثقافية وكذا المعارض المختلفة التي تساعد الطلاب على التعرف على مستجدات الإنتاج الفكري في مجال تخصصهم، وهي في خدمة الأساتذة والطلبة يوميا من الساعة الثامنة إلى الساعة الرابعة والنصف مساء دون انقطاع.

#### - قاعة المطالعة أساتذة:

توجد قاعة الأساتذة في الطابق العلوي للمكتبة وهي تطبق نظام الأرفف المغلقة، تقدم خدماتها لأعضاء هيئة التدريس والباحثين وطلبة الدراسات العليا من جامعات أخرى، تتوفر على أجهزة للإعلام الآلي حيث تسمح للأساتذة وطلبة الدراسات العليا من الاطلاع على مختلف فهارس ومحتويات المكتبة.

#### - قاعة المذاكرات:

تضم مذكرات تخرج طلبة المركز الجامعي الدفعة الأولى 2010/ 2011 إضافة إلى مذكرات وشهادات ماجستير مقدمة من طرف جامعات أخرى.

#### - مصلحة المعالجة التقنية:

هي قاعة تقع في الطابق العلوي للمكتبة، وتختص بتقديم الخدمات الغير مباشرة للمكتبة ومن ضمنها خدمة التوريد التي تنظم عمليات الشراء وتقوم بالاحتفاظ بالكتالوجات الأجنبية والعربية وقوائم الكتب باللغتين كذلك تقوم بتصنيف وفهرسة الكتب باللغتين علما أن الفهرسة تعرف بألها: " إعداد مجموعة الوثائق التي تحتويها المكتبة لتصبح في متناول القارئ"، أما التصنيف فهو: " ترتيب المواد بحيث تكون جميع الكتب ذات الموضوع الواحد في مكان واحد على الرف، وترتب هذه الموضوعات ترتيبا منهجيا يتقدم فيها العام على



الخاص" ومن مهام هذه المصلحة تصنيف الكتب وفهرستها ويعتمد هذا القسم على فهرس رئيسي وهو فهرس المؤلفين، كما تهتم أيضا باستخراج بطاقة القارئ لكافة الطلبة المسجلين بالمركز الجامعي.

#### - مصلحة الشؤون الإدارية:

تتمثل في الجناح الإداري للمكتبة وهو متكون من مكتب مدير المكتبة الذي يسهر على توفير الجو الملائم لسير المصلحة وكذا القيام والإشراف على خدمة أهدافها إلى جانب السكريتاريا، يقع مقر هذه المصلحة في الطابق العلوي للمبنى وهي تسهر على القيام بالأعمال الإدارية المتعلقة بمديرية المكتبة وتقديم خدمات أكثر تنظيما وملائمة وتحسين العمل داخل المكتبة.

#### 2.1.4. مكتبة المجاهد بن ذكير محمد الصالح

##### تقديم المكتبة:

مكتبة المجاهد بن ذكير محمد الصالح: هي إحدى مكتبات المركز الجامعي لميلة، وهي تحفة معمارية فتحت أبوابها مع مطلع سنة 2011، بطاقة استيعاب تقدر بـ 250 مقعد بيداغوجي. تضم المكتبة الجديدة للمركز كتباً ومراجع في الميادين التالية: اللغة الإنجليزية، الأدب العربي والاقتصاد. وهي في خدمة الأساتذة والطلبة يومياً من الساعة الثامنة إلى الساعة الرابعة والنصف مساءً دون انقطاع (ملحق رقم 3).

المبنى: تتكون مكتبة المجاهد بن ذكير محمد الصالح من:

##### - قسم الإعارة الخارجية:

يحتوي قسم الإعارة الخارجية على بنك الإعارة والإرجاع، وهي عملية تسجيل وإخراج الكتاب والمواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج المكتبة بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة، يعتبر هذا البنك الشريان الرئيسي للمكتبة وهو عبارة عن شباك به ثلاثة أقسام: قسم الأدب العربي، قسم الإنجليزية وقسم الاقتصاد، يطبق في هذا القسم النظام المغلق، وتقتصر الإعارة فيه على الإعارة الخارجية، يقوم هذا القسم بإعارة الكتب للطلاب وأعضاء هيئة التدريس حيث يقدم المستفيد بطاقته وتملاً للاستمارة من طرف الموظف المسؤول عن العملية، كما تتوفر على خدمات الإعلام الآلي التي تسهل عملية الإعارة والاطلاع على مختلف محتويات المكتبة وهو في خدمة الأساتذة والطلبة يومياً من الساعة الثامنة إلى الساعة الرابعة والنصف مساءً دون انقطاع.

##### - قسم الإعارة الداخلية:

هي عبارة عن قاعة واسعة توجد بالطابق الثاني للمكتبة، تحتوي على مختلف الكتب والمراجع والقواميس والموسوعات المتخصصة باللغة العربية والأجنبية. تقوم القاعة بخدمة الطلبة وتلبية احتياجاتهم وفق نظام معين كما تطبق نظام الأرفف المغلقة ولا يتم إخراج الكتب بل يكون استعمال الطالب لها داخل القاعة وعلى الطالب إرجاعها قبل مغادرة القاعة إلا في حالة الحاجة إلى نسخها فيعيرها الطالب لمدة محددة. يسمح

## تقييم جودة خدمات المكتبات - دراسة حالة- مكتبات المركز الجامعي لميلة

للطلبة والباحثين من جامعات أخرى ارتياد هذا القسم وذلك للاستفادة من محتوياته في بحوثهم العلمية وهو في خدمة الأساتذة والطلبة يوميا من الساعة الثامنة إلى الساعة الرابعة والنصف مساء دون انقطاع.

### - قاعة الأترنيت:

هي عبارة عن قاعة كبيرة تضم 44 حاسوبا، يتمثل دور القاعة في استفادة الطلبة والهيئة التدريسية من شبكة الأترنيت باعتبارها مصدرا لا غنى عنه في عالم اليوم للحصول على المعلومات ذات علاقة بأي تخصص أو مجال من المجالات العلمية، الاجتماعية، السياسية والثقافية ولتزويد الطلبة بالمعلومات الحديثة وكذا الاتصال.

### - قاعة المطالعة طلبية:

قاعة المطالعة للمكتبة الجديدة تقع في الطابق العلوي للمكتبة وهي تتسع لحوالي 250 مقعد بيداغوجي، كما أنها مخصصة للمطالعة لطلبة الاقتصاد، طلبة اللغة الإنجليزية وطلبة الأدب العربي، وهي في خدمة الأساتذة والطلبة يوميا من الساعة الثامنة إلى الساعة الرابعة والنصف مساء دون انقطاع.

### - قاعة المطالعة ماستر:

هي عبارة عن قاعة واسعة توجد بالطابق الثاني للمكتبة الجديدة، مخصصة لطلبة الماستر فقط.

### - قاعة الأترنيت ماستر:

هي عبارة عن قاعة مزودة بشبكة الأترنيت، مخصصة لطلبة الماستر فقط، تحتوي على 10 أجهزة حاسوب مزودة بشبكة الأترنيت. ([admin.site@centre-univ-mila.dz](mailto:admin.site@centre-univ-mila.dz))

### تطور الكتب والمراجع بمكتبات المركز الجامعي لميلة:

يمكن توضيح تطور عدد الكتب والمراجع بمكتبات المركز الجامعي لميلة من خلال الجدول التالي:

#### جدول رقم 5: تطور عدد الكتب والمراجع

السنة	الكتب باللغة العربية		المعاجم باللغة العربية		الكتب باللغة الأجنبية		المعاجم باللغة الأجنبية		المجموع	
	عنوان	نسخة	عنوان	نسخة	عنوان	نسخة	عنوان	نسخة	عنوان	نسخة
2008	154	1469	19	135	130	1028	31	135	334	2767
2009	398	2719	15	58	543	2711	9	33	965	5521
2010	358	3349	0	0	366	2197	0	0	724	5546
2011	540	3258	0	0	626	2965	0	0	1166	6223
2012	409	2552	7	47	454	2349	1	7	871	4955

المصدر: ([admin.site@centre-univ-mila.dz](mailto:admin.site@centre-univ-mila.dz))

## 5. التحليل :

### 1.5 التحليل الوصفي لعينة الدراسة

تضمن الاستبيان أربعة أسئلة حول البيانات الشخصية (العامة) لعينة الدراسة هي: الجنس، المستوى الدراسي، التخصص، وعدد مرات ارتياد المكتبة، والجدول رقم (6) يبين نتائج التحليل الخاص بأفراد عينة الدراسة، حيث يلاحظ من الجدول أن 45.11% ذكور، في حين أن 54.89% إناث، أي أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور ولعل مرد ذلك أن الإناث أكثر ترددا على المكتبات من الذكور، وبخصوص متغير المستوى الدراسي فيلاحظ أن أكبر نسبة كانت لطلبة السنة الثانية بنسبة قدرها 32.83% تأتي بعدها مباشرة طلبة السنة الثالثة بنسبة 23.81% ثم تليها طلبة السنة الأولى بنسبة 17.04% ثم طلبة ماستر1 بنسبة 15.29% أما طلبة ماستر2 فكانت بنسبة 11.03%.

ويظهر الجدول أيضا أن 30.33% من العينة طلبة متخصصون في الأدب واللغات، بينما 25.56% متخصصون في العلوم التقنية، و25.06% متخصصون في العلوم الاقتصادية، وأخيرا نسبة 19.05% كانت من نصيب الطلبة المتخصصون في علوم الطبيعة والحياة.

أما من حيث عدد مرات ارتياد المكتبة فيلاحظ أن أكبر نسبة كانت للذين يرتدون إلى المكتبة يوميا بنسبة قدرها 63.41% تأتي بعدها مباشرة نسبة 32.08% من الطلبة الذين يرتدون على الأقل مرة في الأسبوع إلى المكتبة، أما نسبة الطلبة الذين يرتدون على الأقل مرة في الشهر إلى المكتبة فكانت 3.26% وأخيرا نسبة الطلبة المرتدين على الأقل مرة في السداسي إلى المكتبة قدرت بـ 1.25% وهي نسبة ضعيفة.

جدول رقم 6: خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة %
الجنس	ذكر	180	45.11
	أنثى	219	54.89
المستوى الدراسي	سنة أولى	68	17.04
	سنة ثانية	131	32.83
	سنة ثالثة	95	23.81
	ماستر 1	61	15.29
	ماستر 2	44	11.03
التخصص	علوم اقتصادية	100	25.06
	أدب ولغات	121	30.33
	علوم تقنية	102	25.56
	علوم الطبيعة والحياة	76	19.05
عدد مرات ارتياد المكتبة	يومية	253	63.41
	على الأقل مرة في الأسبوع	128	32.08
	على الأقل مرة في الشهر	13	3.26
	على الأقل مرة في السداسي	5	1.25

المصدر : من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

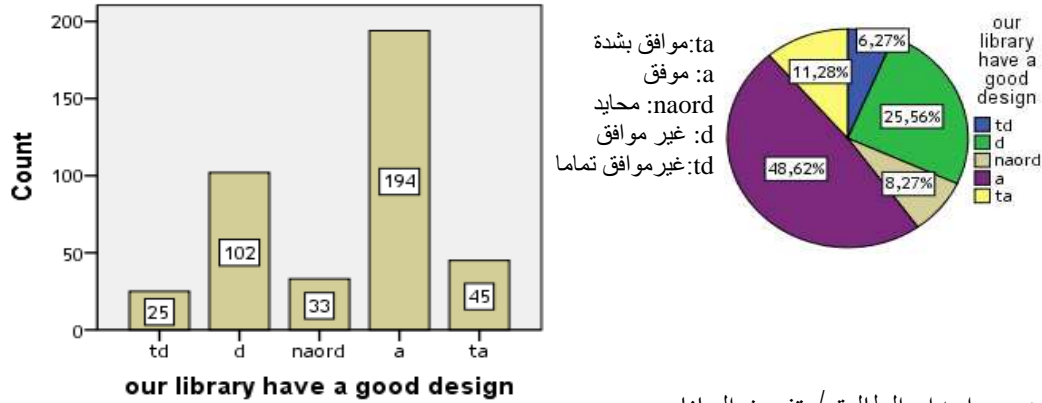
## 2.5. تحليل نتائج أسئلة الدراسة

أولاً: تحليل عبارات بعد الجوانب الملموسة

**العبارة 1:** تتوفر مكتبتنا على تجهيزات ذات تصاميم حديثة:

نلاحظ من خلال الشكل رقم (4) أن هناك تشتت بين الإجابات، غير أن أغلبيتها تتجه نحو الموافقة، حيث نجد 239 طالب وهو ما يعادل 59.9% من العينة هي راضية عن توفر مكتبتنا على تجهيزات ذات تصاميم حديثة، من خلال الإجابة بموافق و موافق تماماً ، أما عن الغير موافقين والغير موافقين تماماً أي الغير راضين عن توفر مكتبتنا على تجهيزات ذات تصاميم حديثة كانوا 127 طالب أي 31.83% من حجم العينة وكانت نسبة 8.27% أي 33 طالب من العينة محايدين.

الشكل رقم 4: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 1

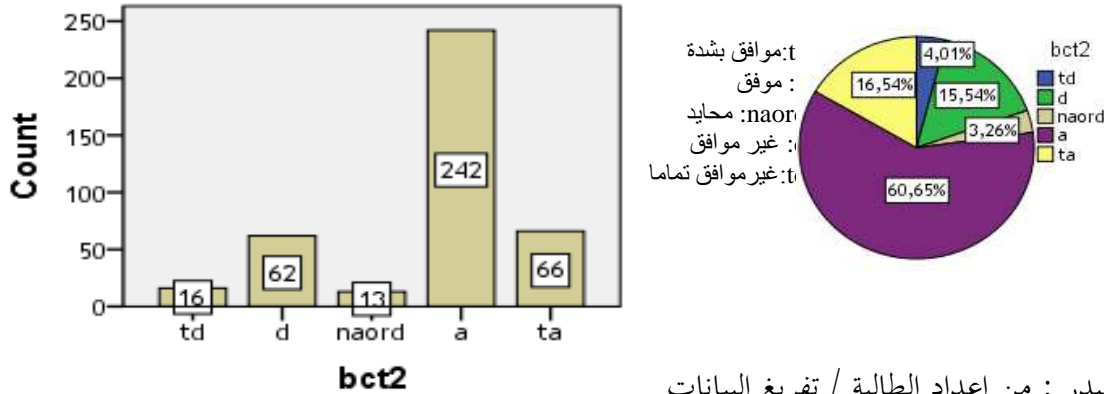


المصدر : من إعداد الطلبة / تفرغ البيانات

### العبارة 2: توفر مكتبتنا كراسي وطاولات مريحة وجذابة:

من خلال الشكل رقم (5) نلاحظ أن أغلبية إجابات الطلبة كانت ايجابية حيث قدر عددهم بـ 308 طالب ما يعادل 77.19% من حجم العينة، هذا ما يوحي بأن مكتباتنا تتوفر على كراسي وطاولات مريحة، أما عن المجيبين بعدم الموافقة فكان عددهم 78 طالب ما يعادل 19.55%، أما نسبة 3.26% وهذا ما يقابل 13 طالب كانوا محايدين.

الشكل رقم 5: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 2

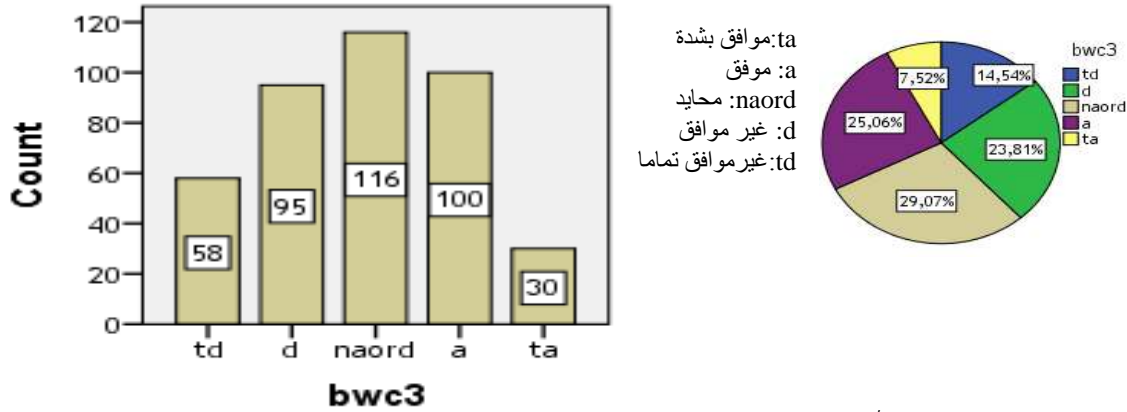


المصدر : من إعداد الطلبة / تفرغ البيانات

### العبارة 3: يرتدي موظفو مكتبتنا أزياء أنيقة المظهر

يتبين من خلال الشكل رقم (6) أن الطلبة انقسموا بين معارضين و مؤيدين بالإضافة إلى المحايدين حول هذه الفكرة، حيث كانت نسبة الموافقين 32.85% أي 130 طالب، في حين بلغت نسبة المعارضين 38.35% أي ما يعادل 153 طالب، هذا معناه أن أغلبية الإجابات اتجهت نحو المعارضة على هذه الفكرة ونسبة المحايدين قدرت بـ 29.07% أي ما يقابل 116 طالب، هذا ما يوحي بأن هناك من الطلبة من يهتم بمظهر الموظفين وهناك من لا يعطي اهتماما لمظهرهم.

الشكل رقم 6: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 3

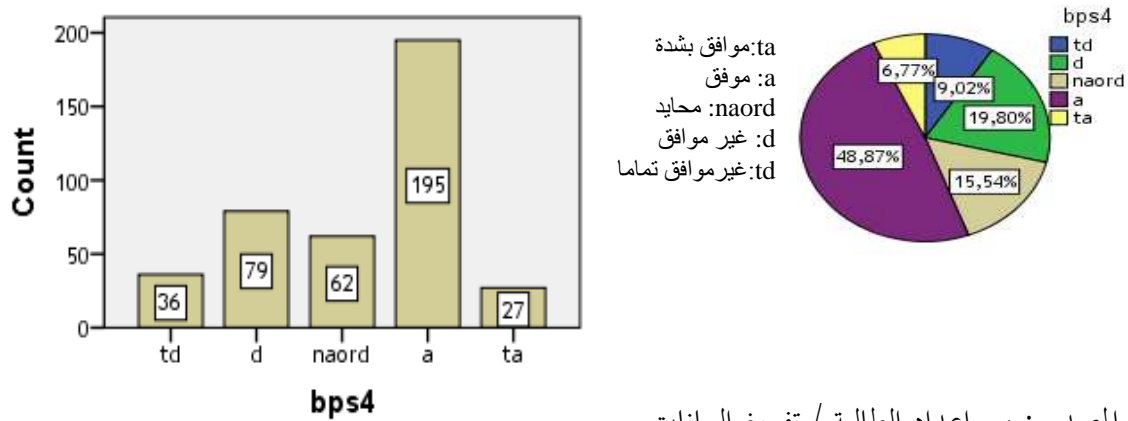


المصدر : من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

#### العبارة 4: تتميز مكتبتنا بجاذبية المواد المرتبطة بخدماتها (الكتيبات، الكاتالوجات)

من خلال الشكل رقم (7) يتضح أن معظم الإجابات اتجهت نحو الموافقة على هذه العبارة بنسبة 55.64% أي 222 طالب وهم يمثلون نسبة معتبرة مما يوحي بأن مكتبتنا تتميز بجاذبية المواد المرتبطة بخدماتها، في حين قدر عدد الطلبة الغير موافقين (المعارضين) على هذه العبارة بـ 115 أي 28.82% من حجم العينة، أما نسبة المحايدون فكانت 15.54% أي 62 طالب.

الشكل رقم 7: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 4



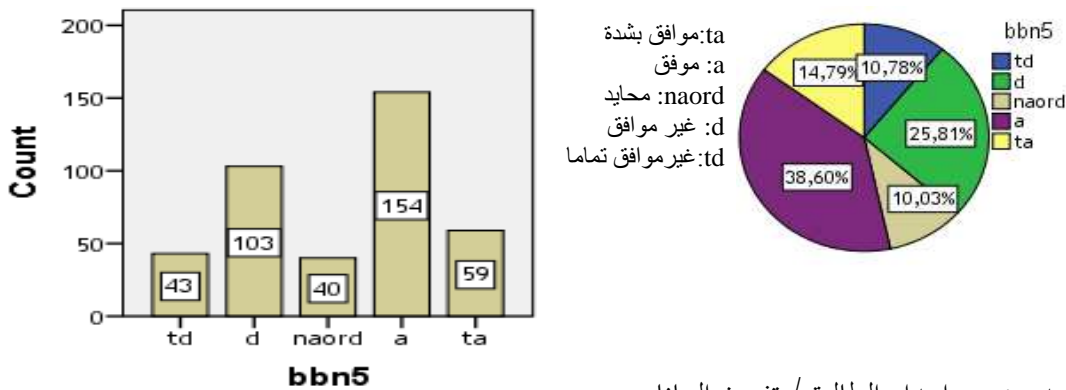
المصدر : من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

مما سبق ذكره في عبارات بعد الجوانب الملموسة يمكن استنتاج أن كل النسب سابقة الذكر مقبولة وهي تميل إلى الإيجاب نوعا ما، لذا يجب على القائمين على المكتبات إعادة النظر في المتغيرات المكونة لهذا البعد من أجل تحسينها إلى الأفضل.

### ثانيا: تحليل عبارات بعد الاعتمادية

**العبارة 5:** يمكنني الاعتماد على مكتبتنا في إعارة الكتب التي أحتاجها من خلال الشكل رقم (8) يتضح أن أغلب الطلبة موافقين وذلك بنسبة 53.39% أي 213 طالب فهم يقرون بأنه يمكن الإعتماد على المكتبة في إعارة الكتب التي يحتاجونها، في حين 36.59% من حجم العينة وهو ما يعادل 146 عارضوا الفكرة، و 40 طالب بنسبة 10.03% كانوا محايدين. أي أن الطلبة اختلفوا في وجهة نظرهم حول هذه الفكرة، لكن تبقى أكبر نسبة تتجه نحو الموافقة على هذه الفكرة.

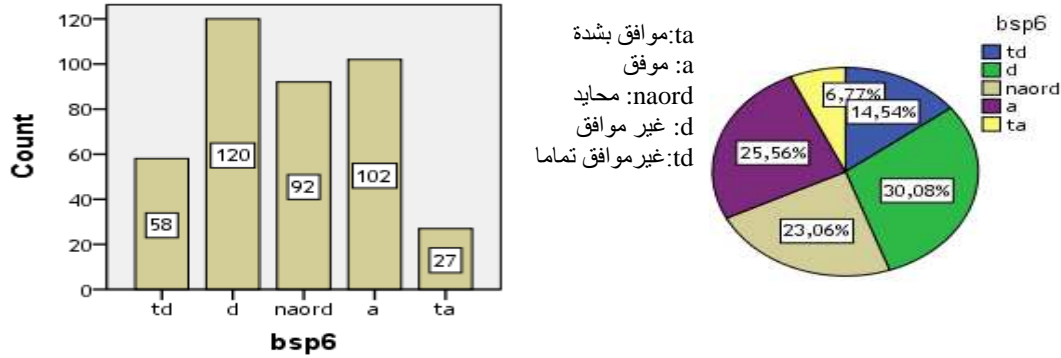
الشكل رقم 8: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 5



المصدر : من إعداد الطلبة / تفرغ البيانات

**العبارة 6:** تظهر إدارة مكتبتنا جدية بالغة لحل مشاكل الطلبة اتجاه خدماتها من خلال الشكل رقم (9) نلاحظ أن أكثر إجابات الطلبة كانت متجهة نحو المعارضة على هذه العبارة إذ قدروا ب 178 ما يعادل 44.62% من حجم العينة حيث أن الفرق بينهم وبين الموافقين على هذه العبارة لم يكن كبير قدر ب 129 طالب أي 32.23% أما المحايدين عددهم 92 طالب أي نسبة 23.06%، مما يوحي بوجود تشتت في إجابات الطلبة الذين اتجهوا نحو المعارضة من جهة والموافقة من جهة أخرى لكن تبقى الغالبية للذين اتجهوا نحو المعارضة مما يعني أن إدارة المكتبات لا تظهر اهتماما لحل مشاكل الطلبة اتجاه خدماتها.

الشكل رقم 9: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 6

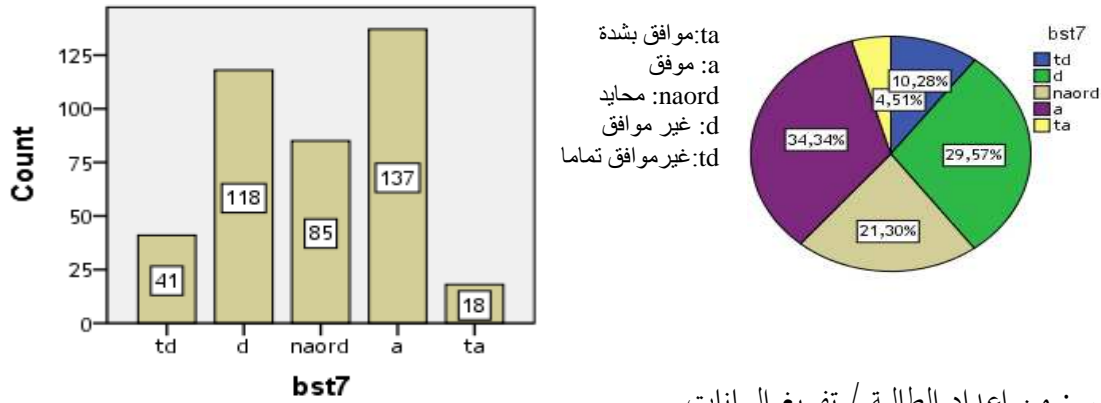


المصدر : من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

العبارة 7: تحرص مكتبتنا على تقديم خدمات صحيحة من أول مرة

يبين الشكل رقم (10) أن هناك تشتت في إجابات الطلبة بين الموافقة والمعارضة على هذه العبارة، فكانت نسبة المؤيدين 38.85% أي 155 طالب، أما عن المعارضين لهذه العبارة فقد مثلوا نسبة 39.85% وعددهم 159 طالب. كما بلغت نسبة المحايدين 21.30% أي 85 طالب. ومنه يمكن القول أنه يوجد تشتت في الإجابات فيما يتعلق بهذه العبارة غير أن الأغلبية تتجه نحو المعارضة على هذه الفكرة.

الشكل رقم 10: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 7



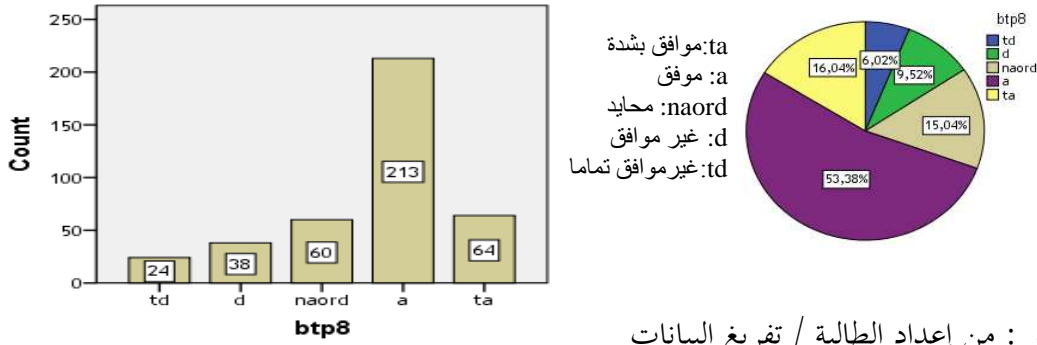
المصدر : من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

العبارة 8: تلتزم مكتبتنا بتقديم الخدمة للطلبة وفق التوقيت التي وعدتهم به مسبقا

من خلال الشكل رقم (11) نلاحظ أن معظم أفراد العينة موافقون على هذه العبارة، وهذه الموافقة بنسبة 69.27% أي 277 طالب وهي نسبة معتبرة على عكس المعارضين الذين كانت نسبتهم صغيرة جدا لم تتجاوز نسبة 15.62% من حجم العينة أي 62 طالب أما عن المحايدين بلغت نسبتهم 15.11% أي ما يعادل 60 طالب. ومنه يمكن القول أن المكتبات وفيه بوعودها فهي تلتزم بتقديم الخدمة في الموعد التي وعدت به الطلبة مسبقا.



الشكل رقم 11: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 8

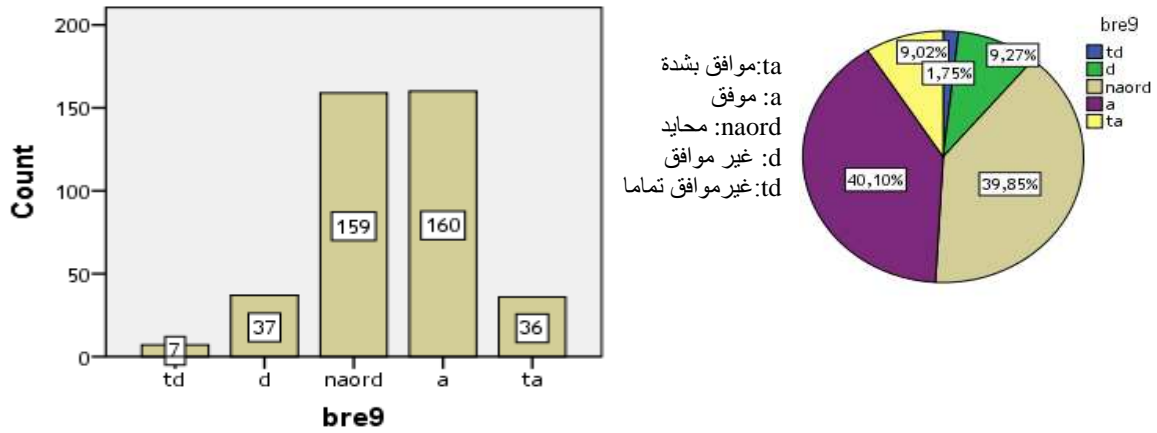


المصدر : من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

### العبارة 9: تحتفظ مكتبتنا بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها

يوضح الشكل رقم (12) أن أغلبية أفراد العينة موافقون على هذه العبارة حيث أن نسبتهم بلغت 49.12% أي 196 طالب وهي نسبة كبيرة مما يعني أن المكتبات تحتفظ بسجلات دقيقة عن خدماتها، في حين أن نسبة المعارضين بلغت 11.02% أي 44 طالب وهي نسبة صغيرة أما عن المحايدين كانوا 159 طالب ما يعادل 39.85% من حجم العينة.

الشكل رقم 12: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 9

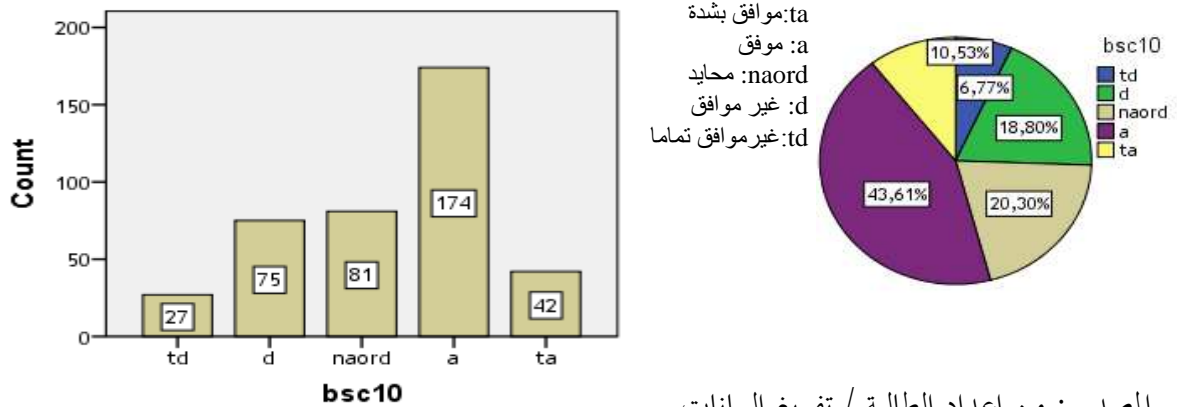


المصدر : من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

### العبارة 10: أثق في نظام البحث المعتمد في مكتبتنا للحصول على المادة المطلوبة

من خلال الشكل رقم (13) يتبين أن معظم إجابات الطلبة كانت بالموافقة على هذه العبارة فكانت نسبتهم 54.14% أي 216 طالب وهي نسبة معتبرة، بمعنى يمكن الوثوق في نظام البحث المعتمد في المكتبات للحصول على المادة المطلوبة، أما عن المعارضين لهذه العبارة فقد مثلوا نسبة 25.57% وعددهم 102 طالب كما بلغت نسبة المحايدين 20.83% أي 81 طالب.

الشكل رقم 13: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 10



المصدر : من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

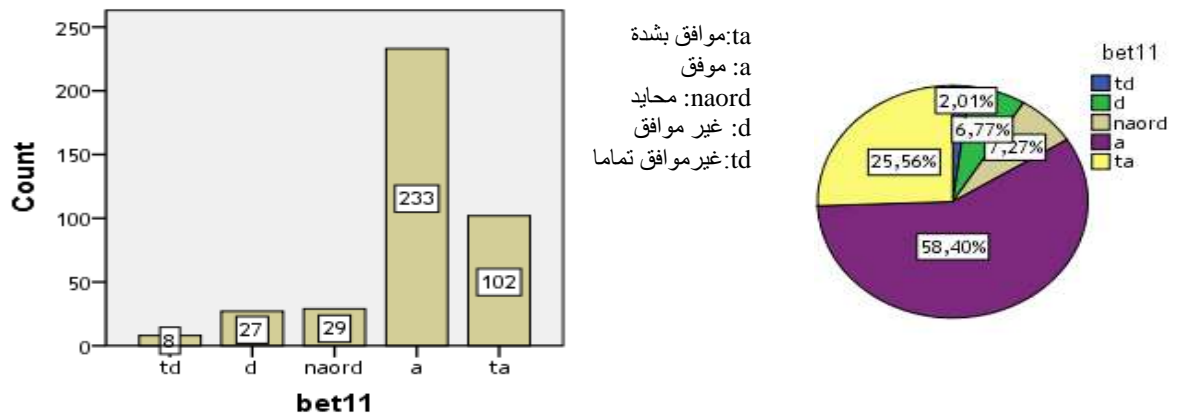
مما سبق ذكره في عبارات بعد الاعتمادية يمكن استنتاج أن بعض النسب سابقة الذكر تنحاز إلى الموافقة والبعض الآخر تنحاز إلى المعارضة.

ثالثا: تحليل عبارات بعد الاستجابة

**العبارة 11:** تعلم إدارة مكتبتنا طلابها بأوقات تأدية خدماتها

يتبين لنا من خلال الشكل رقم (14) أن الأغلبية موافقة على هذه العبارة وذلك بنسبة 83.96% من حجم العينة ما يعادل 335 طالب، مما يعني أن إدارة المكتبات حريصة على إعلام الطلبة بأوقات تأدية خدماتها في حين أن نسبة المعارضين والمحايدين قدرت على التوالي بـ 8.78% أي 35 طالب و 7.27% أي 29 طالب.

الشكل رقم 14: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 11



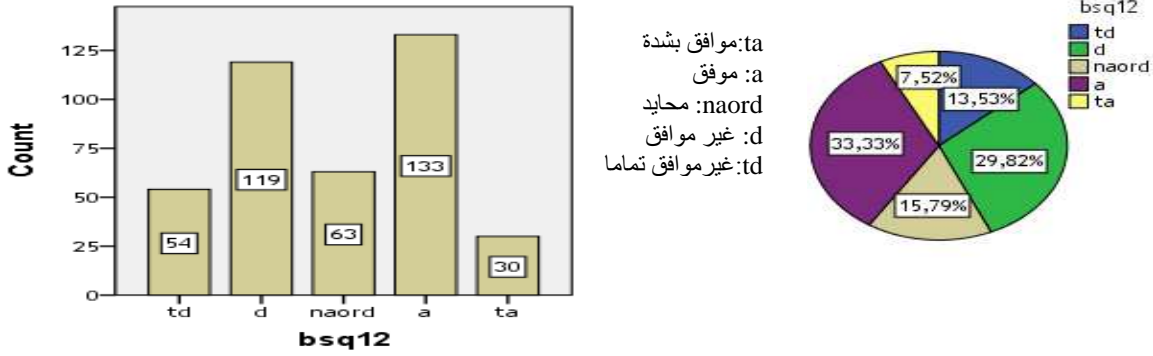
المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

**العبارة 12:** يحرص موظفو مكتبتنا على تقديم خدمات للطلبة بسرعة

من خلال الشكل (15) يتبين أن أكثر إجابات الطلبة كانت متجهة نحو المعارضة على هذه العبارة إذ قدروا بـ 173 طالب ما يعادل 43.47% من حجم العينة حيث أن الفرق بينهم وبين الموافقين على هذه العبارة

لم يكن كبير قدر ب163 طالب أي 40.71% أما عن المحايدين فقد عددهم ب 63 فرد أي نسبة 15.83%، فالطلبة اتجهوا نحو المعارضة من جهة و الموافقة من جهة أخرى على هذه الفكرة.

الشكل رقم15:الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 12

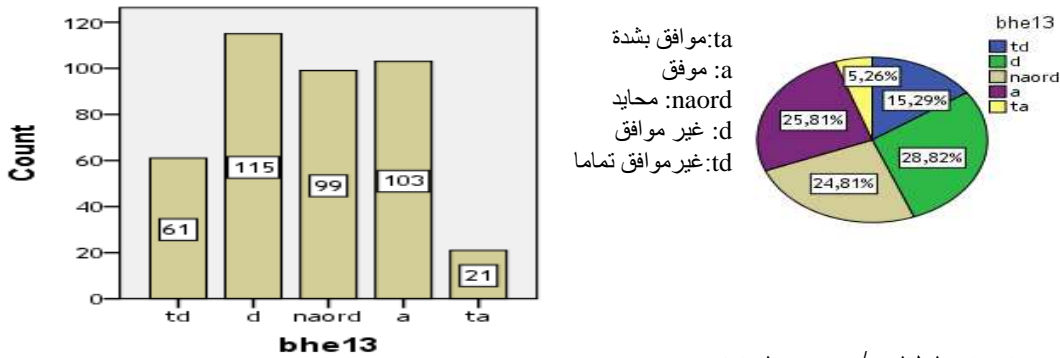


المصدر: من إعداد الطلبة / تفرغ البيانات

### العبارة 13: يدي موظفو مكتبتنا رغبة دائمة في مساعدة الطلبة

من خلال الشكل رقم (16) يتبين أن معظم إجابات الطلبة كانت معارضة (ضد) هذه العبارة إذ قدرت نسبة المعارضة ب 44.11% من حجم العينة أي 176 طالب، مما يعني أن موظفي المكتبات يقصرون في أداء مهامهم اتجاه الطلبة، في حين أن 31.07% من حجم العينة أي 124 طالب اتجهوا نحو الموافقة على هذه العبارة أما نسبة المحايدين قدرت ب 24.81% من حجم العينة ما يقابل 99 طالب.

الشكل رقم16: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 13

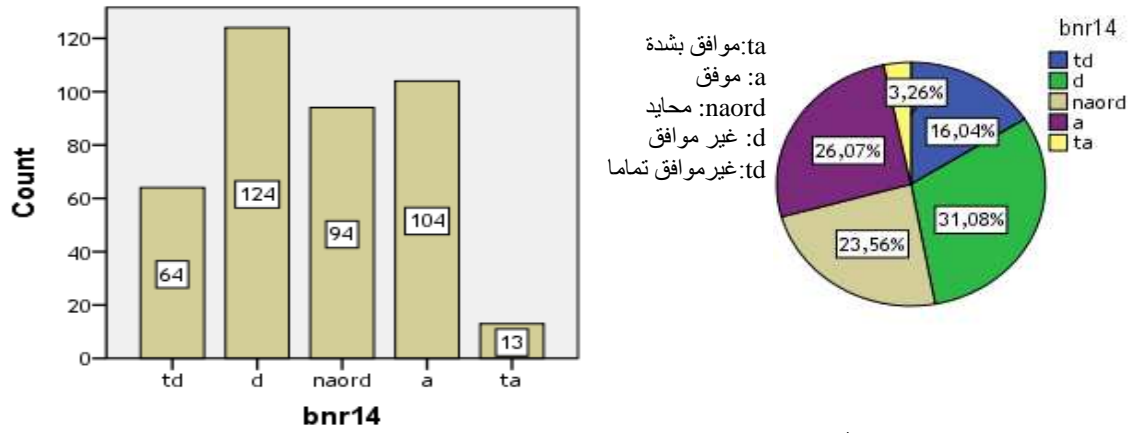


المصدر: من إعداد الطلبة / تفرغ البيانات

### العبارة 14: ينشغل موظفو مكتبتنا بالاستجابة الفورية لحاجات الطلبة

نلاحظ من خلال الشكل رقم (17) أن معظم الإجابات اتجهت نحو المعارضة على هذه العبارة بنسبة 47.12% أي 188 طالب ، في حين قدر عدد الطلبة الموافقين على هذه العبارة ب117 طالب أي 29.33% من حجم العينة، أما نسبة المحايدين فكانت 23.56% أي 94 طالب. ومنه يمكن القول أن هناك تشتت في إجابات الطلبة نحو هذه الفكرة.

الشكل رقم 17: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 14



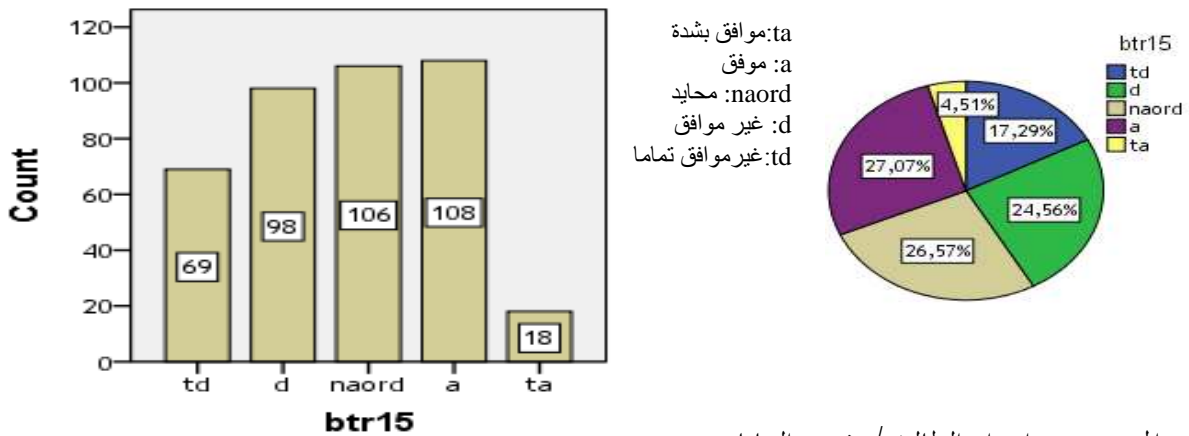
المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

مما سبق ذكره في عبارات بعد الاستجابة يمكن استنتاج أن كل النسب سابقة الذكر تميل إلى المعارضة، باستثناء العبارة (11) التي تنص بأن مكتبتنا تعلم طلابها بأوقات تأدية خدماتها، هذه الأخيرة كان الطلبة مؤيدين لها أي موافقين عليها.

#### رابعا: تحليل عبارات بعد الأمان

**العبارة 15:** يغرس موظفو مكتبتنا الثقة في نفوس الطلبة من خلال سلوكياتهم الطيبة  
يمثل الشكل رقم (18) إجابات الطلبة التي كانت مشتتة حول هذه الفكرة وأغلبها متوجهة إلى المعارضة بنسبة 41.85% أي 167 طالب، وهناك ما نسبته 31.58% أي 124 طالب موافقون على هذه الفكرة، في حين قدرت نسبة المحادين بـ 26.57% أي 106 طالب.

الشكل رقم 18: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 15

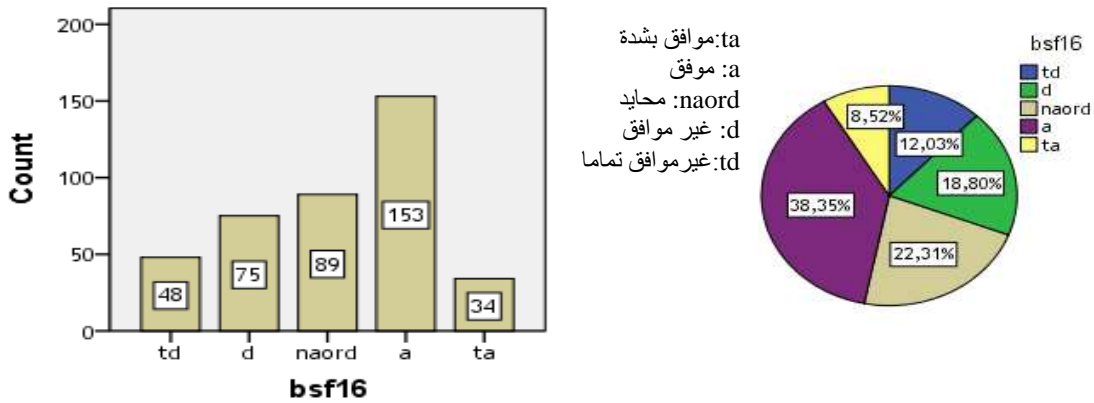


المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

### العبارة 16: أشعر بالأمان في تعاملي مع موظفي مكتبتنا

من خلال الشكل رقم (19) يتبين أن الطلبة كانوا مشتتين في إجاباتهم بين موافقين ومعارضين ومحايدين حيث كانت نسبتهم على التوالي: 46.87% أي 187 طالب، 30.8% أي 123 طالب، 22.31% من حجم العينة أي 89 طالب، حيث أن الأغلبية تنحاز إلى الموافقة على هذه العبارة بمعنى أن الطلبة يشعرون بالأمان عند تعاملهم مع موظفي المكتبة.

الشكل رقم 19: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 16

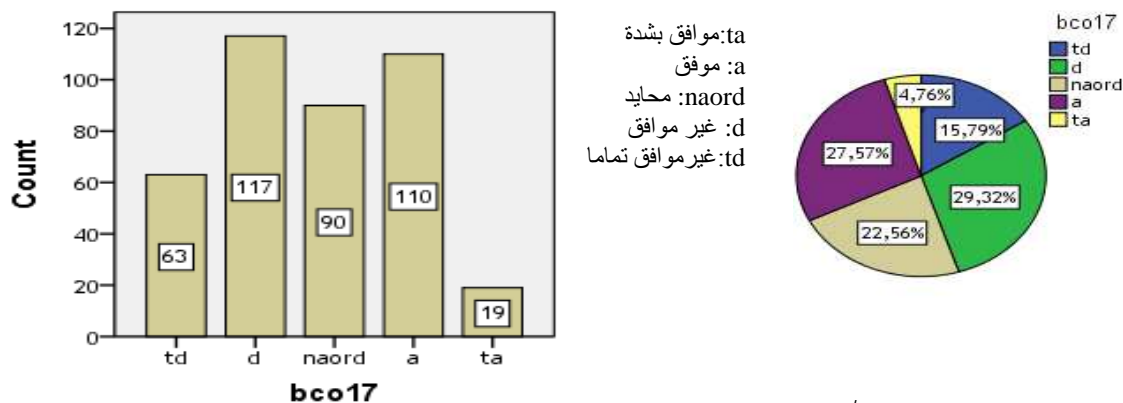


المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

### العبارة 17: يتعامل موظفي مكتبتنا معي دائما بلباقة

نلاحظ من خلال الشكل رقم (20) أن 129 طالب أي ما يعادل نسبة 32.33% موافقين على هذه العبارة، يقابلهم 180 طالب والذين يمثلون 45.11% معارضين، أما المحايدين فقد كان عددهم 90 طالب أي أن نسبتهم 22.56% من حجم العينة، إذ هناك تشتت في إجابات الطلبة لكن الأغلبية تميل إلى المعارضة.

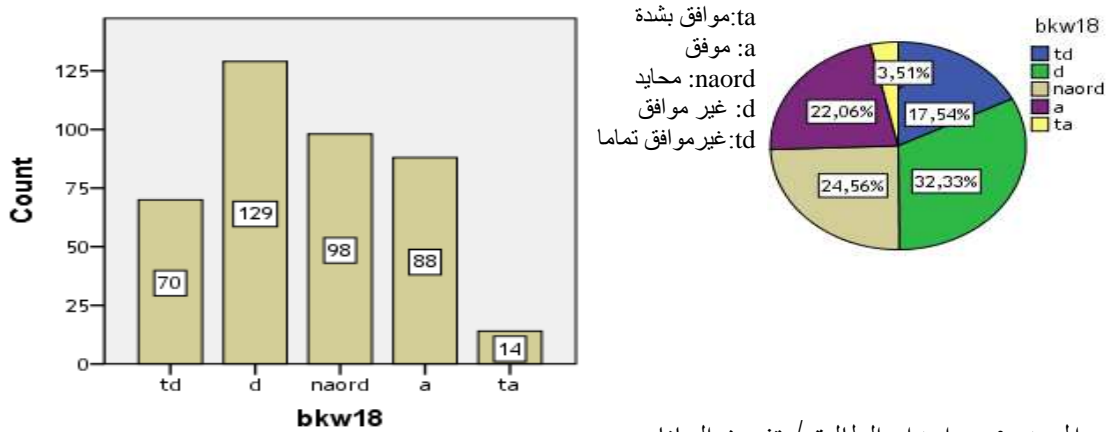
الشكل رقم 20: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 17



المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

**العبارة 18:** يمتلك موظفي مكتبتنا المعرفة التامة للإجابة على استفسارات الطلبة من خلال الشكل رقم (21) يتبين أن المعارضين على هذه الفكرة هم الذين أخذوا أعلى نسبة 49.87% ما يعادل 199 طالب، أما ما تبقي من العينة فانقسموا بين الموافقة والمحايدة على هذه الفكرة إذ نجد 25.57% من حجم العينة ما يعادل 102 طالب اتجهوا نحو الموافقة و 24.56% أي 98 اتجهوا نحو المحايدة، أي أن أغلب الإجابات تميل إلى المعارضة على هذه الفكرة.

الشكل رقم 21: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 18



المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

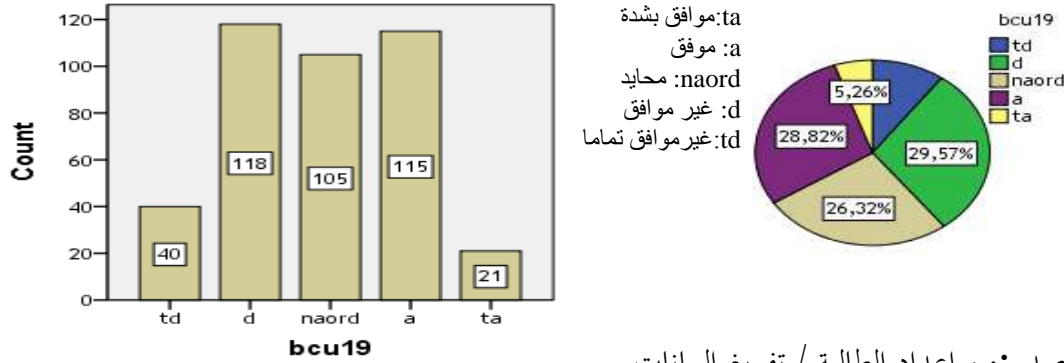
مما سبق ذكره في عبارات بعد الأمان يمكن استنتاج أن كل النسب سابقة الذكر تميل إلى المعارضة باستثناء العبارة (16) التي تنص على " أشعر بالأمان في تعاملي مع موظفي مكتبتنا"، هذه الأخيرة كان الطلبة مؤيدين لها أي موافقين عليها.

#### خامسا: تحليل عبارات بعد التعاطف

**العبارة 19:** يلقي طلبتنا اهتماما شخصيا من موظفي مكتبتنا

من خلال الشكل رقم (22) نلاحظ أنه كانت وجهات نظر الطلبة على هذه العبارة مقسمة نوعا ما بين موافق ومعارض ومحايد حيث كانت أكبر نسبة للمعارضين 39.6% أي 158 طالب تليها مباشرة 34.08% للموافقين أي 136 طالب وفي الأخير المحايدون الذي قدروا ب 105 طالب ما يعادل 26.32% من حجم العينة، أي أن الطلبة لم تكن لديهم نظرة موحدة حول هذه الفكرة.

الشكل رقم 22: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 19

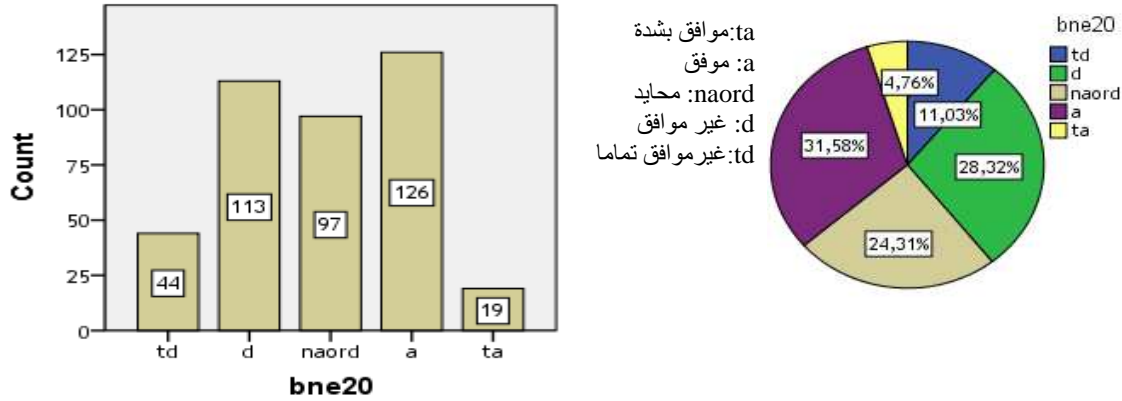


المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

### العبارة 20: يتفهم موظفو مكتبتنا لحاجات الطلبة بشكل دقيق

كانت أكبر الإجابات حسب ما يوضحه الشكل رقم (23) تتجه نحو المعارضة وذلك بنسبة 39.35% أي 157 طالب تليها 36.34% أي 145 طالب اتجهوا نحو الموافقة، يقي 97 طالب ما يعادل 24.31% من حجم العينة محايدون ، فالطلبة مشتتون في إجاباتهم نحو هذه الفكرة.

الشكل رقم 23: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 20



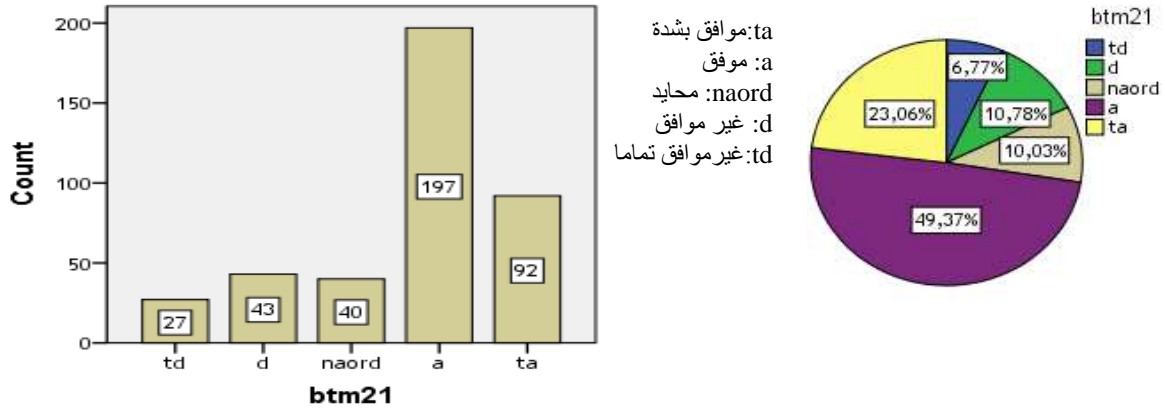
المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

### العبارة 21: تراعي ساعات عمل مكتبتنا الجدول الزمني الدراسي للطلبة

الشكل رقم (24) يوضح أن أغلبية الطلبة موافقون على هذه العبارة أي أن ساعات عمل المكتبة تراعي الجدول الزمني الدراسي للطلبة حيث تقدر نسبتهم بـ 72.43% من حجم العينة وهذا ما يقابل 289، في حين أن المعارضين لهذه العبارة قدرت نسبتهم بـ 17.55% من حجم العينة أي 70 طالب، وهي نسبة صغيرة مقارنة مع نسبة الموافقين. أما المحايدون فكانت نسبتهم 10.03% أي 40 طالب.



الشكل رقم 24: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 21

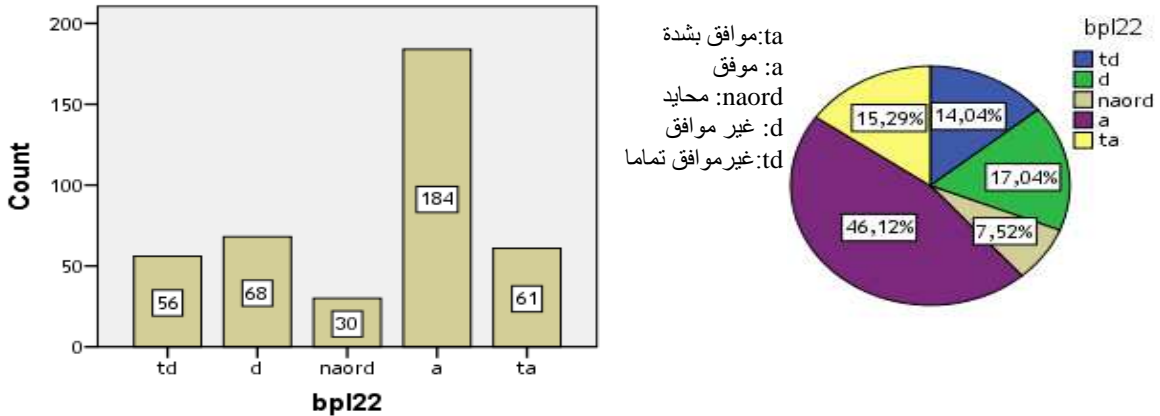


المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

العبارة 22: تتوفر مكتبتنا على أماكن ملائمة ومريحة لانتظار الطلبة

من خلال الشكل رقم (25) نلاحظ أن أغلبية إجابات الطلبة كانت ايجابية حيث قدر عددهم بـ 245 طالب ما يعادل 61.41% من حجم العينة أي أن أغلبية الطلبة موافقون على هذه الفكرة أما عن المجيبين بعدم الموافقة فكان عددهم 124 طالب ما يعادل 31.08%، أما نسبة 7.52% وهذا ما يقابل 40 طالب كانوا محايدين.

الشكل رقم 25: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية للعبارة 22



المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

مما سبق ذكره في عبارات بعد التعاطف يمكن استنتاج أن العبارتين (19) و(20) والمتضمنتين على

التوالي: "يلقى طلبتنا اهتماما شخويا من موظفي مكتبتنا"، "يتفهم موظفو مكتبتنا لحاجات الطلبة بشكل دقيق" لقيتا المعارضة من قبل الطلبة، وهذا يعني أن الطلبة لا يلقون الاهتمام اللازم من قبل موظفي المكتبة في حين العبارتين المتبقيتين كان الطلبة مؤيدين لهما أي موافقين عليهما.

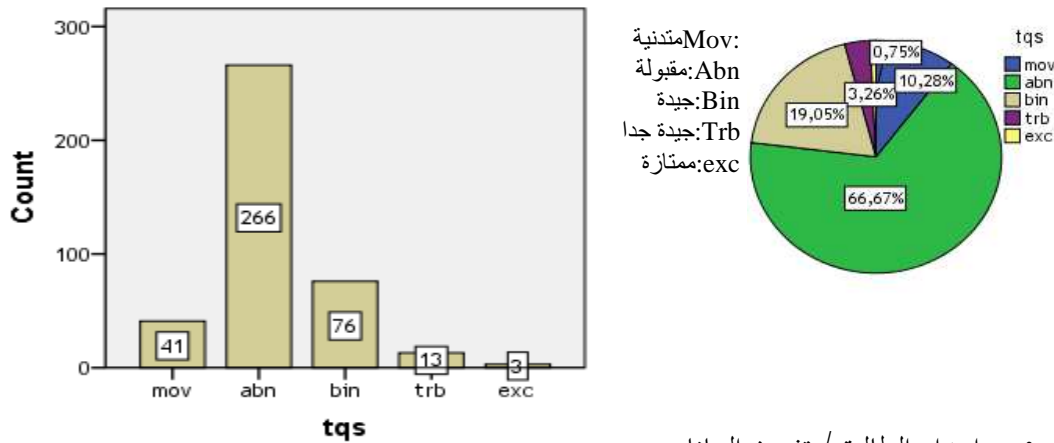


### سادسا: تحليل عبارة التقييم الكلي للجودة

-أرى بشكل عام أن جودة الخدمات في مكتبتنا

من خلال الشكل الموالي يتضح لنا أن تقييم الطلبة لجودة خدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة في معظمها مقبولة، حيث كانت أعلى نسبة لدرجة مقبولة وقدرت بـ 66.67% من حجم العينة أي 266 طالب، في حين أن نسبة جيدة كانت 19.05% أي 76 طالب، في حين أجاب 41 طالب من العينة بـ متدنية وهذا ما يقابل 10.28% من عينة الدراسة، كما أن هناك 13 مستجوب أجاب بجيدة جدا والدين يمثلون 3.26% من حجم عينة الدراسة، وأخيرا أجاب 3 طلبة بـ ممتازة أي ما يقابل بـ 0.75% من حجم عينة الدراسة. يمكن القول أن جودة خدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة مقبولة وهي تنحاز إلى مستوى الضعف حسب سلم ليكارت الذي يصنف ممتازة، جيدة جدا، جيدة ضمن التقييم الإيجابي، بينما يصنف مقبولة ومتدنية ضمن التقييم السلبي.

الشكل رقم 26: الدائرة النسبية والأعمدة البيانية ل عبارة التقييم الكلي للجودة



المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

### -ترتيب عبارات الدراسة:

لمزيد من التحليل لمعرفة رأي العينة حول مستوى جودة الأبعاد المكونة لجودة خدمات مكتبات المركز الجامعي، فقد تم عرض 22 عبارة المكونة للمقياس الموضوع لدراسة جودة الخدمة، وذلك على أساس المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ثم ترتيبها حسب معامل الاختلاف باعتباره مقياس أدق في ترتيب العوامل ذات الطبيعة المختلفة، آخذين بعين الاعتبار انحراف القيم عن المتوسط، ويظهر الجدول رقم (07) ترتيب العوامل المتضمنة هذا الجزء من الدراسة.

وفقا للمتوسط الحسابي نلاحظ تقارب النتائج وتراوحها بين 2.61 و 3.98، إلا أن معظم نتائج المتوسط لا تزيد عن 3 كما تظهر في الجدول رقم (07) مما يعكس انطباق الطلبة على معايير الرداءة في المكتبات

## تقييم جودة خدمات المكتبات - دراسة حالة- مكتبات المركز الجامعي لميلة

المختارة، حيث تنحصر هذه النتيجة وفقا لسلم ليكارت بين غير موافق ومحيد، مما يدل على الانطباع السلبي لدى الطلبة على مستوى جودة خدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة المقدمة لهم.

جدول رقم 07: نتائج قياس جودة عبارات الاستبيان

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط	العبرة	الرقم
1	0.2211	0.88	3.98	تعلم إدارة مكتبتنا طلابها بأوقات تأدية خدماتها	11
2	0.2434	0.84	3.45	تحتفظ مكتبتنا بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها	9
3	0.2810	1.04	3.70	توفر مكتبتنا كراسي وطاولات مريحة وجذابة	2
4	0.2892	1.05	3.63	تلتزم مكتبتنا بتقديم الخدمة للطلبة وفق التوقيت التي وعدتهم به مسبقا	8
5	0.3045	1.13	3.71	تراعي ساعات عمل مكتبتنا الجدول الزمني الدراسي للطلبة	21
6	0.3313	1.10	3.32	أثق في نظام البحث المعتمد في مكتبتنا للحصول على المادة المطلوبة	10
7	0.3453	1.15	3.33	تتوفر مكتبتنا على تجهيزات ذات تصاميم حديثة	1
8	0.3467	1.12	3.24	تتميز مكتبتنا بجاذبية المواد المرتبطة بخدماتها(الكتيبات، الكتلوجات)	4
9	0.375	1.17	3.12	أشعر بالأمان في تعاملي مع موظفي مكتبتنا	16
10	0.4252	1.11	2.89	يلقى طلبتنا اهتماما شخسيا من موظفي مكتبتنا	19
11	0.3754	1.10	2.93	تحرص مكتبتنا على تقديم خدمات صحيحة من أول مرة	7
12	0.3793	1.10	2.90	يتفهم موظفو مكتبتنا لحاجات الطلبة بشكل دقيق	20
13	0.3927	1.30	3.31	تتوفر مكتبتنا على أماكن ملائمة ومرمجة لانتظار الطلبة	22
14	0.3968	1.27	3.20	يمكنني الاعتماد على مكتبتنا في إعارة الكتب التي أحتاجها	5
15	0.4041	1.16	2.87	يرتدي موظفو مكتبتنا أزياء أنيقة المظهر	3
16	0.4126	1.11	2.69	ينشغل موظفو مكتبتنا بالاستجابة الفورية لحاجات الطلبة	14
17	0.4130	1.14	2.76	ييدي موظفو مكتبتنا رغبة دائمة في مساعدة الطلبة	13
18	0.4151	1.15	2.77	يغرس موظفو مكتبتنا الثقة في نفوس الطلبة من خلال سلوكياتهم الطيبة	15
19	0.4158	1.21	2.91	يحرص موظفو مكتبتنا على تقديم خدمات للطلبة بسرعة	12
20	0.4166	1.15	2.76	يتعامل موظفي مكتبتنا معي دائما بلباقة	17
21	0.4193	1.17	2.79	تظهر إدارة مكتبتنا جدية بالغة لحل مشاكل الطلبة اتجاه خدماتها	6
22	0.4252	1.11	2.61	يتملك موظفي مكتبتنا المعرفة التامة للإجابة على استفسارات الطلبة	18

المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

وبالنظر إلى ترتيب العوامل وفقا لمعامل الاختلاف نجد أن أفضل مجموعة تأتي في رأس الجدول وهي تمثل أقل العوامل في قيمة معامل الاختلاف وبالتالي فإنها تمثل أفضل العوامل جودة، فمن بين أفضل خمسة عوامل يظهر العامل "تعلم إدارة مكتبتنا طلابها بأوقات تأدية خدماتها" الذي ينتمي إلى بعد الاستجابة، إذ يعكس نوع من الانطباع الإيجابي في العلاقة بين الطلبة وموظفي المكتبة.

أما العامل الثاني فكان " تحتفظ مكتبتنا بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها" الذي ينتمي إلى بعد الاعتمادية، وهو يعكس أيضا نوع من الانطباع الإيجابي ، الذي يدل على أن الطلبة يستطيعون الاعتماد على المكتبة للحصول على المادة المطلوبة.

أما العامل الثالث فكان "توفر مكتبتنا كراسي وطاولات مريحة وجذابة" الذي ينتمي إلى بعد الجوانب الملموسة، وهو يعكس الانطباع الايجابي ، الذي يدل على أن مكتبتنا تتوفر على تجهيزات توفر الراحة للطلبة. أما العامل الرابع فكان "تلتزم مكتبتنا بتقديم الخدمة للطلبة وفق التوقيت التي وعدتهم به مسبقا" الذي ينتمي إلى بعد الاعتمادية، وهو يعكس الانطباع الايجابي ، الذي يعزز إمكانية اعتماد الطلبة على المكتبة. أما العامل الخامس فكان "تراعي ساعات عمل مكتبتنا الجدول الزمني الدراسي للطلبة" الذي ينتمي إلى بعد التعاطف وهو أيضا يعكس الانطباع الإيجابي ، الذي يدل على مراعاة المكتبة لظروف الطلبة وأخذها بعين الاعتبار.

### 3.5. اختبار الفرضيات

اختبار صحة الفرضية الأولى: تنص هذه الفرضية على ما يلي: "تقييم طلبة المركز الجامعي لمستوى جودة خدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة المقدمة لهم سلبي" تم التأكد من صحة أو نفي هذه الفرضية باستخدام أسلوب المتوسطات الحسابية، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (08):

جدول رقم 08: المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجودة خدمات مكتبات المركز الجامعي

الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	الرقم
1.15	3.33	تتوفر مكتبتنا على تجهيزات ذات تصاميم حديثة	1
1.04	3.70	توفر مكتبتنا كراسي وطاولات مريحة وجذابة	2
1.16	2.87	يرتدي موظفو مكتبتنا أزياء أنيقة المظهر	3
1.12	3.24	تميز مكتبتنا بمجاذبية المواد المرتبطة بخدماتها(الكنيات، الكنولوجيات)	4
1.27	3.20	يمكنني الاعتماد على مكتبتنا في إعارة الكتب التي أحتاجها	5
1.17	2.79	تظهر إدارة مكتبتنا جدية بالغة لحل مشاكل الطلبة اتجاه خدماتها	6
1.10	2.93	تحرص مكتبتنا على تقديم خدمات صحيحة من أول مرة	7
1.05	3.63	تلتزم مكتبتنا بتقديم الخدمة للطلبة وفق التوقيت التي وعدتهم به مسبقا	8
0.84	3.45	تحتفظ مكتبتنا بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها	9
1.10	3.32	أثق في نظام البحث المعتمد في مكتبتنا للحصول على المادة المطلوبة	10
0.88	3.98	تعلم إدارة مكتبتنا طلابها بأوقات تأدية خدماتها	11
1.21	2.91	يحرص موظفو مكتبتنا على تقديم خدمات للطلبة بسرعة	12
1.14	2.76	يبيدي موظفو مكتبتنا رغبة دائمة في مساعدة الطلبة	13
1.11	2.69	ينشغل موظفو مكتبتنا بالاستجابة الفورية لحاجات الطلبة	14
1.15	2.77	يغرس موظفو مكتبتنا الثقة في نفوس الطلبة من خلال سلوكياتهم الطيبة	15
1.17	3.12	شعر بالأمان في تعاملي مع موظفي مكتبتنا	16
1.15	2.76	يتعامل موظفي مكتبتنا معي دائما بلباقة	17
1.11	2.61	يتملك موظفي مكتبتنا المعرفة التامة للإجابة على استفسارات الطلبة	18
1.08	2.89	يلقى طلبتنا اهتماما شخصيا من موظفي مكتبتنا	19
1.10	2.90	يتفهم موظفو مكتبتنا لحاجات الطلبة بشكل دقيق	20
1.13	3.71	تراعى ساعات عمل مكتبتنا الجدول الزمني الدراسي للطلبة	21
1.30	3.31	تتوفر مكتبتنا على أماكن ملائمة ومريحة لانتظار الطلبة	22
0.67	2.17	أرى بشكل عام أن جودة الخدمات في مكتبتنا	-

المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات كانت أقل من 4، ولأن المقياس المستخدم هو خماسي، فإن المتوسط الحسابي الذي يقل عن أربعة يعكس تقييما سلبيا، مما يعني التقييم السلبي لمستوى جودة خدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة.

## تقييم جودة خدمات المكتبات - دراسة حالة- مكتبات المركز الجامعي لميلة

هذا وقد تضمن الاستبيان عبارة حول جودة الخدمات في المكتبات محل الدراسة عموماً، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.17، وهو يدل على أن مستوى جودة خدمات المكتبة مقبولة، هذه الأخيرة تصنف ضمن التقييم السلبي وفق سلم ليكارت وهو يؤكد النتيجة السابقة مما يعني صحة الفرضية الأولى.

**اختبار صحة الفرضية الثانية:** تنص هذه الفرضية على ما يلي: "تقييم الطلبة لمستوى جودة بعد الجوانب الملموسة في مكتبات المركز الجامعي لميلة سلبي" تم التأكد من صحة أو نفي هذه الفرضية باستخدام أسلوب المتوسطات الحسابية، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (09) :

جدول رقم 09: المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجودة بعد الجوانب الملموسة في مكتبات المركز الجامعي

الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	الرقم
1.15	3.33	تتوفر مكتبتنا على تجهيزات ذات تصاميم حديثة	1
1.04	3.70	توفر مكتبتنا كراسي وطاولات مريحة وجذابة	2
1.16	2.87	يرتدي موظفو مكتبتنا أزياء أنيقة المظهر	3
1.12	3.24	تتميز مكتبتنا بمجازية المواد المرتبطة بخدماتها (الكتيبات، الكتالوجات)	4

المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لهذه العبارات كانت أقل من 4، ولأن المقياس المستخدم هو خماسي، فإن المتوسط الحسابي الذي يقل عن أربعة يعكس تقييماً سلبياً، مما يدل على الانطباع السلبي لدى الطلبة على مستوى جودة بعد الجوانب الملموسة في مكتبات المركز الجامعي لميلة. وهذا يعني صحة الفرضية الثانية.

**اختبار صحة الفرضية الثالثة:** تنص هذه الفرضية على ما يلي: "تقييم الطلبة لمستوى جودة بعد الاعتمادية في مكتبات المركز الجامعي لميلة سلبي" تم التأكد من صحة أو نفي هذه الفرضية باستخدام أسلوب المتوسطات الحسابية، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (10) :

## تقييم جودة خدمات المكتبات - دراسة حالة- مكتبات المركز الجامعي لميلة

جدول رقم 10: المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجودة بعد الاعتمادية في مكتبات المركز الجامعي

الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	الرقم
1.27	3.20	يمكنني الاعتماد على مكتبتنا في إعارة الكتب التي أحتاجها	5
1.17	2.79	تظهر إدارة مكتبتنا جدية بالغة لحل مشاكل الطلبة اتجاه خدماتها	6
1.10	2.93	تحرص مكتبتنا على تقديم خدمات صحيحة من أول مرة	7
1.05	3.63	تلتزم مكتبتنا بتقديم الخدمة للطلبة وفق التوقيت التي وعدتم به مسبقا	8
0.84	3.45	تحتفظ مكتبتنا بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها	9
1.10	3.32	أثق في نظام البحث المعتمد في مكتبتنا للحصول على المادة المطلوبة	10

المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لهذه العبارات كانت أقل من 4، ولأن المقياس المستخدم هو خماسي، فإن المتوسط الحسابي الذي يقل عن أربعة يعكس تقييما سلبيا، مما يدل على الانطباع السلبي لدى الطلبة على مستوى جودة بعد الاعتمادية في مكتبات المركز الجامعي لميلة. وهذا يعني صحة الفرضية الثالثة.

اختبار صحة الفرضية الرابعة: تنص هذه الفرضية على ما يلي: "تقييم الطلبة لمستوى جودة بعد الاستجابة في مكتبات المركز الجامعي لميلة سلبي" تم التأكد من صحة أو نفي هذه الفرضية باستخدام أسلوب المتوسطات الحسابية، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (11):

جدول رقم 11: المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجودة بعد الاستجابة في مكتبات المركز الجامعي

الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	الرقم
0.88	3.98	تعلم إدارة مكتبتنا طلابها بأوقات تأدية خدماتها	11
1.21	2.91	يحرص موظفو مكتبتنا على تقديم خدمات للطلبة بسرعة	12
1.14	2.76	يبيدي موظفو مكتبتنا رغبة دائمة في مساعدة الطلبة	13
1.11	2.69	ينشغل موظفو مكتبتنا بالاستجابة الفورية لحاجات الطلبة	14

المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لهذه العبارات كانت أقل من 4، ولأن المقياس المستخدم هو خماسي، فإن المتوسط الحسابي الذي يقل عن أربعة يعكس تقييما سلبيا ، مما يدل على الانطباع السلبي لدى الطلبة على مستوى جودة بعد الاستجابة في مكتبات المركز الجامعي لميلة وهذا يعني صحة الفرضية الرابعة.

اختبار صحة الفرضية الخامسة: تنص هذه الفرضية على ما يلي: "تقييم الطلبة لمستوى جودة بعد الأمان في مكتبات المركز الجامعي لميلة سلبية" تم التأكد من صحة أو نفي هذه الفرضية باستخدام أسلوب المتوسطات الحسابية، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (12) :

جدول رقم 12: المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجودة بعد الاستجابة في مكتبات المركز الجامعي

الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	الرقم
1.15	2.77	يغرس موظفو مكتبتنا الثقة في نفوس الطلبة من خلال سلوكناهم الطيبة	15
1.17	3.12	شعر بالأمان في تعاملنا مع موظفي مكتبتنا	16
1.15	2.76	يتعامل موظفي مكتبتنا معي دائما بلباقة	17
1.11	2.61	يمتلك موظفي مكتبتنا المعرفة التامة للإجابة على استفسارات الطلبة	18

المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لهذه العبارات كانت أقل من 4، ولأن المقياس المستخدم هو خماسي، فإن المتوسط الحسابي الذي يقل عن أربعة يعكس تقييما سلبيا ، مما يدل على الانطباع السليبي لدى الطلبة على مستوى جودة بعد الأمان في مكتبات المركز الجامعي لميلة. وهذا يعني صحة الفرضية الخامسة.

اختبار صحة الفرضية السادسة: تنص هذه الفرضية على ما يلي: "تقييم الطلبة لمستوى جودة بعد التعاطف في مكتبات المركز الجامعي لميلة سلبية" تم التأكد من هذه الفرضية باستخدام أسلوب المتوسطات الحسابية، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (13) :

جدول رقم 13: المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجودة بعد التعاطف في مكتبات المركز الجامعي

الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	الرقم
1.08	2.89	يلقى طلبتنا اهتماما شخصيا من موظفي مكتبتنا	19
1.10	2.90	يتفهم موظفو مكتبتنا لحاجات الطلبة بشكل دقيق	20
1.13	3.71	تراعي ساعات عمل مكتبتنا الجدول الزمني الدراسي للطلبة	21
1.30	3.31	تتوفر مكتبتنا على أماكن ملائمة ومريحة لانتظار الطلبة	22
0.67	2.17	أرى بشكل عام أن جودة الخدمات في مكتبتنا	23

المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لهذه العبارات كانت أقل من 4، ولأن المقياس المستخدم هو خماسي، فإن المتوسط الحسابي الذي يقل عن أربعة يعكس تقييما سلبيا، مما يدل على

الانطباع السلبي لدى الطلبة على مستوى جودة بعد التعاطف في مكتبات المركز الجامعي لميلة، وهذا يعني صحة الفرضية السادسة.

اختبار صحة الفرضية السابعة: تنص هذه الفرضية على ما يلي: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية لخدمات مكتبات المركز الجامعي محل الدراسة من جهة، وكل بعد من أبعاد جودة الخدمات التالية: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف".

ينبثق عن هذه الفرضية خمسة فرضيات فرعية هي:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية لخدمات مكتبات المركز الجامعي محل الدراسة من جهة، وبعد الجوانب الملموسة من جهة أخرى.  
تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي حيث أن الجودة الكلية تمثل المتغير التابع وبعد الجوانب الملموسة المتغير المستقل، وتحصلنا على المخرجات التالية:



جدول رقم (14): مخرجات تحليل الانحدار الخطي للفرضية 1

Model Smart		
Model	R	R Square
1	,401 <sup>a</sup>	,161

a. Predictors: (Constant), tq5

Model Summary		
Model	R	R Square
1	,401 <sup>a</sup>	,161

a. Predictors: (Constant), tangible

ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
1	Regression	29,560	1	29,560	,000 <sup>b</sup>
	Residual	154,159	397	,388	
	Total	183,719	398		

a. Dependent Variable: tq5

b. Predictors: (Constant), tangible

Coefficients <sup>a</sup>	
Model	B
Constant	1,003
(1)tangible	,357

a. Dependent Variable: tq5

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

تبين المخرجات أعلاه أن قيمة معامل الارتباط الثنائي كانت 0,401، وبالتالي هناك علاقة يمكن اعتبارها متوسطة بين بعد الجوانب الملموسة والجودة الكلية، كما بلغ معامل التحديد 0,161، مما يعني 16.1% من التغير في الجودة الكلية يعود إلى التغير في بعد الجوانب الملموسة. وحيث أن مستوى الدلالة يساوي صفراً وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، فإننا نرفض هذه الفرضية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الجوانب الملموسة والجودة الكلية.

كما يشار في الأخير إلى معادلة الانحدار الخطي بين بعد الجوانب الملموسة والجودة الكلية للخدمات المكتبية كما يلي:

$$Y = 1.003 + 0.357 \text{ tangible}$$

تمثل هذه المعادلة أثر بعد الجوانب الملموسة على الجودة الكلية للخدمة المكتبية بواسطة المعامل (B) وقيمته 0.357.

2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية لخدمات مكتبات المركز الجامعي محل الدراسة من جهة، وبعد الاعتمادية من جهة أخرى.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي حيث أن الجودة الكلية تمثل المتغير التابع وبعد الاعتمادية المتغير المستقل، وتحصلنا على المخرجات التالية:

جدول رقم (15): مخرجات تحليل الانحدار الخطي للفرضية 2

#### Model Summary

Model	R	R Square
1	.551 <sup>a</sup>	.303

a. Predictors: (Constant), reliability

Model		ANOVA <sup>a</sup>			
		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
1	Regression	55,750	1	55,750	,000 <sup>b</sup>
	Residual	127,970	397	,322	
	Total	183,719	398		

a. Dependent Variable: tq

b. Predictors: (Constant), reliability

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	B
(Constant)	,334
reliability	,571

a. Dependent Variable: tq

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

تبين المخرجات أعلاه أن قيمة معامل الارتباط الثنائي كانت 0.551، وبالتالي هناك علاقة يمكن اعتبارها متوسطة بين بعد الاعتمادية والجودة الكلية، كما بلغ معامل التحديد 0.303، مما يعني 30.3% من التغير في الجودة الكلية يعود إلى التغير في بعد الاعتمادية. وحيث أن مستوى الدلالة يساوي صفراً وهو أقل

من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، فإننا نرفض هذه الفرضية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الاعتمادية والجودة الكلية.

كما يشار في الأخير إلى معادلة الانحدار الخطي بين بعد الاعتمادية والجودة الكلية للخدمات المكتبية كما يلي:

$$Y = 0.334 + 0.571 \text{reliability}$$

تمثل هذه المعادلة أثر بعد الاعتمادية على الجودة الكلية للخدمة المكتبية بواسطة المعامل (B) وقيمته 0.571. 3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية لخدمات مكتبات المركز الجامعي محل الدراسة من جهة، وبعد الاستجابة من جهة أخرى.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي حيث أن الجودة الكلية تمثل المتغير التابع وبعد الاستجابة المتغير المستقل، وتحصلنا على المخرجات التالية:

جدول رقم (16): مخرجات تحليل الانحدار الخطي للفرضية 3

#### Model Summary

Model	R	R Square
1	.448 <sup>a</sup>	.201

a. Predictors: (Constant), repencess

		ANOVA <sup>a</sup>			
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
1	Regression	36,950	1	36,950	,000 <sup>b</sup>
	Residual	146,770	397	,370	
	Total	183,719	398		

a. Dependent Variable: tq5

b. Predictors: (Constant), repencess

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	B
1	
(Constant)	,977
repencivness	,388

a. Dependent Variable: tq5

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي spss

تبين المخرجات أعلاه أن قيمة معامل الارتباط الثنائي كانت 0.448، وبالتالي هناك علاقة يمكن اعتبارها متوسطة بين بعد الاعتمادية والجودة الكلية، كما بلغ معامل التحديد 0.201، مما يعني 20.1% من التغير في الجودة الكلية يعود إلى التغير في بعد الاستجابة. وحيث أن مستوى الدلالة يساوي صفراً وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، فإننا نرفض هذه الفرضية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الاستجابة والجودة الكلية.

كما يشار في الأخير إلى معادلة الانحدار الخطي بين بعد الاستجابة والجودة الكلية للخدمات المكتبية كما يلي:

$$Y = 0.977 + 0.388 \text{repen} \text{civness}$$

تمثل هذه المعادلة أثر بعد الاستجابة على الجودة الكلية للخدمة المكتبية بواسطة المعامل (B) وقيمته 0.388. 4. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية لخدمات مكتبات المركز الجامعي محل الدراسة من جهة، وبعد الأمان من جهة أخرى.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي حيث أن الجودة الكلية تمثل المتغير التابع وبعد الأمان المتغير المستقل، وتحصلنا على المخرجات التالية:

جدول رقم (17): مخرجات تحليل الانحدار الخطي للفرضية 4

**Model Summary**

Model	R	R Square
1	.477 <sup>a</sup>	.227

a. Predictors: (Constant), assurance

Model		ANOVA <sup>a</sup>			Sig.
		Sum of Squares	df	Mean Square	
1	Regression	41,736	1	41,736	,000 <sup>b</sup>
	Residual	141,983	397	,358	
	Total	183,719	398		

a. Dependent Variable: tq5

b. Predictors: (Constant), assurance

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	B
(Constant)	1,148
assurance	,365

a. Dependent Variable: tq5

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

تبين المخرجات أعلاه أن قيمة معامل الارتباط الثنائي كانت 0.447، وبالتالي هناك علاقة يمكن اعتبارها متوسطة بين بعد الاعتمادية والجودة الكلية، كما بلغ معامل التحديد 0.227، مما يعني 22.7% من التغير في الجودة الكلية يعود إلى التغير في بعد الأمان. وحيث أن مستوى الدلالة يساوي صفراً وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، فإننا نرفض هذه الفرضية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأمان والجودة الكلية.

كما يشار في الأخير إلى معادلة الانحدار الخطي بين بعد الأمان والجودة الكلية للخدمات المكتبية كما يلي:

$$Y = 1.148 + 0.365 \text{assurance}$$

تمثل هذه المعادلة أثر بعد الأمان على الجودة الكلية للخدمة المكتبية بواسطة المعامل (B) وقيمته 0.365. 5. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية لخدمات مكتبات المركز الجامعي محل الدراسة من جهة، وبعد التعاطف من جهة أخرى.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي حيث أن الجودة الكلية تمثل المتغير التابع وبعد التعاطف المتغير المستقل، وتحصلنا على المخرجات التالية:  
جدول رقم (18): مخرجات تحليل الانحدار الخطي للفرضية 5

#### Model Summary

Model	R	R Square
1	.492 <sup>a</sup>	.242

a. Predictors: (Constant), empatgy

		ANOVA <sup>a</sup>			
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
1	Regression	44,410	1	44,410	,000 <sup>b</sup>
	Residual	139,310	397	,351	
	Total	183,719	398		

a. Dependent Variable: tq5

b. Predictors: (Constant), empatgy

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	B
1 (Constant)	,811
1 empathy	,425

a. Dependent Variable: tq5

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

تبين المخرجات أعلاه أن قيمة معامل الارتباط الثنائي كانت 0.492، وبالتالي هناك علاقة يمكن اعتبارها متوسطة بين بعد الاعتمادية والجودة الكلية، كما بلغ معامل التحديد 0.242، مما يعني 24.2% من التغير في الجودة الكلية يعود إلى التغير في بعد الاعتمادية. وحيث أن مستوى الدلالة يساوي صفراً وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد، فإننا نرفض هذه الفرضية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التعاطف والجودة الكلية.

كما يشار في الأخير إلى معادلة الانحدار الخطي بين بعد التعاطف والجودة الكلية للخدمات المكتبية كما يلي:

$$Y = 0.811 + 0.425 \text{empathy}$$

تمثل هذه المعادلة أثر بعد التعاطف على الجودة الكلية للخدمة المكتبية بواسطة المعامل (B) وقيمهته 0.811. اختبار صحة الفرضية الثامنة: تنص هذه الفرضية على ما يلي: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تقييم طلبة المركز الجامعي لميلة لمستوى جودة خدمات مكتبات المركز ترجع لمتغيرات: المستوى الدراسي، التخصص، عدد مرات ارتياد المكتبة" ينبثق عن هذه الفرضية ثلاثة فرضيات فرعية هي:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تقييم طلبة المركز الجامعي لميلة لمستوى جودة خدمات مكتبات المركز ترجع لمتغير المستوى الدراسي.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام مربع كاي لكل عبارة من العبارات التي تمثل أبعاد جودة خدمات مكتبات المركز الجامعي المتمثلة في: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف من جهة مع متغير المستوى الدراسي من جهة أخرى، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (19) الموالي:

## تقييم جودة خدمات المكتبات - دراسة حالة- مكتبات المركز الجامعي لميلة

جدول رقم (19): الفروق في تقييم الطلبة لمستوى جودة خدمات المكتبات تبعا لمتغير المستوى الدراسي

الرقم	العبارة	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية	الملاحظة
1	تتوفر مكتبتنا على تجهيزات ذات تصاميم حديثة	28.158	0.030	مقبولة
2	توفر مكتبتنا كراسي وطاولات مريحة وجذابة	17.958	0.325	مقبولة
3	يرتدي موظفو مكتبتنا أزياء أنيقة المظهر	29.509	0.021	مقبولة
4	تتميز مكتبتنا بمجازية المواد المرتبطة بخدماها(الكتيبات، الكتلوجات)	16.526	0.47	مقبولة
5	يمكنني الاعتماد على مكتبتنا في إعارة الكتب التي أحتاجها	14.290	0.525	مقبولة
6	تظهر إدارة مكتبتنا جدية بالغة لحل مشاكل الطلبة اتجاه خدماتها	12.810	0.057	مقبولة
7	تحرص مكتبتنا على تقديم خدمات صحيحة من أول مرة	15.952	0.456	مقبولة
8	تلتزم مكتبتنا بتقديم الخدمة للطلبة وفق التوقيت التي وعدتم به مسبقا	15.044	0.521	مقبولة
9	تحتفظ مكتبتنا بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها	13.522	0.634	مقبولة
10	أثق في نظام البحث المعتمد في مكتبتنا للحصول على المادة المطلوبة	18.983	0.270	مقبولة
11	تعلم إدارة مكتبتنا طلابها بأوقات تأدية خدماتها	18.623	0.289	مقبولة
12	يحرص موظفو مكتبتنا على تقديم خدمات للطلبة بسرعة	19.568	0.240	مقبولة
13	ييدي موظفو مكتبتنا رغبة دائمة في مساعدة الطلبة	24.146	0.086	مقبولة
14	ينشغل موظفو مكتبتنا بالاستجابة الفورية لحاجات الطلبة	19.158	0.261	مقبولة
15	يفرس موظفو مكتبتنا الثقة في نفوس الطلبة من خلال سلوكهم الطيبة	22.675	0.123	مقبولة
16	شعر بالأمان في تعاملي مع موظفي مكتبتنا	24.465	0.080	مقبولة
17	يتعامل موظفي مكتبتنا معي دائما بلباقة	29.113	0.023	مقبولة
18	يملك موظفي مكتبتنا المعرفة التامة للإجابة على استفسارات الطلبة	21.462	0.161	مقبولة
19	يلقي طلبتنا اهتماما شخصيا من موظفي مكتبتنا	26.608	0.046	مقبولة
20	يتفهم موظفو مكتبتنا لحاجات الطلبة بشكل دقيق	20.995	0.179	مقبولة
21	تراعي ساعات عمل مكتبتنا الجدول الزمني الدراسي للطلبة	25.396	0.063	مقبولة
22	تتوفر مكتبتنا على أماكن ملائمة ومريحة لانتظار الطلبة	24.823	0.073	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة / تفريرغ البيانات

من الجدول أعلاه نلاحظ أن كل قيم القيمة الاحتمالية كانت كبيرة جدا ( $p\text{-value} > 0.05$ ) وهي تدعونا لقبول هذه الفرضية، أي أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى الدراسي وكل عبارة من عبارات أبعاد جودة الخدمة، بعبارة أخرى لا توجد علاقة بين متغير المستوى الدراسي وجودة الخدمة في المكتبات محل الدراسة.

2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تقييم طلبة المركز الجامعي لميلة لمستوى جودة خدمات مكتبات المركز ترجع لمتغير التخصص.



## تقييم جودة خدمات المكتبات - دراسة حالة- مكتبات المركز الجامعي لميلة

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام مربع كاي لكل عبارة من العبارات التي تمثل أبعاد جودة خدمات مكتبات المركز الجامعي المتمثلة في: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف من جهة مع متغير التخصص من جهة أخرى، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (20) الموالي:

جدول رقم (20): الفروق في تقييم الطلبة لمستوى جودة خدمات المكتبات تبعا لمتغير التخصص

الرقم	العبارة	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية	الملاحظة
1	تتوفر مكتبتنا على تجهيزات ذات تصاميم حديثة	17.582	0.129	مقبولة
2	توفر مكتبتنا كراسي وطاولات مريحة وجذابة	18.148	0.080	مقبولة
3	يرتدي موظفو مكتبتنا أزياء أنيقة المظهر	20.559	0.058	مقبولة
4	تتميز مكتبتنا بمجاذبية المواد المرتبطة بمجالاتها (الكتيبات، الكتلوجات)	20.823	0.053	مقبولة
5	يمكنني الاعتماد على مكتبتنا في إعارة الكتب التي أحتاجها	19.415	0.079	مقبولة
6	تظهر إدارة مكتبتنا جدية بالغة لحل مشاكل الطلبة اتجاه خدماتها	17.321	0.138	مقبولة
7	تحرص مكتبتنا على تقديم خدمات صحيحة من أول مرة	10.541	0.569	مقبولة
8	تلتزم مكتبتنا بتقديم الخدمة للطلبة وفق التوقيت التي وعدتم به مسبقا	16.374	0.175	مقبولة
9	تحتفظ مكتبتنا بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها	20.318	0.061	مقبولة
10	أثق في نظام البحث المعتمد في مكتبتنا للحصول على المادة المطلوبة	19.900	0.069	مقبولة
11	تعلم إدارة مكتبتنا طلابها بأوقات تأدية خدماتها	10.330	0.587	مقبولة
12	يحرص موظفو مكتبتنا على تقديم خدمات للطلبة بسرعة	17.300	0.139	مقبولة
13	ييدي موظفو مكتبتنا رغبة دائمة في مساعدة الطلبة	20.652	0.056	مقبولة
14	ينشغل موظفو مكتبتنا بالاستجابة الفورية لحاجات الطلبة	14.598	0.265	مقبولة
15	يغرس موظفو مكتبتنا الثقة في نفوس الطلبة من خلال سلوكياتهم الطيبة	14.564	0.266	مقبولة
16	شعر بالأمان في تعاملي مع موظفي مكتبتنا	13.420	0.339	مقبولة
17	يتعامل موظفو مكتبتنا معي دائما بلباقة	26.261	0.108	مقبولة
18	يملك موظفي مكتبتنا المعرفة التامة للإجابة على استفسارات الطلبة	16.324	0.177	مقبولة
19	يلقى طلبتنا اهتماما شحصيا من موظفي مكتبتنا	13.310	0.347	مقبولة
20	يتفهم موظفو مكتبتنا لحاجات الطلبة بشكل دقيق	15.381	0.221	مقبولة
21	تراعي ساعات عمل مكتبتنا الجدول الزمني الدراسي للطلبة	17.223	0.141	مقبولة
22	تتوفر مكتبتنا على أماكن ملائمة ومرمجة لانتظار الطلبة	9.544	0.656	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

من الجدول أعلاه نلاحظ أن كل قيم القيمة الاحتمالية كانت كبيرة جدا ( $p\text{-value} > 0.05$ ) وهي تدعونا لقبول هذه الفرضية، أي أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخصص وكل عبارة من عبارات أبعاد جودة الخدمة، بعبارة أخرى لا توجد علاقة بين متغير التخصص وجودة الخدمة في المكتبات محل الدراسة.

## تقييم جودة خدمات المكتبات - دراسة حالة- مكتبات المركز الجامعي لميلة

3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تقييم طلبة المركز الجامعي لميلة لمستوى جودة خدمات مكتبات المركز ترجع لمتغير عدد مرات ارتياد المكتبة.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام مربع كاي لكل عبارة من العبارات التي تمثل أبعاد جودة خدمات مكتبات المركز الجامعي المتمثلة في: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف من جهة مع متغير عدد مرات ارتياد المكتبة من جهة أخرى، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (21) الموالي:

جدول رقم (21): الفروق في تقييم الطلبة لمستوى جودة خدمات المكتبات تبعا لمتغير عدد مرات ارتياد

المكتبة

الرقم	العبارة	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية	الملاحظة
1	تتوفر مكتبتنا على تجهيزات ذات تصاميم حديثة	12.886	0.377	مقبولة
2	توفر مكتبتنا كراسي وطاولات مريحة وجذابة	18.684	0.096	مقبولة
3	يرتدي موظفو مكتبتنا أزياء أنيقة المظهر	6.535	0.887	مقبولة
4	تتميز مكتبتنا بمجاذبية المواد المرتبطة بخدماتها(الكتيبات، الكتلوجات)	8.591	0.737	مقبولة
5	يمكنني الاعتماد على مكتبتنا في إعارة الكتب التي أحتاجها	13.117	0.361	مقبولة
6	تظهر إدارة مكتبتنا جدية بالغة لحل مشاكل الطلبة اتجاه خدماتها	8.404	0.753	مقبولة
7	تحرص مكتبتنا على تقديم خدمات صحيحة من أول مرة	9.330	0.674	مقبولة
8	تلتزم مكتبتنا بتقديم الخدمة للطلبة وفق التوقيت التي وعدتم به مسبقا	12.957	0.372	مقبولة
9	تحتفظ مكتبتنا بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها	8.724	0.726	مقبولة
10	أثق في نظام البحث المعتمد في مكتبتنا للحصول على المادة المطلوبة	12.536	0.404	مقبولة
11	تعلم إدارة مكتبتنا طلابها بأوقات تأدية خدماتها	6.748	0.874	مقبولة
12	يحرص موظفو مكتبتنا على تقديم خدمات للطلبة بسرعة	6.665	0.879	مقبولة
13	ييدي موظفو مكتبتنا رغبة دائمة في مساعدة الطلبة	14.035	0.298	مقبولة
14	ينشغل موظفو مكتبتنا بالاستجابة الفورية لحاجات الطلبة	6.725	0.875	مقبولة
15	يغرس موظفو مكتبتنا الثقة في نفوس الطلبة من خلال سلوكياتهم الطيبة	18.698	0.094	مقبولة
16	شعر بالأمان في تعاملي مع موظفي مكتبتنا	11.199	0.512	مقبولة
17	يتعامل موظفي مكتبتنا معي دائما بلباقة	10.859	0.541	مقبولة
18	يتملك موظفي مكتبتنا المعرفة التامة للإجابة على استفسارات الطلبة	7.541	0.821	مقبولة
19	يلقى طلبتنا اهتماما شخصيا من موظفي مكتبتنا	10.371	0.583	مقبولة
20	يتفهم موظفو مكتبتنا لحاجات الطلبة بشكل دقيق	17.873	0.120	مقبولة
21	تراعي ساعات عمل مكتبتنا الجدول الزمني الدراسي للطلبة	15.964	0.193	مقبولة
22	تتوفر مكتبتنا على أماكن ملائمة ومرحبة لانتظار الطلبة	15.935	0.194	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبة / تفرغ البيانات

من الجدول أعلاه نلاحظ أن كل قيم القيمة الاحتمالية كانت كبيرة جدا ( $p\text{-value} > 0.05$ ) وهي تدعونا لقبول هذه الفرضية، أي أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدد مرات ارتياد المكتبة وكل

عبارة من عبارات أبعاد جودة الخدمة، بعبارة أخرى لا توجد علاقة بين متغير عدد مرات ارتياد المكتبة وجودة الخدمة في المكتبات محل الدراسة.

## 6. النتائج والتوصيات

لقد سعت هذه الدراسة للكشف على مستوى جودة خدمات المكتبات المقدمة من طرف مكتبات المركز الجامعي لميلة من وجهة نظر طلبة المركز الجامعي، وهذا من خلال استخدام المقياس العالمي (servperf) المطور من العالمين (Taylor and cronin) سنة 1992 بعد تحليل ومعالجة البيانات كشفت النتائج عما يلي:

1. مستوى جودة خدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة من وجهة نظر طلبة المركز كانت منخفضة ويعود هذا للتقييم السلبي لمختلف أبعاد جودة الخدمة المتمثلة في الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف.
2. العلاقة بين الجودة الكلية لخدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة وبين كل بعد من أبعاد الجودة الخمسة: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف كانت علاقات متوسطة تميل إلى ضعيفة.
3. الفروق الموجودة لتقييم الطلبة لجودة خدمات مكتبات المركز الجامعي لميلة ولكل أبعادها لم تكن دالة إحصائياً للمتغيرات التالية: المستوى الدراسي، التخصص، عدد مرات ارتياد المكتبة.

وعلى ضوء ما سبق يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. من الضروري لإدارة مكتبات المركز الجامعي لميلة إعادة النظر في الأبعاد الخمسة المكونة لجودة الخدمة وما تحتوي عليها من متغيرات بهدف تغييرها في الاتجاه المرغوب، وذلك من أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمة، مما ينعكس إيجاباً على المستفيدين من المكتبة.
2. الاهتمام بالقوى العاملة بالمكتبة من خلال تكثيف البرامج التدريبية لهم، لأنهم يمثلون الضمانة الحقيقية لنجاح المكتبة، فضلاً عن كونهم في الواقع جزءاً من الخدمة المقدمة على أن تركز البرامج على البعد السلوكي والشخصي في الخدمة كالتقابلة للاحتمال والتسامح والتقبل، والتوقع والحدس، والتفاوض والتحاور.
3. من الضروري لإدارة مكتبات المركز الجامعي لميلة الاهتمام بالبحوث والدراسات في مجال جودة الخدمات المكتبية ومتابعة جميع التطورات التي تحصل في هذا المجال والاستفادة من ملاحظات واقتراحات المستفيدين من خدمة المكتبات كونهم الأقدر على تقييم مستوى جودة هذه الخدمات.

## 7. قائمة المراجع

### 1.7 المراجع باللغة العربية

- 1- إبراهيم.م، (2000)، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق الإسكندرية.
- 2- الأغام، (2012)، درجة توظيف الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 3- البكري.ث، (2008)، استراتيجيات التسويق، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان-الأردن.
- 4- الحاج.ع، عودة.س، (2011)، تسويق الخدمات، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع،الأردن عمان، الطبعة الأولى.
- 5 - الحداد.ع، (2009)، إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر ناشرون و موزعون، الأردن، الطبعة الأولى.
- 6- السليمي.ن، (2009)، قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية، مذكرة دكتوراه، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- 7- الشويعر.خ، (2009)، قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض، العدد 5، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، الرياض، ص ص 7-29.
- 8- الصميدعي.م، عثمان.ر، (2010)، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الأولى.
- 9- الطائي.ر، قداة.ع، (2008)، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- 10- الغدير .ح، حداد.ش، جودة .م، (2011) ، جودة خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين، المجلد38، العدد2، ص ص 525-544.
- 11- المغربي.ك، (2009)، أساليب البحث العلمي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 12- المغربي.م، (2007)، الإحصاء الوصفي، المكتبة العصرية للنشر، مصر.
- 13- أنجرس. م، (2006)، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية - تدريبات علمية -، دار القصة للنشر، الجزائر، الطبعة الثانية منقحة.
- 14- باوزير.أ، (2010)، قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية بكلية الطب والعلوم الصحية من وجهة نظر الطلاب، المؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن، دار جامعة عدن للطباعة و النشر، جامعة عدن، الكتاب الثاني.
- 15- بركات.ز، (2010)، الفجوة بين الادراكات و التوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها، المجلة الفلسطينية للتربية عن بعد، المجلد2، العدد4.

- 16- بوعافية. س، (2006)، قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات و التوقعات، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 17- بوعبد الله.ص، (2010)، قياس أبعاد جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على بريد الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، العدد10، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص ص 89-108.
- 18- بوغرة.ب، هولي.ف، ( )، التخطيط الاستراتيجي للتسويق كمدخل لتعزيز تنافسية المؤسسات السياحية، مداخلة لتنافسية مؤسسات الخدمات، جامعة جيجل. جامعة ميلة، ص ص 1-27.
- 19- جباري.ف، (2011)، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل دراسة حالة الوكالة التابعة للمديرية الجهوية للشركة الجزائرية للتأمينات Saa تلمسان، مذكرة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان.
- 20- جودة. م، (2008)، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن.
- 21- حامد.ف، (2012)، إدارة الجودة الشاملة، دار البداية ناشرون و موزعون، عمان، الطبعة الأولى.
- 22- حجاب.م، (2000)، الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر، عمان، الأردن.
- 23- حسن الحداد.ف، (2003)، خدمات المكتبات الجامعية السعودية دراسة تطبيقية للجودة الشاملة، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الأولى.
- 24- حمداوي.و، (2009)، الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية، مديرية النشر، جامعة قلمة.
- 25- درويش.م، (2009)، أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، ص ص 1-24.
- 26- درويش.م، الدميري.ا، (2010)، تقييم جودة خدمات المصارف العربية العاملة في محافظة القدس من وجهة نظر العملاء، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات، العدد الثامن عشر، ص ص 11-42.
- 27- رؤى.ر، (2012)، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
- 28- رحايلي. م، (2005)، الجودة في المكتبات و المؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 29- سكر.ف، (2007)، أهمية تعزيز الجودة في رفع رضا العميل دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر.

- 30- سمير أحمد.م، (2009)، الجودة الشاملة و تحقيق الرقابة في البنوك التجارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، عمان، الطبعة الأولى.
- 31- شروخ.ص، (2003)، منهجية البحث العلمي، دار العلوم الجزائرية، الجزائر.
- 32 - شعشاعة.ح، (2004)، قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية. عمادة الدراسات العليا- كلية التجارة-، فلسطين.
- 33- طه بركات. م، (2007)، واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 34- عطية.م، (2012)، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين و المرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات، العدد 27، ص ص 11-48.
- 35- عليان.ر، (2009)، أسس التسويق المعاصر، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى.
- 36- عنابي.م، رمضان.س، (1999)، في مناهج البحث والتحقيق والنصوص، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت.
- 37- غيشي.ع، شمام.ع، (2007)، قياس جودة الخدمات المصرفية في مدينة قسنطينة، الجزائر، دراسة ميدانية، العدد الأول، جامعة قسنطينة، ص ص 102-121.
- 38- محمد الصباغ.م، (2005)، النشر وخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، المؤتمر القومي التاسع لأخصائي المكتبات والمعلومات في مصر بالتعاون بين كل من الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات ومكتبة مبارك العامة ببور سعيد، جامعة المنوفية، الفترة 28-30 يونيو.
- 39- مدحت سعيد. س، (2007)، قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت، العراق، مذكرة ماجستير، جامعة تكريت، العراق.
- 40- مزيان.ع، (2012)، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، مذكرة ماجستير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.
- 41- مسعد.م، (2000)، كيفية كتابة الأبحاث والإعداد للمحاضرات، المكتبة العربية، عمان، الأردن.
- 42- معلان، (2010)، خدمة العملاء-مدخل اتصالي سلوكي متكامل-، الأردن-عمان، الطبعة الأولى.

## 2.7 المراجع باللغة الأجنبية:

- Nick.j, (1997), WHat is this thing called service, European journal of marketing 33.9/10, the research centre of Bornholm, pp 958-973.
- Parasuraman,A,Berry.L, Zeithmal.v, (1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research, journal of marketing, pp41-50.

- Parasuraman,A,Berry.L, Zeithmal.v, (1988), Servqual: A multiple-itm scale for measuring customer perceptions of service quality, journal of Retailing, pp12-40.
- Yin.R, (1994), Discovering the future of the case study method in evaluation research.

Evaluation Practice, v15 n3 p283-90.

### 3.7 المواقع الإلكترونية:

- [admin.site@centre-univ-mila.dz](mailto:admin.site@centre-univ-mila.dz)



## 8. الملاحق

ملحق رقم (1)

تحية طيبة وبعد،

أنا طالبة جامعية بالمركز الجامعي لميلة بصدد إعداد مذكرة تخرج تحت عنوان -تقييم جودة خدمات المكتبات دراسة حالة مكتبات المركز الجامعي لميلة-، أخي الطالب/ أختي الطالبة، أرجو من سيادتكم التكرم بجزء من وقتكم وملء هذه الاستمارة، وأحيطكم علما أن جميع المعلومات المقدمة ستستعمل للغرض العلمي البحت، كما أنني لن أأخذ منكم أي معلومات تعرف بشخصكم، في الأخير تقبلوا مني فائق الاحترام و التقدير و شكرا.

• ضع علامة X في المكان المناسب

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تتوفر مكتبتنا على تجهيزات ذات تصاميم حديثة					
2	توفر مكتبتنا كراسي وطاولات مريحة وجذابة					
3	يرتدي موظفو مكتبتنا أزياء أنيقة المظهر					
4	تميز مكتبتنا بمجاذبية المواد المرتبطة بخدماتها(الكتيبات، الكتالوجات)					
5	يمكنني الاعتماد على مكتبتنا في إعارة الكتب التي أحتاجها					
6	تظهر إدارة مكتبتنا جدية بالغة لحل مشاكل الطلبة اتجاه خدماتها					
7	تحرص مكتبتنا على تقديم خدمات صحيحة من أول مرة					
8	تلتزم مكتبتنا بتقديم الخدمة للطلبة وفق التوقيت التي وعدتهم به مسبقا					
9	تحتفظ مكتبتنا بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها					
10	أثق في نظام البحث المعتمد في مكتبتنا للحصول على المادة المطلوبة					
11	تعلم إدارة مكتبتنا طلابها بأوقات تأدية خدماتها					
12	يحرص موظفو مكتبتنا على تقديم خدمات للطلبة بسرعة					
13	يبدى موظفو مكتبتنا رغبة دائمة في مساعدة الطلبة					
14	ينشغل موظفو مكتبتنا بالاستجابة الفورية لحاجات الطلبة					
15	يغرس موظفو مكتبتنا الثقة في نفوس الطلبة من خلال سلوكياتهم الطيبة					
16	أشعر بالأمان في تعاملي مع موظفي مكتبتنا					
17	يتعامل موظفي مكتبتنا معي دائما بلباقة					
18	يمتلك موظفي مكتبتنا المعرفة التامة للإجابة على استفسارات الطلبة					

## تقييم جودة خدمات المكتبات - دراسة حالة- مكتبات المركز الجامعي لميلة

					19	يلقى طلبتنا اهتماما شخصيا من موظفي مكتبتنا
					20	يتفهم موظفو مكتبتنا لحاجات الطلبة بشكل دقيق
					21	تراعي ساعات عمل مكتبتنا الجدول الزمني الدراسي للطلبة
					22	تتوفر مكتبتنا على أماكن ملائمة ومريحة لانتظار الطلبة

### تقييم كلي للجودة

أرى بشكل عام أن جودة الخدمات في مكتبتنا:  ممتازة  جيدة جدا  جيدة  مقبولة  متدنية

### البيانات الشخصية

الجنس:  ذكر  أنثى

المستوى الدراسي:  سنة أولى  سنة ثانية  سنة ثالثة  ماستر 1  ماستر 2

التخصص:  علوم اقتصادية  أدب ولغات  علوم تقنية  علوم طبيعة والحياة

عدد مرات ارتياد المكتبة:  يوميا  على الأقل مرة في الأسبوع

على الأقل مرة في الشهر  على الأقل مرة في السداسي

ملحق رقم (2)



ملحق رقم (3)

