

تقييم أبعاد جودة الخدمة المكتبية وفق نموذج الفجوة بين الإدراك و التوقع SERVQUAL : دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة الوطنية العليا للري

Evaluating the dimensions of library service quality according to the SERVQUAL model: a field study in the library of the National Higher School of Irrigation

Évaluer les dimensions de la qualité du service de bibliothèque selon le modèle SERVQUAL de l'écart entre attentes et perception : une étude de terrain à la bibliothèque de l'Ecole Nationale Supérieure d'Irrigation

شلاوش قمره كرم¹ ، عزوق يونس²،

تاريخ النشر: 2025/10/09

تاريخ القبول: 2025/10/09

تاريخ الإرسال: 2024/11/12

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع خدمات المعلومات بمكتبة المدرسة الوطنية العليا للري ومدى رضى المستفيدين عنها، وذلك من خلال قياس مستوى جودتها عبر تطبيق نموذج SERVQUAL الذي يقيس الفجوة بين إدراك المستفيدين لجودة الخدمات وبين توقعاتهم اتجاه هذه الجودة، معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى المقابلة والاستبانة الالكترونية كأدوات منهجية لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم المستفيدين لمستوى جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة محل الدراسة جاء منخفضا مقارنة بمستوى توقعاتهم والذي كان مرتفعا، حيث كان الفرق بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقع سالباً مما يدل على انخفاض الأداء العام للمكتبة.

الكلمات المفتاحية: الجودة؛ جودة الخدمة؛ خدمات المعلومات؛ SERVQUAL؛ المدرسة الوطنية العليا للري

Abstract :

This study aims at knowing the reality of information services in the library of the National Higher School of Irrigation and the extent of the beneficiaries' satisfaction with them, by measuring their quality level through the application of the SERVQUAL scale, which measures the gap between the beneficiaries' awareness of the quality of the services and their expectations towards this quality, relying on the analytical descriptive approach, and on the interview and the questionnaire as methodological tools for data Collection as well

The study found that the beneficiaries' evaluation of the level of quality of information services provided by the library under study was low compared to the level of their expectations which was

*عزوق يونس

¹ Chelouache Gamar karem, University on 8 May 1945 Guelma: Algeria, kamarchalao82@gmail.com

² azzoug.younes, University on 8 May 1945 Guelma, Laboratory SOPHILAB: Algeria, azzoug.youness@univ-guelma.dz

high. The difference between the awareness average and the expectation average was negative; this indicates a decrease in the overall performance of the Library.

Keywords: Information Services; Quality; Service Quality; SERVQUAL ; National Higher School of Irrigation

Résumé :

Cette étude vise à connaître la réalité des services d'information de la bibliothèque de l'Ecole Nationale Supérieure d'Irrigation et le degré de satisfaction des bénéficiaires à leur égard, en mesurant leur niveau de qualité à travers l'application de l'échelle SERVQUAL, qui mesure l'écart entre la connaissance des bénéficiaires de la qualité des services et leurs attentes envers cette qualité, en s'appuyant sur l'approche descriptive analytique, et sur l'entretien et le questionnaire comme outils méthodologiques de collecte de données ainsi que

L'étude a révélé que l'évaluation des bénéficiaires du niveau de qualité des services d'information fournis par la bibliothèque étudiée était faible par rapport au niveau de leurs attentes qui était élevé. La différence entre la moyenne de connaissance et la moyenne des attentes était négative ; cela indique une diminution de la performance globale de la Bibliothèque.

Mots clés : Services d'information; Qualité; Qualité de service; SERVQUAL ; Ecole Nationale Supérieure d'Irrigation

مقدمة

نظرا لتحولات المتسارعة التي تشهدها السنوات الأخيرة لمختلف الوسائل التكنولوجية والتقنيات الحديثة، والتي فرضت علينا عصرا جديدا يدعي بعصر الانفجار المعلوماتي، التي أصبحت فيه المعلومة هي الوقود والمورد الرئيسي له، هذه التغيرات ألزمت مختلف المؤسسات الاقتصادية والخدمات منها المكتبات ومراكز المعلومات الانتقال من نمط الإدارة التقليدي الذي يعتمد على المعاملات الورقية إلى نمط الإدارة الحديث أو المعاصر الذي يعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا الحديثة في التسيير لكسر الحواجز الجغرافية والزمانية بين المكتبة والمستفيد.

ولكي يتم هذا الانتقال بالشكل المطلوب لا بد للمكتبات أن توفر الإمكانيات المادية والبشرية والتكنولوجية اللازمة وأن تسعى بشكل مستمر في تطوير وتحسين من جودة خدماتها مستندتا على تطبيق المعايير والنماذج الدولية في القياس، كنموذج الفجوة بين الإدراك والتوقع SERVQUAL ومؤشرات الأداء الخاصة بالمواصفة الصادرة عن المنظمة الدولية للتقييس ISO11620، مما يساعدها هذا في الرفع من مستوى أدائها في تقديم وإتاحة خدماتها لتلبية احتياجات مستفيديها الفعلية والدائمة.

من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على مدى مستوى جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري، وما مدى رضى المستفيدين عن جودتها، وهذا من خلال تطبيق مقياس SERVQUAL

الذي يقيس الفجوة بين إدراك المستفيدين لجودة الخدمة والمقدمة لهم فعليا وبين توقعهم لمستوى هذه الجودة والذي يغطي الأبعاد الخمسة للجودة، مما يجعلنا هذا نطرح الإشكالية التالية:

ما هو واقع خدمات المعلومات بمكتبة المدرسة الوطنية العليا للري؟ وما مدى تقييم مستوى جودتها من وجهة نظر المستفيدين باستخدام نموذج الإدراك والتوقع SERVQUAL؟

1. الاطار المنهجي للدراسة

يعتبر الاطار المنهجي جزء أساسي من أي بحث علمي، حيث يوفر الأسس التي يقوم عليها البحث ويحدد الطريقة التي سيتم بها جمع وتحليل البيانات والإجابة على أسئلة البحث، حيث يتضمن عدة عناصر رئيسية كالتالي:

1.1. التساؤلات الفرعية

ويمكن تقسيم الإشكالية المطروحة إلى التساؤلات الفرعية التالية :

- ✓ ما درجة تقييم المستفيدين لجودة الخدمات المقدمة لهم فعليا من طرف مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري؟
- ✓ ما هي مستوى توقعات المستفيدين اتجاه جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة محل الدراسة؟
- ✓ ما هي درجة الاختلاف بين تقييم المستفيدين لجودة الخدمات المقدمة لهم فعليا من طرف مكتبة محل الدراسة وتوقعاتهم لمستوى جودتها؟

2.1. فرضيات الدراسة

الفرضية بشكل عام عبارة عن تخمين وتفسير يصيغه الباحث كحل محتمل ومؤقت للمشكلة أو الظاهرة المدروسة (عليان، 2001، صفحة 75)، وطبقا للتساؤلات المطروحة فقد تم صياغة الفرضيات التالية:

- ✓ إن درجة تقييم المستفيدين لجودة الخدمات المقدمة لهم فعليا من طرف مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري كان منخفضا
 - ✓ إن توقعات المستفيدين لجودة خدمات مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري كان مرتفعا
 - ✓ هناك اختلاف بين إدراك المستفيدين لجودة الخدمات المقدمة لهم فعليا من طرف مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري وتوقعاتهم لهذه الجودة حيث جاء هذا الاختلاف سلبيا يعبر عنه بالمعادلة التالية :
- الجودة المدركة — الجودة المتوقعة > الصفر

3.1. منهج الدراسة

ونظرا للإشكالية المطروحة والتساؤلات والفرضيات، وفي إطار الوصول إلى أهداف الدراسة فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي نظرا لمواءمته وطبيعة الموضوع، حيث يقوم بوصف الظاهرة كميا وكفيا من خلال الإحصائيات المتحصل عليها عن طريق معالجة البيانات المجمعة من المستجوبين عبر حزمة برنامج SPSS و برنامج Excel.

4.1. أهمية الدراسة

نظرا لكون المكتبات مؤسسات خدماتية فهي تعمل علي تلبية حاجيات المستفيدين المختلفة مما يستدعي عليها التحسين المستمر من جودة خدماتها لتلبية تطلعاتهم و إرضاءهم، ولتحقيق ذلك يجب عليها أن تسعى جاهدة لتطبيق منهج الجودة لأداء خدماتها.

وهذا ما نسعى إليه من خلال تطبيق أحدث المعايير في قياس جودة خدمات المعلومات (SERVQUAL) بمكتبة محل الدراسة، حيث يعتبر تطبيق نموذج الإدراك والتوقع من أبرز أساليب تقييم جودة الخدمة، وكون مكتبة محل الدراسة إحدى ركائز دعم الطلبة في مساهمهم العلمي يتوجب علينا الوقوف على مستوى جودة خدماتها لتطويرها والرفع من أدائها.

5.1. اهداف الدراسة

لا بد أن يكون لأي بحث أكاديمي أهداف فمن خلال هذه الدراسة نسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكرها على النحو التالي:

- التعرف علي مختلف خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري للمستفيدين وما مدى جودتها.
- معرفة مدى رضى المستفيدين على مستوى الخدمات المقدمة لهم من طرف المكتبة محل الدراسة
- قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة وذلك بتطبيق معايير عالمية مقننة SERVQUAL والوقوف على جوانب الضعف وتحسينها وجوانب القوة وتعزيزها
- تحسين وتطوير خدمات مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري من خلال الاستفادة من نتائج الدراسة الميدانية

- معرفة مدى الفجوة بين إدراك المستفيد لجودة الخدمة والمقدمة له فعليا من طرف المكتبة وبين توقعه لجودة هذه الخدمة مما يعطي انطباع للإدارة حول مستوى توقعات المستفيدين لجودة الخدمة والعمل على تلبيتها من خلال التكامل بين مختلف أبعاد جودة الخدمة

6.1. الدراسات السابقة

دراسة (العطاب و عبدالعزيز، 2015) بعنوان: جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء باستخدام مقياس Servqual: تطرقت هذه الدراسة إلى تبيان الوضع الراهن لخدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء - اليمن، وقياس جودة تلك الخدمات بناء على مقياس Servqual ومعرفة مدى تطابق توقعات المستفيدين لمستوى الخدمات التي يتصورونها مع خدمات المقدمة لهم فعليا، وقد اعتمد الباحث على المنهج المسحي نظرا لملاءمته لمثل هذا النوع من الدراسات واستخدم كلا من الملاحظة المباشرة والاستبيان كأدوات لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى افتقار المكتبة المركزية بجامعة صنعاء إلى تقديم خدمات المعلومات الحديثة التي تواكب التطورات والتي تسهم في سد احتياجات المستفيدين الموضوعية من المعلومات ومصادرها، وتباين درجات الرضى عن هذه الخدمات ما بين جيدة ومقبولة.

وقد أوصت الدراسة بإعداد وتأهيل العاملين في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء وخصوصا في مجال إدارة الجودة الشاملة ومجالات خدمات المعلومات، بالإضافة إلى تحسين الوضع الراهن لخدمات المعلومات المتوفرة، والعمل على تقديم خدمات معلوماتية متطورة تلي احتياجات المستفيدين منها.

دراسة (Ahmed & Shueb, 2009) بعنوان "Measuring service quality of a public university in bangladesh using SERVQUAL": هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمة في مكتبة جامعة (DUL) وهي جامعة رائدة في بنغلاديش من وجهة نظر المستفيدين، واعتمد الباحثان على إجراء دراسة استقصائية بين الطلاب وهيئة التدريس والخارجين باستخدام نسخة معدلة من SERVQUAL (حساب الفجوة بين الخدمات المتوقعة والمدركة للمستخدمين، كما تم تحديد أبعاد الجودة من خلال عامل الاستكشاف.

وأظهرت نتائج الدراسة أن خدمات DUL تختلف كثيرا عما هو متوقع من قبل مستخدميها وأن جودة خدمات المكتبات الجامعية تتكون من 4 أبعاد - التنظيمية، الجمع والوصول، المكتبة كمكان، تأثير الخدمة الشخصية، والتي تختلف عن الأبعاد الأصلية لـ SERVQUAL

دراسة (بن حاوية، 2008) بعنوان: جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستخدمين: المكتبة المركزية للمركز الجامعي بمسكـر -نموذجاً-: هدفت الدراسة إلى اقتراح نموذج تحليلي خاص بإرضاء مستعملي المكتبة الجامعية بالارتكاز على البحوث السابقة للبركال حول الجودة المدركة للخدمات وكيفية إرضاء المستعملين، كما استطاعت الباحثة من خلال هذه الدراسة توضيح الأبعاد المتعددة للجودة من خلال حساب درجة التوافق لبرسون (R de Pearson) بين مختلف أبعاد الجودة :الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الإستجابية، السلامة، التعاطف، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والاستمارة كأداة لجمع البيانات .

وتوصلت نتائج الدراسة إلى استنتاج أن جودة الخدمات بمختلف أبعادها (المقترحة من طرف Parasuraman و Berry في سنة 1985) ينجم عنها إرضاء المستفيد، وأن هناك عامل اخر لا يقل أهمية عن العوامل الأخرى لأبعاد الجودة والذي له تأثير إيجابي على إرضاء المستفيدين؛ وهو تجديد الرصيد الوثائقي للمكتبة بطبعات جديدة.

7.1. ضبط المفاهيم

1.7.1. الجودة:

هي قيام أي مؤسسة أو منظمة (المكتبات ومراكز المعلومات) معينة بتقديم خدمة تنصف بمستوى عال من الإتقان والجودة للوفاء باحتياجات ورغبات المستفيدين بالطريقة التي تتفق مع توقعاتهم عن مستوى هذه الخدمة، مما يحقق لديهم الرضى (عبد الحي ، 2007، صفحة 145)، وهذا ما أشار إليه Edward Deming وهو أحد رواد الجودة البارزين حيث عرفها كالتالي "الجودة باختصار علي أنها وفاء المنتج لحاجات المستفيد حاليا ومستقبلا " . (اندراوس، 2008، صفحة 78)

2.7.1. خدمات المعلومات:

تعرف بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات والأنشطة والعمليات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والإفادة منها وبالتالي إشباع حاجياته المعلوماتية. (الدباس، 2012، صفحة 65)

3.7.1. جودة الخدمة:

يعرفها الشويعر: بأنها جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها المستفيدون أو التي يدركونها في الواقع الفعلي وهي المحدد الرئيسي لرضى المستفيد أو من عدمه. (العطاب و عبدالعزيز، 2015، صفحة 190)

4.7.1. نموذج SERVQUAL

بينت الدراسات أن نموذج الفجوة يبنى على المقارنة بين التوقعات والإدراكات، والتوقع هو بمثابة احتمال probability يحدده الفرد لأداء مهمة معينة وبمستوى جهد معين، أما الإدراك فهو تلك العملية الخاصة باختيار وتنظيم مختلف المعلومات المحيطة بنا وتفسيرها للخروج بحكم معين أو قرار. (الصرن، 2016، صفحة 508)

ويرجع الفضل في تطوير واستخدام مقياس جودة الخدمة servqual إلى باراشورامان وزملائه في الدراسة التي قاموا بإجرائها على جودة الخدمة باستخدام ردود فعل المستهلكين في متاجر التجزئة الذين يتلقون هذه الخدمة (سعيد، 2007، صفحة 279)، ويرتكز هذا المقياس على مبدأ أن تقييم العميل هو الأساس، حيث اطلق على هذا المقياس الفجوة Measure Gap نظراً لكونه يقوم بقياس الفجوة بين توقعات العملاء (المستفيدين) لمستوى الخدمة التي يأملون تقديمها وإدراكهم لها، بمعنى أنه إذا زاد مستوى إدراك العملاء للخدمة عن تصورهم لها فإن جودة الخدمة هنا يكون مرتفعاً، وإذا كان هناك فرقاً سلبياً بين إدراكهم وتصورهم فإن الجودة هنا تكون منخفضة. (العطاب و عبدالعزيز، 2015، صفحة 191)

2. الاطار الميداني للدراسة

يوضح الاطار الميداني للدراسة كيفية الانتقال من المفاهيم النظرية إلى التطبيق العملي، من خلال اجراءات محددة حول البيئة التي سيتم فيها جمع البيانات، وكذلك الأدوات والتقنيات الميدانية التي سيتم استخدامها، وهي كالتالي:

1.2. إجراءات الدراسة الميدانية

1.1.2. أدوات الدراسة

نظراً لطبيعة الدراسة فقد استخدمنا الاستبانة الالكترونية والمقابلة كأدوات لجمع البيانات وفيما يلي توضيح لهذه الأدوات:

أ) الاستبانة الالكترونية

وقد تم تصميم استبانة الدراسة بالاعتماد على نماذج Google formes بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والقراءة المتأنية في ادب الموضوع، حيث اعتمدنا في بناءها على مقياس الادراكات والتوقعات ServQual الذي يتلاءم مع ابعاد جودة الخدمة المكتبية، ويتكون هذا المقياس من 22 عبارة موزعة على الابعاد الخمس لجودة الخدمة :

- الجوانب الملموسة = 4 عبارات.

- الاعتمادية = 4 عبارات.
- الاستجابية = 4 عبارات.
- السلامة (الأمان) = 5 عبارات.
- التعاطف = 5 عبارات.

ولغرض تحقيق اهداف الدراسة تم استخدام المقياس مرتين الأولى لقياس جودة الخدمات المدركة للمستخدمين أي المقدمة لهم فعليا من طرف مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري والثانية لقياس الجودة المتوقعة أي ما يتوقعه المستخدمون اتجاه خدمات مكتبية محل الدراسة ، وقد قسمت الاستبانة الي 3 محاور رئيسية تتمثل في التالي:

❖ **المحور الأول :** يمثل بطاقة تعريفية للمستخدم : وتشمل الجنس والعمر والمستوى التعليمي.

❖ **المحور الثاني :** درجة تقييم المستخدمين لجودة الخدمات المقدمة لهم فعليا من طرف مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري.

❖ **المحور الثالث :** درجة تقييم المستخدمين لجودة الخدمات المتوقعة من طرف مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري وقد تم توزيع الاستبانة الالكترونية عبر الصفحة الرسمية فيسبوك للمدرسة الوطنية العليا للري وعبر البريد الالكتروني للمستخدمين، حيث تم استرجاع 120 استبانة و تم الغاء 10 استبانات 4 منها فارغة و 6 لم تستوفي الشروط العلمية أي العدد النهائي هو 110 وهو ما يمثل نسبة 16.69 % من المجتمع الأصلي.

ب) المقابلة

اعتمدنا في تصميم استمارة المقابلة علي الأسئلة المفتوحة والمغلقة، حيث تضمنت هذه المقابلة 26 سؤال 11 سؤالا مغلقا و 15 سؤال مفتوحا موزعة علي ثلاث محاور إضافة إلى المحور الأول الخاص بالمعلومات العامة حول المكتبة كالتالي:

- معلومات عامة حول المكتبة
- الموارد المادية والبشرية للمكتبة ويضم 9 أسئلة
- الخدمات المكتبية ويضم 10 أسئلة
- الجودة في المكتبات ويضم 7 أسئلة

وفد تم إجراء المقابلة مع مديرة المكتبة ؛ من خلال المقابلة الشخصية.

ت) اختبار ثبات وصدق الاستبيان

تتراوح قيمة معامل ألفا كرونباخ بين 0 و 1 حيث تعتبر القيمة التي تساوي 0.6 أي 60% علي الأقل قيمة مقبولة للحكم علي أداة البحث أو الاستبانة بالصدق والثبات .

من خلال استعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss تم حساب معامل ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول -1-: معاملات الثبات للأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات(ألفا كرونباخ)
الجوانب الملموسية	4	0,758
الاعتمادية	5	0,825
الاستجابة	4	0,664
السلامة(الأمان)	4	0,860
التعاطف	5	0,721
المجموع	22	0,765

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام برنامج SPSS v19

نلاحظ من خلال الجدول رقم(01): والذي يوضح معاملات الثبات للأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس أن قيمة الفا كرونباخ للأبعاد المكونة للاستبيان تتراوح ما بين 0.664 و 0.860 أي بنسبة 66 % و 86 % بالإضافة إلى الدرجة الكلية للمقياس والتي تساوي 0,765 أي بنسبة 76,5 % وهي قيمة جيد للقول على أن الاستبيان المستعمل في الدراسة الحالية يتمتع بالصدق والثبات.

2.1.2. عينة الدراسة

استخدمنا العينة العشوائية البسيطة في اختيار عينة الدراسة والتي تعتمد علي الاختيار العشوائي لأفراد العينة، وعلي مبدأ تكافؤ الفرص بحيث يعطى لكل فرد من المجتمع الأصلي فرصة عند الاختيار، حيث بلغ حجم العينة 110 فردا موزع كالتالي:

الجدول -2-: البيانات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

المتغيرات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	51
	انثى	59
العمر	اقل من 25	77
	26-35 سنة	20
		18,2%

36-45 سنة	6	5,50%
أكثر من 45 سنة	7	6,40%
التدرج	31	28,2%
ماسر	53	48,2%
دكتوراه LMD	9	8,20%
دكتورا علوم	17	15,5%

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام برنامج SPSS v19

يتضح لنا من الجدول رقم (02): إن توزيع عينة الدراسة حسب الجنس قد بلغت 51 فردا بالنسبة للذكور بنسبة 46.4 % و 59 فردا بالنسبة للإناث بنسبة 53.6 %؛ وهذا يرجع إلى أن نسبة الإناث المكون للمجتمع الأصلي للدراسة أكثر من نسبة الذكور.

أما توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي فقد سجلت فئة الحاملين لشهادة الماسر أعلى نسبة مئوية قدرت ب: 48,2 % أي 53 طالبا تليها نسبة 28.2 % لطلبة التدرج، ثم نسبة 15,5 % لطلبة دكتوراه علوم، وكأدى نسبة سجلت ضمن أفراد عينة الدراسة فهي لطلبة دكتوراه LMD ب: 8,20 % أي 9 أفراد ؛ ويرجع السبب إلى أن أغلب الفئة المكونة لعينة الدراسة هم طلبة الماسر (طلبة التخرج) أي مقبلين على إنجاز مذكرة التخرج وبالتالي يزيد استعمالهم لمصادر المكتبة، كما أنهم الطلبة الأكثر خبرة في التعامل مع أداوت وتقنيات البحث المستعملة في المكتبة، ثم يأتي طلبة التدرج بنسبة 28.2 % أي 31 طالبا وهي نسبة قليلة مقارنة بعدد المسجلين بالمكتبة من نفس الفئة حيث بلغ عددهم 470 طالبا أي بنسبة 71.32 % من إجمالي المسجلين بالمكتبة منهم 259 طالب سنة أولى تحضيرية وهم طلبة جدد. أغلبهم لا يستعملون المكتبة. وهذا حسب مقابلة أجريت مع مديرة المكتبة .

ويأتي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر، في الريادة نسبة 70 % أعمارهم أقل من 25 سنة، حيث بلغ عددهم 77 طالبا؛ وهذا راجع إلى أن عدد الطلبة ذات المستوى التعليمي تدرج وماسر بلغ 84 طالبا بنسبة 76.4 %، حيث أغلب أعمار الطلبة في هذين المستويين أعمارهم من 19 سنة إلى 25 سنة، ثم تأتي نسبة 18.2 % من أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 26 إلى 35 سنة أي 20 فردا ثم نسبة 5.5 % تتراوح أعمارهم من 36 إلى 45، ونسبة 6.4 % تتراوح أعمارهم 46 سنة فما فوق.

2.2. تحليل وعرض نتائج الدراسة الميدانية

بعد إدخال البيانات وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات محاور الدراسة، وباعتماد على جدول الأوزان الخاص بمقياس سلم ليكارت الخماسي والموضح في الجدول التالي فقد توصلنا الى النتائج التالية :

الجدول -3-: يمثل الأوزان الخاصة بمقياس سلم ليكارت الخماسي

الاختيار	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
القيمة	1- 1.79	2.59 - 1.80	3.39 - 2.60	4.19 - 3.40	05 - 4.20

المصدر: (عبد الفتاح، 2007، صفحة 540)

1.2.2. تحليل وعرض فقرات المحور الثاني الخاص بالجودة المدركة للمستخدمين

الجدول -4-: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المتعلقة بمحور الجودة المدركة

المحور	الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الدلالة
الجوانب الملموسة	1	توفر المكتبة تجهيزات ومعدات تقنية حديثة ومسيرة للعصر	3,08	1,134	محايد
	2	توفر المكتبة مرافق عامة وتسهيلات مادية جذابة	3,09	0,981	محايد
	3	يظهر الموظفون بالمكتبة بمظهر أنيق ولائق	3,74	0,942	موافق
	4	يتلاءم مظهر الأدوات والمعدات بالمكتبة مع الخدمات التي تقدمها	3,63	0,853	موافق
الاعتمادية	5	تفي المكتبة بوعودها والتزاماتها التي كانت قد وعدت بها المستفيدين	3,93	0,745	موافق
	6	يهتم موظفو المكتبة بمشاكل المستفيدين ويعملون على حلها	3,70	0,951	موافق
	7	يقوم موظفو المكتبة بتأدية الخدمات بشكل دقيق وسليم من المرة الأولى	3,94	0,844	موافق
	8	تلتزم المكتبة بالوقت المحدد في تقديمها لخدماتها	3,96	0,741	موافق
الاستجابة	9	الاحتفاظ بسجلات دقيقة عن محتويات وخدمات المكتبة	3,85	0,810	موافق
	10	تهتم المكتبة بإعلام مستفيديها بوقت تأدية الخدمة وتحرص على ذلك	4,06	0,793	موافق
	11	يحرص موظفو المكتبة على تقديم خدمات فورية للمستفيدين	4,18	0,886	موافق
	12	يظهر الموظفون الاستعداد والرغبة الدائمة في مساعدة المستفيدين وتلبية احتياجاتهم	3,90	0,966	موافق
السلامة والأمان	13	عدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين وتوجيههم	3,44	1,088	موافق
	14	يحرص موظفو المكتبة على اكتساب ثقة المستفيدين	3,64	0,894	موافق
	15	سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان والثقة في نفوس المستفيدين	3,79	0,939	موافق
	16	يظهر الموظفون بالمكتبة لللباقة وحسن التعامل مع المستفيدين	3,89	0,881	موافق
التعاطف	17	يتمتع الموظفون بالمكتبة بالكفاءات والمهارات اللازمة التي تمكنهم من الإجابة على أسئلة واستفسارات المستفيدين	3,59	0,941	موافق
	18	تتلاءم ساعات عمل المكتبة لتتناسب جميع أوقات المستفيدين	3,42	1,153	موافق
	19	اهتمام موظفي المكتبة بالمستفيدين اهتماما شخسيا	2,94	0,956	محايد
	20	تقع أماكن تقديم الخدمات للمستفيدين في مكان ملائم	3,69	0,955	موافق
	21	تقدم المكتبة لمستفيديها برامج تعليمية وتدريبية جيدة	3,00	0,995	موافق

22	يتفهم موظفو المكتبة حاجات ومتطلبات المستفيدين	3,70	0,891	محايد
	المحور (2M)	3,64	0,607	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام برنامج SPSS v19

من خلال الجدول رقم (04): والذي يمثل: لمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المتعلقة بمحور الجودة المدركة للمستفيدين اتجاه الخدمات المقدمة لهم فعليا من طرف مكتبة المدرسة العليا للري، حيث تم تقسيم هذا المحور إلى 5 أبعاد وهي كالتالي:.

أ) بعد الجوانب الملموسة :

حيث جاءت اتجاهات إجابات أفراد العينة علي الفقرتين 1 و 2 بدرجة محايد وذلك بمتوسط حسابي 3.08 و 3.09 وبانحراف معياري 1.134 و 0.981 علي التوالي، وهذا راجع إلى نقص وتقادم في معدات وتجهيزات المكتبة والتي لم يتم تحديثها منذ فترة بسبب أن ميزانية المكتبة غير كافية، (تابعة لميزانية المدرسة) أي أنها لا تكفي حتى لعملية الاقتناء مع الأخذ بعين الاعتبار أن مصادر المعلومات بالمكتبة تستورد من الخارج وتشتري بالعملة الصعبة، وقدرت ميزانية المكتبة هذه السنة ب: 4 ملايين ونصف، وهذا حسب مقابلة مع مديرة المكتبة.

تليها الفقرتان 3 و 4 بدرجة موافق وبمتوسط حسابي 3.74 و 3.63 وبانحراف معياري 0.942 و 0.944 علي التوالي، ومن خلال دراسة استطلاعية لمكتبة محل الدراسة رأينا أن موظفيها يتمتعون بمظهر أنيق ولائق أثناء تقديمهم للخدمة، وأن المعدات والتجهيزات المستخدمة في المكتبة تتلاءم مع طبيعة الخدمات وإن كانت نوعا ما غير كافية.

ب) بعد الاعتمادية:

نلاحظ في هذا البعد أن اتجاهات إجابات أفراد العينة بالنسبة لجميع العبارات المكونة للبعد جاءت بدرجة موافق وذلك بمتوسط حسابي 3,93 و 3,70 و 3,94 و 3,96 و 3,85 وبانحراف معياري 0,745 و 0,951 و 0,844 و 0,741 و 0,810 علي التوالي؛ ويرجع هذا إلى أن موظفي المكتبة أغلبهم ضمن التخصص (علم المكتبات والتوثيق) حيث بلغ عددهم 7 من إجمالي 13 موظفا في المكتبة، وبالتالي يتميزون بكفاءة عالية في تقديم الخدمات للمستفيدين بشكل سليم ودقيق من المرة الأولى، كما أنهم يهتمون بمشاكل المستفيدين ويعون إلى حلها، ويقومون بتحرير سجلات دقيقة عن محتويات وخدمات المكتبة للاحتفاظ بيها . وهذا يوافق ما يهدف إليه نظام إدارة الجودة ISO900 ؛ حيث نرى أن التكوين الدوري التي تقوم بها المكتبة لموظفيها هو العامل الأساسي في تقديمها لخدمات مقبولة لدى المستفيدين والتي تندرج تحت هذا البعد.

ت) بعد الاستجابة:

أما فيما يخص اتجاه الدلالة لفقرات بعد الاستجابة فقد جاءت بدرجة موافق، حيث سجلت الفقرة رقم 11 مفادها "يحرص موظفو المكتبة علي تقديم خدمات فورية للمستفيدين" متوسط حسابي 4,18 وانحراف معياري 2,886، تليها الفقرة 10 بمتوسط حسابي 4,06 وبانحراف معياري 7,930، ثم الفقرتين 12 و 13 بمتوسط حسابي

3,90 و 3,44 و بانحراف معياري، 9660 و 1,088 علي التوالي؛ وهذا راجع إلى أن مكتبة محل الدراسة تسعى لتقديم خدمات فورية لمستخدميها وتلبية احتياجاتهم من خلال الخدمات النوعية التي تقدمها مثل: البث الانتقائي للمعلومات والرد علي استفسارات الطلبة عبر البريد الإلكتروني أو خدمة اقتراح ، وخدمة استفسارات عبر موقع الويب للمكتبة، خدمة الإحاطة الجارية، تدريب المستخدمين،... إلخ. حيث تعتبر هذه الخدمات ضمن الأساليب التسويقية التي تنتهجها المكتبة للتعريف بمختلف مصالحها وخدماتها، وهذا ما يحسن من مستوى جودتها.

ث) بعد السلامة والأمان:

جاءت آراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة ببعء السلامة والأمان لجودة الخدمات التي تقدمها مكتبة محل الدراسة بدرجة موافق وذلك بمتوسط حسابي 3.89 و بانحراف معياري 0.881 للفقرة رقم 16 وهو الأعلى ضمن هذا البعد، تليها الفقرة 15 بمتوسط حسابي 3.79 و بانحراف معياري 0.939 ، ثم الفقرة رقم 14 بمتوسط حسابي 3.64 و بانحراف معياري 0.894 ، وأخيرا الفقرة 17 بأدنى متوسط حسابي 3.59 و انحراف معياري 0.941 ؛ ويرجع هذا إلى سياسة إدارة الموارد البشرية بالمكتبة حيث تتم إقامة دورات تكوينية للموظفين بصفة دورية داخلية وأخرى خارجية في مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني CERIST ، والمعهد الوطني للإنتاجية والتنمية INPED ، حيث تتضمن هذه الدورات المعلومات التي يجب أن يعرفها الموظف عن مختلف التخصصات الموجودة بالمدرسة ومختلف أدوات وتقنيات البحث الموجودة بالمكتبة، مما يساهم هذا في زيادة كفاءتهم ومهارتهم في التعامل مع أسئلة واستفسارات المستخدمين بشكل دقيق وهذا ما يكسبهم ثقتهم.

ج) بعد التعاطف:

وجاءت آراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة ببعء التعاطف ، بدرجة موافق بالنسبة للفقرة 18 وذلك بمتوسط حسابي 3.42 و بانحراف معياري 1.15؛ وهذا راجع إلى مواءمة أوقات عمل المكتبة مع أوقات المستخدمين، وهذا حسب الموقع الإلكتروني للمكتبة والذي يوضح أوقات عملها، حيث تفتح طيلة أيام الأسبوع ماعدا الجمعة، من الساعة 9:00 إلى 16:00 يوم السبت ومن 8:30 إلى 18:00 أيام الأحد إلى الخميس، ومن 8:00 إلى 20:00 أيام الامتحانات وهذا يتلاءم مع أوقات الطلبة نظرا لأن مقر إقامتهم داخل المدرسة، تليها الفقرتان 20 و 22 بدرجة موافق وذلك بمتوسط حسابي 3.69 و 3,70 و انحراف معياري 0.955 و 0.8911 علي التوالي .

إن موظفي مكتبة محل الدراسة لا يهتمون بالمستفيد اهتماما شخيصيا نظرا للعدد الكبير للطلبة المسجلين بالمكتبة والذي بلغ 623 إضافة إلى غير المسجلين والباحثين خارج المكتبة، أي العدد الإجمالي يفوق 900 مستفيد وهذا مقارنة بعدد الموظفين في بنك الإعارة والذي بلغ عددهم 3 وهذا ما يفسر اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة للفقرة 19 والتي جاءت بدرجة محايد وذلك بمتوسط حسابي 2.94 و انحراف معياري 0.956.

كما أن مكتبة محل الدراسة تقدم برامج تعليمية وتدريبية حول التحكم في أدوات وتقنيات البحث التقليدية والرقمية ، وذلك عبر دورتين : الأولى في بداية السداسي الأول والأخرى في السداسي الثاني؛ إلا أنها تقتصر علي طلبة الماجستير، ولأن الدورات التي تقام للطلبة الجدد تنحصر على المحاضرة التي تلقيه مديرة المكتبة في بداية السنة ودليل الطالب

فإن هذا يدعم اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة للفقرة 21 والتي جاءت بدرجة محايد وذلك بمتوسط حسابي 3,00 وانحراف معياري 0.99540 ، حيث نرى ضرورة إدراج مقياس أدوات وتقنيات البحث الوثائقي (التقليدية و البيئة الرقمية) في المنهج الدراسي لطور التدرج، وذلك بالتنسيق مع الإدارة العليا للمدرسة ؛ حيث يعتبر هذا كحل جذري ودائم للمشاكل والصعوبات التي يوجهها المستفيدون في عملية استرجاع المعلومات، بالإضافة إلى تقليل العبء علي موظفي المكتبة .

وبشكل عام فإن اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة لمحور الجودة المدركة ككل جاءت بدرجة موافق وذلك بمتوسط حسابي 3.46 وانحراف معياري 0.607 ؛ وهذا يدل على أن تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها لهم مكتبة محل الدراسة مقبولا إلى حد ما (بدرجة متوسط) وإن كانت بعض الخدمات لا تلي احتياجات المستفيدين.

2.2.2. تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الجودة المدركة

الجدول -1-: يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الجودة المدركة

البعد	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الدلالة
الجوانب الملموسة	4	3.40	0.748	موافق
الاعتمادية	5	3.88	0.630	موافق
الاستجابية	4	3.89	0.929	موافق
السلامة والأمان	4	3.72	0.767	موافق
التعاطف	5	3.35	0.683	محايد

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام برنامج SPSS v19

من خلال الجدول رقم (05) والذي يمثل : آراء أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الجودة المدركة للخدمات التي تقدمها مكتبة المدرسة العليا للري ، حيث نلاحظ :

أن بعد الاستجابية سجل أعلى متوسط حسابي بلغ 3.89 وانحراف معياري 0.929 ، يليه بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي 3.88 وانحراف معياري 0.929 ، في حين سجل أدنى متوسط حسابي لبعد التعاطف حيث قدر بـ : 3.35 وانحراف معياري 0.683 أي بدرجة محايد؛ وهذا راجع إلى أن تقييم المستفيدين لجودة الخدمات التي تنطوي تحت هذا البعد جاء منخفضا ، لذا وجب على الإدارة العليا للمكتبة إيجاد اليات وحلول تسمح لها بتحسين مستوى جودة خدماتها والتي يشملها هذا البعد بصفة خاصة وعلى الأبعاد الأخرى للجودة المدركة بصفة عامة .

3.2.2. تحليل وعرض فقرات المحور الثالث الخاص بالجودة المتوقعة للمستخدمين

الجدول 6- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمحور الجودة المتوقعة

المحور	الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الدلالة
الجوانب العلمية	1	يجب أن توفر المكتبة تجهيزات ومعدات تقنية حديثة ومسايرة للعصر	4,88	0,870	موافق بشدة
	2	ضرورة أن توفر المكتبة مرافق عامة وتسهيلات مادية جذابة	4,37	0,740	موافق بشدة
	3	يجب أن يظهر الموظفون بالمكتبة بمظهر أنيق ولائق	4,06	0,815	موافق
	4	من الضروري أن يتلاءم مظهر الأدوات والمعدات بالمكتبة مع الخدمات التي تقدمها	4,14	0,854	موافق
الاعتمادية	5	يجب على المكتبة أن تفي بوعودها والتزاماتها التي كانت قد وعدت بها المستخدمين	4,36	0,750	موافق بشدة
	6	من الضروري على إدارة المكتبة أن تظهر اهتماما جديا بمشاكل المستخدمين وتعمل على حلها	4,32	0,791	موافق بشدة
	7	من الضروري أن يقوم موظفو المكتبة بتأدية الخدمات بشكل دقيق وسليم من المرة الأولى	4,27	0,788	موافق بشدة
	8	يجب أن تلتزم المكتبة بالوقت المحدد في تقديمها لخدماتها	4,28	0,767	موافق بشدة
	9	يجب أن تحتفظ المكتبة بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها	4,30	0,763	موافق بشدة
الاستجابة	10	يجب أن تهتم المكتبة بإعلام مستخدميها بوقت تأدية الخدمة وتحرص على ذلك	4,26	0,737	موافق بشدة
	11	من الضروري أن يحرص موظفو المكتبة على تقديم خدمات فورية للمستخدمين	4,26	0,831	موافق بشدة
	12	يجب أن يظهر الموظفون الاستعداد والرغبة الدائمة في مساعدة المستخدمين وتلبية احتياجاتهم	4,26	0,750	موافق بشدة
	13	من الضروري أن يتفرغ الموظفون للاستجابة الفورية لطلبات المستخدمين وتوجيههم	4,10	0,957	موافق
السلامة والأمان	14	يجب أن يحرص موظفو المكتبة على اكتساب ثقة المستخدمين	4,18	0,869	موافق
	15	يجب أن يعزز سلوك الموظف الشعور بالأمان والثقة في نفوس المستخدمين	4,19	0,840	موافق
	16	يجب أن يظهر الموظفون بالمكتبة اللباقة وحسن التعامل مع المستخدمين	4,38	0,703	موافق بشدة
	17	من الضروري أن يتمتع الموظفون بالمكتبة بالكفاءات والمهارات اللازمة التي تمكنهم من الإجابة على أسئلة واستفسارات المستخدمين	4,44	0,685	موافق بشدة
التعاطف	18	يجب أن تتلاءم ساعات عمل المكتبة لتناسب جميع أوقات المستخدمين	4,40	0,768	موافق بشدة
	19	يجب أن يكون اهتمام موظفي المكتبة بالمستخدمين اهتماما شخسيا	3,55	1,121	موافق
	20	يجب أن تقع أماكن تقديم الخدمات للمستخدمين في مكان ملائم	4,17	0,822	موافق
	21	من الضروري أن تقدم المكتبة لمستخدميها برامج تعليمية وتدريبية عديدة	4,18	0,879	موافق
	22	يجب أن يتفهم موظفو المكتبة حاجات ومتطلبات المستخدمين	4,25	0,696	موافق بشدة
المحور (2M)			4,25	0,657	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام برنامج SPSS v19

من خلال الجدول رقم (06) والذي يمثل: الآراء المتوقعة لأفراد عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بمحور الجودة المتوقعة للخدمات التي تقدمها مكتبة المدرسة العليا للري حيث كانت توقعات المستفيدين مرتفعة بالنسبة لكل بعد من أبعاد الجودة وهي التالي :

أ) بعد الجوانب الملموسة:

حيث تباينت آراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بالجودة المتوقعة للخدمات التي تقدمها مكتبة محل الدراسة الخاصة بهذا البعد ، حيث نلاحظ التالي :

أن اتجاهات إجابات أفراد العينة للفقرتين 1 و 2 جاءت بدرجة موافق بشدة وذلك بمتوسط حسابي 4,88 و 4,37 وبانحراف معياري 0.870 و 0,740 على التوالي، حيث يرغب المستفيدون من المكتبة أن تكون الأجهزة والمعدات أكثر حداثة ومتطورة مما هي عليه الان، وحسب مقابلة مع مديرة المكتبة فإن الأجهزة والمعدات المتوفرة لا تستجيب للتطورات المستمرة للمكتبة من جهة وأغلبها متقادمة وتقليدية من جهة أخرى .

تليها الفقرتان 3 و 4 بدرجة موافق وذلك بمتوسط حسابي 4,06 و 4,14 وبانحراف معياري 0,815 و 0,854 على التوالي، حيث يتوقع المستفيدون من مكتبة محل الدراسة أن يكون مظهر الموظفين أنيقا ولائقا مما يحفزهم على الاستفادة من خدمات المكتبة، وإن كان تقييم المستفيدين لمظهر الموظفين جاء مقبولا إلى حد ما، إلا أنه وجب على المكتبة التحسين فيما يخص هذا الجانب لتلبية توقعات المستفيدين، ولأنه يعتبر الواجهة العامة للمكتبة .

كما يجب أن يتلاءم مظهر المعدات والأدوات مع الخدمات التي تقدمها المكتبة، وهذا ما جاء به معيار (ISO11620) الخاص بمؤشرات الأداء بالمكتبات ،والذي ينص علي توفير هياكل مناسبة تتلاءم مع الخدمات التي تقدمها المكتبة لتلبية توقعات المستفيدين.

ب) أما فيما يخص بعد الاعتمادية:

فقد جاء اتجاه الدلالة نحو جميع فقرات البعد بدرجة موافق بشدة حيث سجلت ،الفقرة 5 متوسط حسابي 4,36 وانحراف معياري 0.750 ،أي أن المستفيدين يتوقعون أن تكون إدارة مكتبة أكثر وفاء بوعودها التي تقطعها من حين إلى اخر؛ يرجع هذا الى أن المكتبة تعاني من نقص في الموارد المالية وبالتالي عدم توفيرها للمصادر التي يحتاجها المستفيدين منها نظرا لارتفاع أسعارها فهي تشتري بالعملة الصعبة.

تليها الفقرة 6 بمتوسط حسابي 4,32 وبانحراف 0.791 ،حيث أن توقع المستفيدين اتجاه اهتمام إدارة المكتبة محل الدراسة اهتماما جديا بمشاكلهم والعمل على حلها جاء مرتفعا؛ راجع الى أنا إعطاء الأولوية والأهمية لحل مشاكل المستفيدين تعمل على تحسين من مستوى جودة خدمات المعلومات، لذا يجب على إدارة المكتبة أن تزيد من تفاعلها مع مستفيديها خاصة مع الصعوبات الفنية والتقنية التي تواجههم أثناء استرجاعهم للمعلومات وهذ من خلال توجيههم وارشادهم .

أما باقي الفقرات (7.8.9). فقد جاءت بدرجة موافق بشدة وذلك بمتوسط حسابي (4,30,4,28,4,27) وانحراف معياري (0.763، 0,767، 0.788) على التوالي ؛ يرجع هذا إلى أن الوقت والكفاءة في تقديم الخدمات من المرة الأولى وبشكل سليم تلعب دورا مهما في تحديد مستوى جودتها، لذا وجب على إدارة المكتبة أن تزيد من عدد الموظفين من جهة وأن تحسن من مهاراتهم وكفاءتهم بالاعتماد على التكوين المستمر والدوري، كما يجب عليها إنشاء مصلحة خاصة بالسجلات مهامها تدوين جميع محتويات وخدمات المكتبة.

(ت) بعد الاستجابة:

جاءت آراء أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة ببعد الاستجابة للجودة المتوقعة لخدمات مكتبة محل الدراسة كالتالي :

بدرجة موافق بشدة للفقرات 10 و 11 و 12 وذلك بمتوسط حسابي 4,2636 و 4,2636 و 4,2636 وانحراف معياري 0.73793 و 0.83146 و 0.75026 على التوالي، حيث يتوقع المستفيدون من مكتبة محل الدراسة أن يظهر الموظفون الاستعداد والرغبة الدائمة في مساعدتهم وتلبية احتياجاتهم وذلك من خلال تقديم خدمات فورية لهم أفضل من الموجودة حاليا، وأن يحرص على إعلامهم بوقت تأدية الخدمة .

وبدرجة موافق للفقرة رقم 13 وذلك بمتوسط حسابي 4,10 وانحراف معياري 0.957 ، حيث يرغب المستفيدون أن يتفرغ موظفو المكتبة للاستجابة الفورية لطلباتهم وتوجيههم أكثر مما هو معمول به حاليا، حيث جاء في معيار ISO11620 الخاص بمؤشرات الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات الصادر عن منظمة التقييس ، أن الأداء الجيد للمكتبة مرتبط بسرعة استرجاع المعلومات من قبل المستفيد وهذه العملية لها علاقة مباشرة بمدى استجابة الموظفين الفورية لطلبات المستفيدين وتوجيههم للوصول إلى مصادر المعلومات التي يحتاجونها، لذا وجب على إدارة المكتبة أن تهتم أكثر بهذا الجانب مستقبلا.

(ث) بعد السلامة والأمان:

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن اتجاهات إجابات أفراد العينة للفقرتين 14 و 15 جاءت بدرجة موافق وذلك بمتوسط حسابي 4,18 و 4,19 وانحراف معياري 0.869 و 0.840 على التوالي، حيث يرغب المستفيدون بزيادة الشعور بالأمان والثقة الذي يجيدونه في سلوك الموظفين بالمكتبة محل الدراسة، لذلك وجب على موظفي المكتبة العمل على كسب ثقتهم من خلال تصرفاتهم ومعاملاتهم معهم أثناء تقديمهم للخدمات .

وجاء اتجاه الدلالة نحو الفقرتين 16 و 17 بدرجة موافق بشدة وذلك بمتوسط حسابي 4,38 و 4,44 وانحراف معياري 0.703 و 0.685 على التوالي، حيث يعكس هذا ضرورة هذا المتغير فالمستفيد يتوقع أن يكون لدى موظفي المكتبة كفاءات ومهارات معرفية وتقنية وسلوكية تفوق المستوى الذي هم فيه، لذا وجب على الإدارة الاهتمام بأبعاد استراتيجية تسير الموارد البشرية الأربعة : الاختيار، والتخطيط، التدريب والتطوير، وتقييم الأداء، والتي تعتبر عاملا أساسيا في مدى رضى المستفيد عن جودة خدمات المكتبة .

ج) بعد التعاطف:

يتضح لنا ضمن هذا البعد أن اتجاهات إجابات أفراد العينة للفقرة 18 جاءت بدرجة موافق بشدة وذلك بمتوسط حسابي 4,40 وبانحراف معياري 768.0، حيث يرغب المستفيدون من مكتبة المدرسة العليا للري أن تتلاءم ساعات العمل مع أوقات جميع المستفيدين؛ يرجع هذا إلى أن المتوسط الحسابي للجودة المدركة نحو هذه الفقرة بلغ 3,42 وهيا قيمة منخفضة نوعا ما، لذا يجب على إدارة المكتبة النظر في ما يخص هذه النقطة

تليها الفقرات 19 و 20 و 21 وذلك بمتوسط حسابي 3,55 و 4,17 و 4,18 وبانحراف معياري 1,121 و 822.0 و 879.0 على التوالي أي بدرجة موافق. حيث يرى المستفيدون أنه يجب أن تقع الخدمات بمكتبة محل الدراسة في أماكن ملائمة مما هي عليه الآن، وأن تهتم أكثر بتقديم برامج تعليمية وتدريبية للطلبة الجدد حول كفاءات التعامل مع تقنيات وأدوات البحث بالمكتبة سواء التقليدية منها والرقمية.

وجاء اتجاه الدلالة نحو الفقرة الأخيرة 22 لبعد التعاطف ولحور ككل بدرجة موافق بشدة وذلك بمتوسط حسابي 4,25 وبانحراف معياري 0.696، والتي يتوقع المستفيدون من المكتبة اتجاه هذه الخدمة أن يتفهم موظفوها حاجاتهم ومتطلباتهم بدقة أكثر من المستوى الموجود، لذا وجب على الموظفين ضرورة ترجمة طلبات المستفيدين بشكل دقيق وسليم من المرة الأولى .

وبشكل عام فإن توقعات المستفيدين اتجاه مستوى جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري جاء مرتفعا وذلك بمتوسط حسابي بلغ 4,25 وبانحراف معياري 0.657.

2.2.4. تحليل وعرض نتائج أبعاد الجودة المتوقعة

الجدول 7- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الجودة المتوقعة

البعد	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الدلالة
الجوانب الملموسة	4	4.36	1.41	موافق بشدة
الاعتمادية	5	4.31	0.648	موافق بشدة
الإستجابية	4	4.22	0.7	موافق بشدة
السلامة والأمان	4	4.3	0.678	موافق بشدة
التعاطف	5	4.11	0.659	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام برنامج SPSS v19

من خلال الجدول رقم (07) والذي يمثل: الآراء المتوقعة لأفراد عينة الدراسة حول أبعاد الجودة المتوقعة للخدمات التي تقدمها مكتبة المدرسة العليا للري حيث نلاحظ التالي:

أن أعلى متوسط حسابي جاء لبعد الجوانب الملموسة بدرجة موافق بشدة حيث بلغ 4.36 وبانحراف معياري 1.410؛ وهذا يرجع إلى أهمية الخدمات التي يحتويها هذا البعد حيث سجلت الفقرة الأولى لهذا البعد أعلى متوسط حسابي بين عبارة المحور ككل حيث بلغ 4,88 .

وسجل أدنى متوسط حسابي بدرجة موافق لبعد التعاطف حيث بلغ 4.11 وبانحراف معياري 0.659 حيث أن الخدمات التي يحتويها هذا البعد لا تأتي ضمن الأولويات القصوى للمستخدمين، وإن كانت ذات أهمية بالنسبة إليهم ، كما سجل في هذا البعد أدنى متوسط حسابي بلغ 3,55 مما أثر هذا على المتوسط الحسابي لبعد التعاطف ككل.

5.2.2. الفجوة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة للخدمات التي تقدمها مكتبة المدرسة العليا للري

الجدول -8-: المتوسطات الحسابية لمتوسط الإدراك والتوقع لجودة الخدمات والفروقات بينهما

المحور	الرقم	العبارة	متوسط الإدراك	متوسط التوقع	الفرق - إ. ت
الجوانب الظاهرية	1	يجب أن توفر المكتبة تجهيزات ومعدات تقنية حديثة ومسايير للعصر	3,08	4,88	-1.8
	2	ضرورة أن توفر المكتبة مرافق عامة وتسهيلات مادية جذابة	3,09	4,37	-1.28
	3	يجب أن يظهر الموظفون بالمكتبة بمظهر أنيق ولائق	3,74	4,06	-0.31
	4	من الضروري أن يتلاءم مظهر الأدوات والمعدات بالمكتبة مع الخدمات التي تقدمها	3,63	4,14	-0.51
الاعتمادية	5	يجب على المكتبة أن تفي بوعودها والتزاماتها التي كانت قد وعدت بها المستخدمين	3,93	4,36	-0.43
	6	من الضروري على إدارة المكتبة أن تظهر اهتماما جديا بمشاكل المستخدمين وتعمل على حلها	3,70	4,32	-0.62
	7	من الضروري أن يقوم موظفو المكتبة بتأدية الخدمات بشكل دقيق وسليم من المرة الأولى	3,94	4,27	-0.33
	8	يجب أن تلتزم المكتبة بالوقت المحدد في تقديمها لخدماتها	3,96	4,28	-0.31
	9	يجب أن تحتفظ المكتبة بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها	3,85	4,30	-0.45
	10	يجب أن تهتم المكتبة بإعلام مستخدميها بوقت تأدية الخدمة وتحرص على ذلك	4,06	4,26	-0.2
الاستجابة	11	من الضروري أن يحرص موظفو المكتبة على تقديم خدمات فورية للمستخدمين	4,18	4,26	-0.08
	12	يجب أن يظهر الموظفون الاستعداد والرغبة الدائمة في مساعدة المستخدمين وتلبية احتياجاتهم	3,900	4,26	-0.36
	13	من الضروري أن يتفرغ الموظفون للاستجابة الفورية لطلبات المستخدمين وتوجيههم	3,44	4,10	-0.65
	14	يجب أن يحرص موظفو المكتبة على اكتساب ثقة المستخدمين	3,64	4,18	-0.54
السلامة والأمان	15	يجب أن يعزز سلوك الموظفين الشعور بالأمان والثقة في نفوس المستخدمين	3,79	4,19	-0.4
	16	يجب أن يظهر الموظفون بالمكتبة اللباقة وحسن التعامل مع المستخدمين	3,89	4,38	-0.49
	17	من الضروري أن يتمتع الموظفون بالمكتبة بالكفاءات والمهارات اللازمة التي تمكنهم من الإجابة على أسئلة واستفسارات المستخدمين	3,59	4,44	-0.85
	18	يجب أن تتلاءم ساعات عمل المكتبة لتناسب جميع أوقات المستخدمين	3,42	4,40	-0.97
التعاطف	19	يجب أن يكون اهتمام موظفي المكتبة بالمستخدمين اهتماما شخسيا	2,94	3,55	-0.61
	20	يجب أن تقع أماكن تقديم الخدمات للمستخدمين في مكان ملائم	3,69	4,17	-0.48
	21	من الضروري أن تقدم المكتبة لمستخدميها برامج تعليمية وتدريبية عديدة	3,00	4,18	-1.18

22	يجب أن يتفهم موظفو المكتبة حاجات ومتطلبات المستخدمين	3,00	4,25	-1.25
المحور (2M)				
		3,64	4,25	-0.61

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام برنامج SPSS v19

من خلال الجدول رقم (08): والذي يمثل: متوسط الإدراك والتوقع للمستخدمين اتجاه جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري والفروقات بينهما حيث نلاحظ التالي:

ارتفاع المتوسطات الحسابية للخدمات المتوقعة مقارنة بالمتوسطات الحسابية للخدمات المدركة والتي تقدمها فعليا مكتبة محل الدراسة للمستخدمين منها، ولإيجاد الفجوة بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة من طرف المكتبة يتم حسابها من خلال المعادلة التالية:

الفجوة بين الخدمات المتوقعة والمدركة (المقدمة) = متوسط جودة الخدمة المدركة (المقدمة) - متوسط جودة الخدمة المتوقعة أي $F = I.M - M.T$

وبعد حساب الفرق اتضح لنا أن جميع الفروقات بين الجودة المدركة والمقدمة فعليا للمستخدمين وتوقعاتهم لهذه الجودة جاءت سلبية حيث:

سجلت العبارة " توفر المكتبة تجهيزات ومعدات تقنية حديثة و مسانيرة للعصر" أعلى فرق بلغ 1.8- تليها العبارة " توفر المكتبة مرافق عامة وتسهيلات مادية جذابة" بفرق بلغ 1.28- ، أما أدنى فرق فقد سجل للعبارة "يحرص موظفو المكتبة على تقديم خدمات فورية للمستخدمين" حيث بلغ 0.08- ، مما يدل على ان مستوى تقديم هذه الخدمة جيد

وبشكل عام فإن الفرق بين إجمالي متوسط المتوسطات الحسابية للجودة المدركة و متوسط المتوسطات الحسابية للجودة المتوقعة بلغ 0.61- ؛ وهذا يدل على انخفاض مستوى جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري لمستخدميها ؛ ويرجع السبب إلى عدم تبني إدارة المكتبة لأساليب إدارة الجودة الشاملة والاعتماد على نمط الإدارة التقليدية، بالإضافة إلى الضعف في المجموعات المكتبية الذي يعود سببها الى ضعف الموارد المالية للمكتبة.

6.2.2. تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الجودة المدركة والمتوقعة والفروقات بينهما

الجدول 9-: المتوسطات الحسابية لمتوسط الادراك والتوقع لجودة الخدمات مكتبة محل والفروقات بينهما

الابعد	الرقم	متوسط الادراك	متوسط التوقع	الفرق - ت
الجوانب الملموسة	4	3.40	4.36	-0.96
الاعتمادية	5	3.88	4.31	-0.43
الاستجابية	4	3.89	4.22	-0.33
السلامة والأمان	4	3.72	4.30	-0.57
التعاطف	5	3.35	4.11	-0.76
الإجمالي (متوسط المتوسطات الحسابية)	22	3,64	4,25	-0.61

المصدر: من إعداد الباحثين باستخدام برنامج SPSS v19

من خلال الجدول رقم 09 والذي يمثل: الفجوة (الفرق) بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقع للمستفيدين إتجاه أبعاد جودة خدمات مكتبة محل الدراسة حيث يتضح لنا التالي :

أن جميع الفروقات جاءت سالبة بين متوسطات الحسائية للجودة المدركة والمتوسطات الحسائية للجودة المتوقعة إتجاه جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة محل الدراسة.

سجل بعد الجوانب الملموسة أعلى فرق بلغ -0.96 ؛ وهذا يدل على انخفاض مستوى جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة محل الدراسة في هذا البعد، في حين سجل بعد الاستجابية أدنى فرق بلغ -0.33 ؛ يرجع هذا إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمات ضمن هذا البعد.

ولإيجاد الفجوة بين أبعاد الجودة المدركة و أبعاد الجودة المتوقعة نقوم بتطبيق المعادلة السابقة $F = M_1 - M_2$ فنجد الفارق حيث بلغ -0.61 ؛ مما يدل هذا على انخفاض مستوى جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة المدرسة العليا للري.

ومن خلال نتائج الجدولين 08 و 09 يمكن القول:

أن تقييم المستفيدين لمستوى الجودة المدركة (و المقدمة فعليا من طرف مكتبة المدرسة العليا للري) كان منخفضا و ذلك من خلال المتوسط الحسابي للإدراك و الذي بلغ 3,64 وهو أقل من قيمة التوقع.

أن تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمات المتوقعة من طرف مكتبة المدرسة العليا للري كان مرتفعا وذلك من خلال متوسط التوقع الذي بلغ 4,25 .

إن الفجوة بين إدراك المستفيدين لمستوى جودة خدمات المعلومات المقدمة لهم فعليا من طرف مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري وبين مستوى توقعهم اتجاه هذه الجودة جاءت كبيرة من خلال متوسط الحسابي للفرق بين إجمالي متوسط (متوسط المتوسطات) للجودة المدركة وإجمالي متوسط (متوسط المتوسطات) للجودة المتوقعة والذي جاء سلبيا حيث بلغ -0.61 ؛ وهذا يدل على انخفاض مستوى جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة المدرسة الوطنية العليا وبالتالي انخفاض مستوى الأداء العام للمكتبة.

3. نتائج الدراسة علي ضوء الفرضيات

بعد دراستنا لواقع خدمات المعلومات بمكتبة المدرسة الوطنية العليا للري، وذلك من خلال قياس جودة الخدمات التي تقدمها من وجهة نظر المستفيدين، وهذا باستخدام مقياس Servqual والذي يعتمد على قياس الفجوة بين تقييم المستفيدين لجودة الخدمات المقدمة لهم فعليا من طرف مكتبة محل الدراسة (جودة المدركة) وبين توقعاتهم اتجاه جودة هذه الخدمات ، وطبقا للنتائج المتوصل إليها من الدراسة التطبيقية تم التحقق من الفرضيات التي تم صياغتها في بداية الدراسة والتي جاءت كالتالي :

1.3. إثبات صحة وتحقق الفرضية الأولى التي تقول : إن درجة تقييم المستخدمين لجودة الخدمات المقدمة لهم فعليا من طرف مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري كان منخفضا وهذا من خلال متوسط الإدراك الذي بلغ 3,6475 مقارنة بمتوسط التوقع الذي بلغ 4,2579.

2.3. إثبات صحة وتحقق الفرضية الثانية التي تقول : إن توقعات المستخدمين لجودة خدمات مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري كان مرتفعا وهذا من خلال متوسط التوقع والذي بلغ 4,25.

3.3. إثبات صحة وتحقق الفرضية الثالثة التي تقول : هناك اختلاف بين إدراك المستخدمين لجودة الخدمات المقدمة لهم فعليا من طرف مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري وتوقعاتهم لهذه الجودة حيث جاء هذا الاختلاف سلبيا يعبر عنه بالمعادلة التالية :

$$\text{الجودة المدركة} - \text{الجودة المتوقعة} > \text{الصفري أي : } 4,2579 - 3,6475 = -0.6104 > \text{الصفري}$$

4.3. إثبات صحة وتحقق الفرضية الرابعة التي تقول : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الوصفية على محاور الدراسة M1 و M2 (الجودة المدركة والجودة المتوقعة) عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، وذلك من خلال اختبار الفرق بين متوسطين: (t.test) واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

الخلاصة

من خلال تحليل البيانات المتحصل عليها من المستجوبين ومعالجتها وتفسيرها فقد أفطت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن تقييم المستخدمين لمستوى جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري جاء بدرجة منخفض من خلال متوسط الإدراك الذي بلغ 3,64 مقارنة بمتوسط التوقع الذي بلغ 4,25.
- أن توقعات المستخدمين لجودة الخدمات التي تقدمها مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري كان مرتفعا بمتوسط توقع بلغ 4,25.
- يوجد اختلاف بين إدراك المستخدمين لجودة الخدمات التي تقدمها مكتبة المدرسة الوطنية العليا للري وبين توقعاتهم لهذه الجودة حيث كان سلبيا -0.6104، مما يدل هذا على انخفاض الأداء العام للمكتبة.
- تعاني المكتبة من ضعف الميزانية المخصصة لها حيث بلغت 250 مليون منها 140 مليون للاشتراك المفروض في قاعدة بيانات اقرأ، أما الباقي فهو لا يكفي حتى لعملية الاقتناء .
- تعاني المكتبة من ضعف في المجموعات المكتبية خاصة في المصادر المطلوبة بشدة .
- تعاني المكتبة من نقص في عدد الموظفين ومؤهلاتهم وكفاءتهم مقارنة بعدد المستخدمين منها، بالإضافة إلى غياب الدورات التدريبية والتعليمية للطلبة الجدد في مجال تقنيات وأدوات البحث الوثائقي في البيئتين التقليدية والرقمية.

- واستنادا للنتائج السابقة فقد قدمت الدراسة توصيات واقتراحات من شأنها أن تساعد مكتبة محل الدراسة من رفع أداء العاملين بها والتحسين من جودة خدماتها لتلبية احتياجات المستخدمين الفعلية والدائمة وهي كالتالي:
- الرفع من قيمة الميزانية للمكتبة من قبل الإدارة العليا للمدرسة وجعلها مستقلة عن الميزانية العامة أو إيجاد صيغ تمويل خارجية من قبل مؤسسات عامة أو خاصة .
 - نظرا لتعامل طلبة المدرسة العليا للري مع التقنيات الحديثة أثناء مساهمهم الدراسي فإنه يجب علي المكتبة تحديث معداتها وأجهزتها لكي تواكب التطور التكنولوجي المتسارع من جهة ،وتحفيز الطالب علي إرتياد المكتبة والاستفادة من خدماتها من جهة أخرى.
 - يجب على المكتبة قياس أدائها من خلال تطبيق مقاييس عالمية في هذا المجال، كـمقياس SERVQUAL و ISO11620 الخاص بمؤشرات الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات الصادر عن المنظمة الدولية للتقييس، الهدف من هذه المقاييس هو تطوير وتحسين خدمات المكتبة

قائمة المراجع

- اندرأوس تيسير، (2008). "الجودة في التربية والتعليم". المؤتمر العلمي العربي الثالث: التعليم وقضايا المجتمع المعاصر . القاهرة: دار العلم والايمان للنشر والتوزيع.
- بن حاوية يمينة ، (2008). "جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستخدمين: المكتبة المركزية للمركز الجامعي بمعسكر - نموذجاً- "(مذكرة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة وهران، الجزائر.
- الدباس ريا احمد ، (2012). "خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية" . عمان[الأردن]: دار البداية ناشرون وموزعون.
- سعيد سمير مدحت، (2007). "قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية علي خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق)". مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، 14(2). 275-296.
- الصرن رعد. (2016). ادارة الجودة الشاملة :مدخل الوظائف والأدوات. دمشق: دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
- عبد الحي رمزي احمد ، (2007). "تقييم أداء التعليم العالي في ضوء إدارة الجودة لشاملة". مقدمة ضمن المؤتمر العربي الثاني حول التعليم الجامعي الخاص في البلاد العربية: قضايا انية وافاق مستقبلية. القاهرة: دار العلم و الايمان للنشر والتوزيع.
- عبد الفتاح عز. (2007).مقدمة في الاحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، الرياض:خوارزم معلمية للنشر والتوزيع

العطاب محمد عبد الله أحمد ، و عبدالعزيز تهايني عمر، (2015). "جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية جامعة صنعاء باستخدام مقياس SERVQUAL". مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، 4(2). 171-216.

عليان ربحي مصطفى، (2001). البحث العلمي أسسه مناهجه وأساليبه إجراءاته، عمان [الأردن]: بيت الأفكار الدولية
Ahmed, Z., & Shoeb, Z. (2009). "Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using SERVQUAL". *performance Measurement and Metrics*, 10(1). 17-32