

قياس مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من وجهة نظر طلبة

بعض مكتبات جامعة مصطفى بن بولعيد-باتنة2

Measuring the quality level of the actual performance of university office services

From the viewpoint of students of some of the universi bin Bolai -Batna 2.ty

libraries Mustafa

عطوي نصيرة*
ا.د. بعين نادية

مخبر تطوير نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي والثانوي، جامعة باتنة1- الحاج لخضر.

nassiraattoui285@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/06/28

تاريخ القبول: 2022/02/09

تاريخ الاستلام: 2020/05/14

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال استخدام مقياس جودة الأداء الفعلي للخدمة سير فيأرف (Servperf) المطور والمعدل، والذي صمما لقياس جودة الاداء الفعلي الذي يدركه المستفيد على ضوء الابعاد الخمسة الرئيسية التي تكون جودة الخدمة وهي: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابية، الامان، التعاطف). وقد استخدم في الدراسة عينة من (110) طالب من بعض مكتبات جامعة باتنة 2- مصطفى بن بولعيد- وزعت عليهم استمارات بطريقة قصدية، بحيث اعتمد المنهج الوصفي لمناسبتها للموضوع، وفي تحليل النتائج استخدمت اساليب احصائية، كالمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (ت)، وخلصت نتائج هذه الدراسة الى وجود مستوى منخفض لجودة الخدمات المكتبية المقدمة والمدركة فعليا من طرف طلبة المكتبات، وكذا عدم وجود فروق بين مستوى تقييم جودة الخدمات المكتبية من خلال ابعاد مقياس "سير فيأرف" من وجهة نظر الطلبة تعزى للمستوى الدراسي.

كلمات مفتاحية: الجودة، قياس جودة الخدمة، مقياس الاداء الفعلي (Servperf)، الخدمات المكتبية الجامعية.

Abstract :

This study aims to identify the quality of university office services through the use of a measure of the quality of actual service performance (SERVPERF) It is designed to measure the quality of the actual performance that the beneficiary understands In light of the five main dimensions that are the quality of service. which is (Tangibility, reliability,

responsiveness, safety, empathy) Where a sample of (110) A student from some of the university libraries Batna 2 - Mustafa bin Bo laid. Forms were randomly distributed to them. The descriptive approach was adopted to suit the topic, and in the analysis of the results, statistical methods, standard deviations, and the T-test.

The results of this study concluded that the level of quality of services provided and perceived by the students of libraries is low Also, there were no differences between the level of evaluation of the quality of office. services by removing the ServParf scale from the students' viewpoint due to the academic level.

Keywords: quality, service quality measurement, Servperf, university office services.

مقدمة :

تعد الجودة من المفاهيم الحديثة نسبيا والتي تقوم على استراتيجية التحسين المستمر والتجديد والابتكار وتجنب تبديد الموارد المادية والبشرية، لتحقيق رضا المستفيدين (القبلان، 2012)، ونتيجة التطور التكنولوجي السريع في الاعلام والاتصال والمعلومات، والذي اثر على اداء وعمل المؤسسات والمنظمات الانتاجية والخدمية المختلفة، كالبنوك، والمستشفيات والمؤسسات التعليمية والتربوية. إلى جانب المكتبات ومراكز المعلومات، باعتبارها اماكن تحوي مصادر و مراجع علمية و اكااديمية متنوعة (ورقية، الكترونية، رقمية) لتوفير المعلومات والمعرفة للمستفيدين (اساتذة، طلاب، باحثين). لذا نجد المكتبات الجامعية تسعى للبحث عن الجودة والتميز في اداء اعمالها وخدماتها، من خلال استخدام استراتيجيات واساليب للجودة وادارة الجودة الشاملة، والتي استنبطت من خلالها نماذج واساليب تحسن من جودة اداء الخدمات، كنموذج قياس جودة الاداء الفعلي للخدمة سير فبأرف للباحثين " كرونين وتايلور" المطور عن نموذج الفجوات التقليدي سير فكوال لثلاثي "باراسورامون، بيرى، وزيثامل" الذي يقيس جودة الخدمة من خلال الأبعاد الخمسة (الملموسية، الاعتمادية،

الاستجابة، الامان، التعاطف) التي هي نفسها ابعاد مقياس سيرفبأرف الذي صمم لقياس جودة الاداء الفعلي للخدمة المدركة من الزبون، والتي اكدت الدراسات على انه اقدر على القياس، اذا يتفوق على بقية المقاييس في الصدقية المعيارية و المفاهيمية، والقدرة التفسيرية (ابو عبدالله، 2014، ص.69) وقد اخذ موضوع قياس جودة الخدمة اهتمام الباحثين في مجال علم المكتبات، حيث اجريت دراسات عدة في هذا المجال نذكر منها، دراسة بوعافية(2006) .من خلال تطبيقه لمقياس الفجوة بين المتوقع والمدرك والتي خلصت الى نتائج اهمها انخفاض مستوى الجودة في اداء الخدمة بالمكتبة، وكذلك

دراسة سيموند و عندليب (2001) .من خلال تطبيق نماذج عن جودة الخدمة وتوصلت الى نتائج اهمها ان هناك عدة عوامل تؤثر على الخدمة المكتبية وهي جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين، وسلوك الموظفين، وغيرها من الدراسات المتنوعة الاخرى في مجال المكتبات، وعليه فان قياس وتقييم مستوى جودة اداء الخدمات المكتبية بمقاييس مناسبة اصبح ضرورة ملحة، لدعم العملية التعليمية والتعلمية والبحث العلمي في جامعاتنا، وبذلك رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، بالجامعة للأفضل.

اشكالية الدراسة:

ان التطور التكنولوجي في مجال الاعلام والاتصال خلق اشكالية في المكتبات التي تستعمل الطرق القديمة في تقديم خدماتها للمستفيدين الذين اصبحوا يطلبون خدمات اكثر تطور، وهذا ما فرض عليها البحث عن الاساليب والنماذج التي تساعد في تحسين ورفع مستوى جودة اداء اعمالها وخدماتها، من خلال اساليب الجودة وادارة الجودة الشاملة لقياس وتقييم جودة ادائها، كنموذج مقياس الاداء الفعلي للخدمة "سيرفبأرف" الذي يقيس الاداء الفعلي والمدرك للمستفيدين. من هنا جاءت الدراسة الحالية بعنوان " قياس مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من وجهة نظر الطلبة، والتي تجيب عن التساؤلات التالية:

1- ما مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد مقياس سيرفبأرف (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابية، الامان، التعاطف) من وجهة نظر الطلبة.

2- هل توجد فروق بين مستوى تقييم جودة الخدمة المكتبية من خلال ابعاد مقياس سيرفبأرف (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابية، الامان، التعاطف) من وجهة نظر الطلبة تعزى للمستوى الدراسي.

اهداف الدراسة:

التعرف على مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد مقياس

سير فيأرف ببعض مكنتبات جامعة باتنة2- مصطفى بن بولعيد. على مقاييس ومعايير لتقييم وتطوير اداء وجودة عمل المكنتبات ومراكز المعلومات

التعرف على اساليب واستراتيجيات تسهم في تميز وجودة المؤسسات والمنظمات المختلفة بالجامعة كالمكنتبات الجامعية

الوقوف أهمية الدراسة:

- أهمية رفع مستوى الجودة في الخدمات المكتبية الجامعية من خلال مقياس الاداء الفعلي سير فيأرف

- أهمية توفر الجودة في اداء واعمال المكنتبات ومراكز المعلومات لإرضاء مستفاديهما وإشباع رغباتهم

- أهمية القياس والتقييم لتحسين وتطوير الأنظمة الجامعية ورفع مستواها محليا وعالميا .

مصطلحات الدراسة اجرائيا:

الجودة اجرائيا: هي تقديم خدمات مكتبية بمستوى افضل، وفق نموذج واساليب وعناصر مقياس الاداء الفعلي والمدرک للخدمة المكتبية التي تتفق مع رغبات وحاجيات الطلبة وتحقق الرضا لهم.

المكنتبات الجامعية اجرائيا: وهي المكنتبات التي طبقت فيها الدراسة والتابعة لجامعة باتنة2، وهي : مكتبة كلية الرياضيات والاعلام الالي، معهد علوم الارض، معهد وقاية وامن صناعي) والمسيرة من طرف موظفين مختصين في علم المكنتبات، من اجل تلبية حاجيات المستفيدين من المراجع العلمية والاكاديمية المتنوعة.

- الخدمات المكتبية المعلوماتية اجرائيا : هي التحسينات والتسهيلات المقدمة للطلاب كمستفيدين وفق اساليب وعناصر مقياس الاداء الفعلي للخدمة المكتبية للوصول لمصادر المعلومات المطلوبة .

قياس مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية: وهو القيام بالإجراءات المنهجية وتطبيق مقياس جودة الاداء الفعلي للخدمة سير فيأرف ذو الأبعاد الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابية، الامان، التعاطف) ذات العناصر والعبارات الاثنان والعشرون (22) للتعرف على مستوى جودة الأداء الفعلي للخدمات المكتبية المقدمة والمدركة للطلاب .

الاطار النظري والدراسات السابقة:

اولا:الاطار النظري

1- الجودة : و تعرف لغويا عند ابن منظور كلمة جودة أصلها الفعل (جود) والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، أي صار جيدا ,واحدث الشيء فجاد والتجويد مثله وقد جاد جودة وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل(ابن منظور, 1984,ص. 72), وعليه فالجودة تعني جود في الاقوال والافعال والاعمال ,وما هو مقبول ومرضي من منتج او خدمة .

- اصطلاحا: الجودة في نظر دمينج(Deming,1986)" بانها ما يرضي حاجات المستهلك الحالية والمستقبلية ".ويعرفها " عقيلي" بانها" انتاج المنظمة لسلعة او تقديم خدمة بمستوى عالي في الكفاءة المميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء لاحتياجات ورغبات عملائها وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق السعادة والرضا لديهم"(اوزي, 2005,ص. 36) ومنه نستنتج من التعاريف ان الجودة تعني تقديم المنظمة او المؤسسة (المكتبة) منتج او خدمة تكون بمستوى عالي من الكفاءة والفعالية المميزة, والتي تتفق مع رغبات وتوقعات المستفيدين, بما يرضى حاجاتهم الحالية والمستقبلية , ويحقق السعادة والرضا لديهم.

2- جودة الخدمة: وهي " تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية " ويشير هذا التعريف، إلى أن جودة الخدمة هي محصلة التفاعل بين البعد الإجرائي(النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمات)والبعد الشخصي(طرق التفاعل والتعامل مع الزبون عند تقديم الخدمة من قبل مقدمي الخدمات وما يستخدمونه من سلوكيات ومواقف ومهارات لفظية) مما يستوجب ضرورة الاهتمام بهاذين الجانبين(رقاد,2014,ص.15)

3- قياس جودة الخدمة : إن التطوير وتحسين مستوى جودة الاداء يبدأ بالقياس وينتهي بالتقييم . فالقياس عبارة عن أداة أو وسيلة للتقييم (بوعافية, 2006 ,ص.45). حيث نجد ان الانطباعات عن الخدمة التي تقدمها المؤسسات يعكس معايير الجودة الخاصة لكل مؤسسة. ولقد افرزت الدراسات الخاصة لموضوع جودة الخدمة مدخليين رئيسيين لتحديد الجودة وقياسها وهما : مدخل الاتجاهات ومدخل الفجوة ,حيث يشكلان الاطار العام لقياس جودة الخدمة والتي تعد من الموضوعات الحديثة التي ما زالت موضع جدل بين الباحثين (اوغيدني, 2009 ,ص.160). ونجد من أوائل من تناول قياس جودة الخدمة على نحو عام ومن خلال مجموعة من الخصائص هم (باراسورامون ,بيرى, وزيثامل) " Parrasuramam.Zetaml and Berry " سنة 1988 حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم المعروف بـ (سيرفكال) Servqual لقياس جودة الخدمة واعتبروا ان الحاجة الى قياس جودة الخدمة هو مساعدة

المنظمات على الكشف عن الاسباب المحددة التي تقف وراء القصور في جودة خدماتها، بينما يرى (كروين وتايلور) **"Cronin & Taylor"** صاحب مقياس الاداء الفعلي للخدمة (سيرفبأرف) **Servperf** انه ينبغي قياس جودة الخدمة من اجل تحديد اوجه الاختلاف والتنبؤ بمقدار جودة الخدمة الشاملة. وعليه فقياس جودة الخدمة بمقاييس مناسبة يعد اجراء للتعرف من خلاله على اراء المستفيدين عن مستوى جودة الخدمة المقدمة والمدركة بالمكتبة والتي يمكن ان تشبع رغبات المستفيد وتحقق السعادة له، فهي اجراء واسلوب تحسيني للخدمة المكتبية.

4- مقياس جودة الخدمة سيرفكال (Servqual): يعتبر سيرفكال من اهم اساليب ادارة الجودة الشاملة في قياس وتقييم جودة الخدمة في المنظمات والمؤسسات. حيث يعتبر اول محاولة في قياس وتقييم جودة الخدمة، بحيث يرجع الفضل في تصميمه إلى كتابات الثلاثي "باراسورامون، بيرى، وزيثامل" وحاز على قبول كبير من الباحثين نظرا لما ثبت له من مصداقية وقدرة في استخدامه وتطبيقه على نحو يهدف قياس الفجوة ما بين التوقعات والإدراكات (الغدير و اخرون، 2011، ص.529) حيث نجد الكثير من المكتبات ومراكز المعلومات العالمية نجحت في تطبيقه على خدماتها من اهمها: محاولة الباحثة هيربرت **Herbert** - في عام 1994 حيث استخدمت مقياس الجودة لتقييم خدمة الاعارة المتبادلة في المكتبات العامة الكبيرة بكندا، وكذلك طور وأستنبط من خلاله مقاييس عدة كمقياس **Libqual** في قياس جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات ومقياس **Servperf** لقياس الاداء الفعلي والمدرک للخدمة (سعيد، 2007، ص.284)

5- مقياس الاداء الفعلي للخدمة (الاتجاهات) Servperf: ظهر سيرفبأرف عام 1992 ويعتبر نموذج متطور عن نموذج الفجوات التقليدي **Servqual** حيث ركز على اتجاهات العملاء المرتبط بإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة وقد تبناه ودافعا عنه بشدة الباحثين (Cronin & Taylor, 1992_1994) باعتباره مقياس ذو مصداقية عالية ويمكن الاعتماد عليه في تقييم اتجاهات الزبائن (الطلاب) نحو مستوى الاداء الفعلي للخدمة، حيث تم اختباره في عدة قطاعات كقطاع البنوك وقطاع الصحة واثبت فاعليته عند التطبيق، وهو يحوي نفس الابعاد الخمسة لمقياس الفجوة بين المتوقع والمدرک **Servqual** (ابو عكر، 2016، ص.19) وهذه الابعاد هي:

1. الجوانب الملموسة: و تمثل الأجهزة و المباني و التقنيات الحديثة و المظهر العام للمنظمة (المكتبة).

2. الاعتمادية: القدرة على تقديم الخدمة (الخدمة المكتبية) في الوقت المحدد و بالكيفية المطلوبة

3. الاستجابة: الرغبة في الرد على الاحتياجات و طلبات الزبائن (الطلاب) بصدر رحب و سعة خير

4. الأمانة: إحساس الزبون (الطلاب) اتجاه المنظمة (المكتبة) و الخدمة بالاطمئنان النفسي و الجسدي

5. التعاطف : الحرص على إحساس العميل (الطلاب) بقيمته و محاولة مساعدتها لتحقيق ذاته من خلال إبداء روح الصداقة و إشعاره بأهميته و الرغبة في تقديم الخدمة وفق حاجاته

ثالثا: الخدمات المكتبية الجامعية - المكتبات الجامعية: هي المكتبات التابعة للجامعة، والتي انشأة للتعلم والبحث في جميع اختصاصاتها العلمية المتعددة والمتنوعة، وهي نسق من المؤسسات تكون داخل الحرم الجامعي منتشرة على مستوى المركز والكليات والاقسام، يتولى تسييرها عادة مختص في علم المكتبات برتبة محافظ المكتبة، وانشئت لتلبية حاجات الطلبة الى المصادر والمراجع العلمية و الاكاديمية (فرحاتي، 2012، ص. 147).

- المكتبات ومراكز المعلومات : مؤسسات علمية ثقافية تهدف الى جمع وتنظيم واسترجاع وبث مصاد لمعلومات بكل اشكالها، ثم تسهل او تيسر وصول الباحثين والمستفيدين الى هذه المصادر بأسرع وقت واقل جهد واكبر دقة ممكنة (عليان، 2010، ص. 35).

- الخدمة المكتبية : هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وباقل التكاليف (النوايسة، 2000، ص. 21).

- الخدمات المكتبية المعلوماتية : هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة بالعاملين لديها ، من اجل خلق ظروف مناسبة لوصول الباحث والمستفيد الى مصادر المعلومات (لمدادحة ومطلق، 2014، ص. 84).

الدراسات السابقة:

1- دراسة ساجواني وكولين Sajeewanie and Colin (2011) حول " جودة الخدمة في مكتبات جامعة كولومبو: تقييما" : و تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اراء المستخدمين واتجاهاتهم في مستوى اداء الخدمة المقدمة الفعلية في مكتبات جامعة كولومبو باستعمال نسخة معدلة من مقياس Servqual الذي يحدد افضل التنبؤات لجودة الخدمة الشاملة، وخلصت الدراسة الى نتائج اهمها مساعدة المكتبات الجامعية في فهم تشابه واختلاف طلبات المستخدمين من خلال الابعاد. و ان هذه الدراسة في جامعة كولومبو تعد الاولى التي تمت في سريلانكا والتي تعرف بعوامل وابعاد جودة الخدمة بالنسبة لأكاديمي المكتبات حيث تعتبر قاعدة لأبحاث مستقبلية اخرى.

2- دراسة نهلة السليبي (2009) حول " قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية" : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض، و استخدمت مقياس جودة الخدمات Libqual

كأداة لجمع البيانات من المستفيدين وتحليلها بالإضافة إلى استخدام المقابلة وفق المنهج الوصفي التحليلي، لمعرفة واقع الخدمات وخلصت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: عدم تطبيق مقاييس معيارية خاصة بقياس جودة الخدمات، وعدم وجود خطط مرسومة وواضحة لتطبيق مقاييس الجودة في المكتبات المدرسة.

3 - دراسة اوغيدني هدى (2009) حول " اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة: دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية E.P.S بسكيكدة": هدفت الدراسة الى بحث كيفية بناء تصورات جديدة حول اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة والتي تتناسب والوضعية الراهنة للمؤسسة الخدمية، انطلاقاً من الكشف عن اثر جودة الخدمة بالمؤسسة على اتجاهات العملاء ووفقاً للدراسات الاجتماعية فقد استخدم منهج قياس الاتجاهات، و مقياس ليكرت، وتوصلت الدراسة الى اهم النتائج وهي: الكشف عن سلبية وضعف اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة، وسوء الاستغلال لجوانبها المادية.

4-دراسة بوعافية السعيد (2006) حول " قياس جودة خدمات مكتبة احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات": هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى توفر عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة -الأمير عبد القادر- للعلوم الإسلامية بقسنطينة. من وجهة نظر المستفيدين حيث تكونه عينة البحث من (64) باحث وباحثة كعينة أساسية صالحة للتحليل، و تم توزيع الاستمارات بطريقة العينة العرضية، واستخدم اداة مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات سيرفكوال، واعتمد لباحث المنهج الوصفي التحليلي، واساليب الإحصاء الوصفي كمقاييس النزعة المركزية، ومن اهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هو انخفاض مستوى جودة الخدمات المكتبية المقدمة، وبالتالي انخفاض مستوى الأداء .

5- دراسة برينان وشاه Brennan and Shah (2000) حول "تجارب 14 دولة في تقييم الجودة والتغيير المؤسسي :أوروبا " هدفت الورقة إلى التعرف على تأثير أنظمة إدارة الجودة المؤسسية في مؤسسات التعليم العالي على أداء مؤسسات التعليم العالي لأربعة عشر دولة أوروبية وتقديم نموذج عن العلاقة بين إدارة الجودة والتغيير المؤسسي في مجال التعليم العالي، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والدراسة المسحية باستخدام الاستبانة والملاحظة كأداتين لتحقيق هدف الدراسة، وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة إنشاء نظم لإدارة الجودة والتقييم، سواء كانت محلية أو دولية تعتمد على إدارة وقيم المؤسسة وإعطاء القيم المجتمعية وزناً أكبر في إحداث التغيير المنسجم مع الجودة: (الدجني، 2011، ص. 30)

6- دراسة سيموند وعندليب Simmonds and Andaleeb (2001) حول "اثر جودة الخدمة والمصادر وسمات المستفيدين على استخدام المكتبات العامة": تهدف الدراسة الى التعرف على اثر استخدام

المكاتب العامة لجودة الخدمة والمصادر وسمات المستفيدين من خلال اختبار نموذج يوضح هذا الدور، ومعرفة مدى تأثير هذه العوامل على الخدمات المكتبية حيث قام الباحثان بإجراء الدراسة على ثلاث مكاتب أكاديمية وزعت على طلابها (210) استمارة لجمع البيانات وتحليلها واستخدام الباحثان معامل الفاكرونباخ، ومعامل تحليل الانحدار المتعدد في تحليل البيانات وتفسيرها، وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها أن هناك عوامل عدة تؤثر على خدمات المكاتب، وأكثرها تأثيراً على المستفيدين هو جودة الخدمة المقدمة والوصول إلى الانترنت وكذلك سلوك الموظفين معهم .

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرضنا لعدد من الدراسات السابقة والتي تطرقت في دراساتها إلى الجودة في المكاتب وطرق قياسها وتقييمها، والمتفقة كلها على هدف واحد مشترك وهو تطبيق الجودة الشاملة في المكاتب لحل مشاكلها وتحسين خدماتها المقدمة للمستفيدين، لاحظنا أن أكثر الدراسات قرب للدراسة الحالية هي دراسة بوعافية (2006) من حيث الاهداف، والاداة وبيئة الدراسة، و أن معظم هذه الدراسات السابقة استعملت ادوات معدلة من اداة مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات، سيرفكوال، و معظمها كذلك اعتمدت المنهج الوصفي لمناسبتها لهذا النوع من المواضيع. وقد اظهرت اهم نتائج هذه الدراسات السابقة: - عدم وجود مقاييس ومواصفات تنظم العمل المكتبي - انخفاض مستوى جودة الخدمات المكتبية لمقدمة وبالتالي انخفاض مستوى الاداء . وعليه ومن خلال قراءتي للدراسات السابقة استطعت وضع الاسس النظرية والميدانية لدراستي الحالية، كأداة الدراسة الحالية، والمنهج المتبع .

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الاولى: مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد

مقياس سيرفبأرف (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الامان - التعاطف) منخفض من وجهة نظر الطلبة

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق بين مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد مقياس سيرفبأرف (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الامان - التعاطف) من وجهة نظر الطلبة تعزى للمستوى الدراسي.

1- منهج الدراسة: من خلال البحث في الدراسة وجدنا أن المنهج المناسب هو المنهج الوصفي لكونه يصف ويقيم الخدمة بالمكاتب الجامعية مما يوصلونا إلى استنتاجات وحلول نراها مفيدة وتخدم اهداف الدراسة الحالية .

2- حدود الدراسة:

2-1- الحدود المكانية: تركزت الدراسة في بعض مكتبات جامعة باتنة 2- مصطفى بن بولعيد .

2-2- الحدود الزمنية: تمت الإجراءات الميدانية للدراسة من تصميم للاستمارة وتوزيعها وجمعها وعرضها وتحليلها للبيانات إحصائيا وتفسيرها، من بداية شهر ديسمبر 2019 إلى شهر فيفري 2020. 2-3-

3- الحدود البشرية: نسبة معينة من طلبة بعض مكتبات جامعة باتنة 2- مصطفى بن بولعيد.

3- مجتمع الدراسة وعينته: يتمثل مجتمع البحث من الطلبة المسجلين ببعض مكتبات جامعة باتنة 2 وهم: مكتبة (كلية الرياضيات والاعلام الالي ,معهد الارض والكون. معهد وقاية وامن صناعي). للعام الدراسي 2020/2019, والبالغ عددهم (1053) طالب مسجل (حسب احصائيات ادارية) اما العينة فقد اختيرت مكتباتها بطريقة عشوائية وتم توزيع الاستمارات (المقياس) فيها بطريقة قصدية على الطلبة المتواجدين بقاعات المطالعة ونسبة 14,24 % والجدول (1) يبين مجتمع وعينة الدراسة كما يلي :

الجدول رقم (1) مجتمع الدراسة وعينتها

المكتبات	مجتمع الدراسة	النسبة %	عينة الدراسة		
			الموزعة	المسترجعة	الملغاة
وقاية وامن صناعي	407	38,66	65	54	2
الارض والكون	501	47,57	53	37	6
الرياضيات والاعلام الالي	145	13,77	42	32	5
المجموع الكلي	1053	100	150	123	14

4- خصائص عينة الدراسة: من الجدول رقم (2) نتعرف على خصائص عينة الدراسة ونسبتها كما يلي:

الجدول رقم (2) خصائص عينة الدراسة

الكليات	التكرار	النسبة %	المستوى الدراسي		
			الليسانس	النسبة %	الليسانس
وقاية وامن صناعي	52	47,27	31	50	21
الارض والكون	31	28,18	19	30,64	12
الرياضيات والاعلام الالي	27	25,54	12	14,63	15
المجموع الكلي	110	100	62	100	48

5- أداة الدراسة: بعد الاطلاع على التراث النظري للمكتبات و ما كتب من بحوث ودراسات ميدانية مختلفة. ومقاييس واستبيانات مقدمة في المجال , تم الاعتماد على نموذج الاتجاه والذي يعرف بمقياس الاداء الفعلي للخدمة Servperf الذي جاء نتيجة الدراسات التي قام بها عام 1992 الباحثان (Cronin

(and Taylor) (بوعنان، 2006) ، وهو مقياس مطور عن نموذج الفجوات التقليدي سيفركوال، وهذان المقياسان يعتمدان في قياسهم على نفس المفهوم، و الابعاد، والمؤشرات المحددة لمستوى الاداء. غير ان سيفربارف لا يعتمد على التوقعات في حساب الجودة المدركة، بحيث تعرف الجودة عن طريق الاتجاه، وما يدركه العميل (الطالب) من اداء فعلي للخدمة المقدمة، وهو يتصف ويتميز بالسهولة والمصداقية العالية وامكانية الاعتماد عليه في تقييم اتجاهات العملاء المرتبط بإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة، كما اكدة عليه بعض الدراسات (سعد، وعبد الرضا. 2019):

- صدق المقياس وثباته:

صدق المقياس: اعتمدت الباحثة في بناء مقياسها على المقياس الاصلي للبا حثين " باراسورامون ،بيرى، وزيثامل " عام(1988)، ذو الصدق العالي " سيفركوال"، الذي يقيس الفجوة بين التوقعات والادراكات .

و كذلك اعتمدت على المقياس الذي طوره بوعافية (2006) في دراسته من مقياس سيفركوال لقياس به جودة الخدمات المكتبية الجامعية، وفق البيئة الجزائرية . وهذا المقياس يتكون من جزئين من المقاييس، جزء عباراته تجيب عن ما يدركه المستفيد من خدمة مقدمة أي الاداء الفعلي للخدمة، وجزء يجيب عن ما يتوقعه المستفيد من الخدمة، ومن خلال هذه المقاييس قامت الباحثة بالاعتماد على مقاييس الجزء الذي يجيب عن الادراكات فقط من الخدمة دون التوقعات، والتي تقيس ما يدركه الطالب من اداء فعلي للخدمة المقدمة . مع اجراء تعديلات بسيطة عليه مسة، صياغة العبارات وخاصة في بعدي الملموسية والاعتمادية. للتوضيح والتبسيط اكثر للمستفيدين الطلاب دون الخلل بالمعنى المطلوب. وبهذا تم تصميم مقياس يعرف بـ: "مقياس جودة الاداء الفعلي للخدمة المكتبية الجامعية" والذي عرفته الباحثة بانه "مجموع المقاييس والمعايير التي تقيس مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية المقدمة والمدركة من طرف الطلاب" وهذا من خلال الاثنان والعشرون (22)عنصر التابعة والموزعة على ابعاد المقياس الخمسة (5) وهي: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابية، الأمان، التعاطف) والجدول رقم ثلاثة (3) يبين ابعاد المقياس و فقراته:

جدول رقم (3) يوضح ابعاد المقياس وفقراته

الرقم	البعد	عدد الفقرات
01	الملموسية	(5) عبارات مرقمة من (1-5)
02	الاعتمادية	(5) عبارات مرقمة من (6-10)
03	الاستجابة	(4) عبارات مرقمة من (11-14)
04	الأمان	(4) عبارات مرقمة من (15-18)
05	التعاطف	(10) عبارات مرقمة من (19-22)

ولقد تم عرضه على مجموعة من المحكمين وعددهم (7) لإبداء آرائهم وتوجيهاتهم المهمة في عبارات المقياس ومدى مناسبتها، ولقد كانت آرائهم حول صياغة بعض العبارات فقط وبذلك تم تعديلها حسب ملاحظاتهم المناسبة.

الاثبات : لحساب ثبات الاستمارة تم تطبيقها على العينة التجريبية (26) طالب، وتم حسابه بالاعتماد على:

أ. معامل الفا كرونباخ:

الجدول رقم (4) يوضح نتائج معامل الفا كرونباخ

الفا كرونباخ	الابعاد
0,54	الملموسية
0,71	الاعتمادية
0,66	الاستجابة
0,51	الأمان
0,48	التعاطف
0,82	الدرجة الكلية

يتبين من الجدول أعلاه أن معاملات ثبات المقياس مقبولة. وهذا يدل على ثبات المقياس.

ب. التجزئة النصفية: تم حساب معامل الارتباط بطريقة التجزئة النصفية فأظهرت النتائج لمعامل بيرسون = 0,84 وبعد تصحيح الطول بمعامل براون أصبح يساوي 0,84 وهي نتيجة تعبر عن معامل ثبات مقبول.

أساليب المعالجة الإحصائية :

لقد تم جمع البيانات ومعالجتها باستخدام اساليب الاحصاء الوصفي .والوسط الحسابي ,والانحراف المعياري واحتبار(ت) لتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات ,كما هو موضح بالجدول التالية:

-اختبار الفرضية الرئيسية الاولى : " مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد مقياس سيرفبارف (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابية، الامان، التعاطف) منخفضة من وجهة نظر الطلبة"

الجدول رقم (5) يوضح نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الاولى:

الخطا المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	المجموع	كل الابعاد
0,51	5,40	43,21	110	

الجدول رقم (6) يبين نتائج اختبار T-test لعينة واحدة للفرضية الرئيسية الاولى :

المتوسط النظري يساوي 44				كل الابعاد
الفرق في المتوسط	الدلالة	درجة الحرية	قيمة ت	
-0,79	0,12	109	-1,53	

من خلال الجدول رقم(5) نلاحظ ان المتوسط العام لاستجابات المبحوثين عن مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد مقياس سيرفبارف (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابية- الامان -التعاطف) البالغ (43,21) منخفض عن المتوسط النظري العام المقدرب 44 , كما نلاحظ ان تشتت القيم كان قليلا من خلال قيمة الانحراف البالغة 5,40 وهي قيمة صغيرة جدا.

ومن خلال الجدول رقم (6) نلاحظ ان قيمة (ت) البالغة (1,53 -) عند درجة الحرية 109 وبدلالة 0,12 وهي اكبر من 0,05, ولكن بما ان إشارة (ت) سالبة , والفرق في المتوسط البالغ (0,79 -) اشارته سالبة كذلك , نستنتج ان نتائج المتوسط المحسوب لاستجابات المبحوثين عن مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد مقياس سيرفبارف (الملموسية الاعتمادية -الاستجابية- الامان -التعاطف). ومقارنة مع المتوسط النظري متقاربة , ولكنها لا ترقى للمستوى المناسب اي منخفضة ,وهذا ما يمنحنا الحكم على الفرضية الرئيسية الاولى بالتحقق أي: مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد مقياس سيرفبارف (الملموسية الاعتمادية -الاستجابية- الامان - التعاطف) منخفضة من وجهة نظر الطلبة.

- اختبار الفرضيات الفرعية الاولى:

- 1- مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الملموسية) منخفض من وجهة نظر الطلبة

الجدول رقم (7) يبين نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الفرعية (1)

المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطا المعياري
110	10,38	1,90	0,18

الجدول رقم (8) يبين نتائج اختبار T-test لعينة واحدة للفرضية الفرعية (1)

المتوسط النظري للبعد يساوي 10				الملموسية
قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة	الفرق في المتوسط	
2,10	109	0,03	0,38	

من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ ان متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الملموسية) البالغ 10,38 مرتفع عن المتوسط النظري للبعد الملموس والمقدر ب 10 كما نلاحظ ان تشتت القيم كان قليلا من خلال قيمة الانحراف البالغة 1,90 وهي قيمة صغيرة جدا

ومن خلال الجدول رقم (8) نلاحظ ان قيمة (ت) البالغة 2,10 عند درجة الحرية 109 وبدلالة 0,03, وهي اصغر من 0,05 ومنه فان الفرق بين المتوسط المحسوب والمتوسط الافتراضي كان دال، وعليه نستنتج ان متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الملموسية) كان منخفض عن المتوسط الافتراضي ما يمنحنا الحكم على الفرض الفرعي (1) من الفرضية الرئيسية الاولى بالتحقق أي: جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد الملموسية منخفض من وجهة نظر الطلبة.

- 2- مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الاعتمادية) منخفض من وجهة نظر الطلبة

الجدول رقم (9) يبين نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الفرعية (2)

المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطا المعياري
110	9,87	1,89	0,18

الجدول رقم (10) يبين نتائج اختبار T-test لعينة واحدة للفرضية الفرعية (2)

المتوسط النظري للبعد يساوي 10				الاعتمادية
قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة	الفرق في المتوسط	
-0,70	109	0,48	-0,12	

من خلال الجدول رقم(9) نلاحظ ان متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الاعتمادية) البالغ 9,87 منخفض عن المتوسط النظري للبعد المقدر ب 10 كما نلاحظ ان تشتت القيم كان قليلا من خلال قيمة الانحراف 1,89 وهي قيمة صغيرة ومن خلال الجدول رقم (10) نلاحظ ان قيمة (ت) البالغة -0,70 عند درجة الحرية 109 وبدلالة 0.12 وهي اكبر من 0,05 , ومنه فالفرق بين المتوسط المحسوب والمتوسط الافتراضي غير دال, ولكن بما ان الفرق في المتوسط بلغ (-0,12) واشارته سالبة, وشارة(ت) سالبة , نستنتج ان نتائج متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الاعتمادية) ومقارنة مع المتوسط النظري متقاربة, ولكنها لا ترقى للمستوى المناسب اي منخفضة, وهذا ما يمنحنا الحكم على الفرض الفرعي (2) من الفرضية الرئيسية الاولى بالتحقق أي: مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد الاعتمادية منخفض من وجهة نظر الطلبة.

3- مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الاستجابية)منخفض من وجهة نظر الطلبة.

الجدول رقم (11) يبين نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الفرعية(3)

الخطا المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	المجموع	الاستجابة
0,16	1,68	8,10	110	

الجدول رقم (12) يبين نتائج إختبار T-test لعينة واحدة للفرضية الفرعية (3)

المتوسط النظري للبعد يساوي 8				الاستجابة
الفرق في المتوسط	الدلالة	درجة الحرية	قيمة ت	
0,10	0,53	109	0,62	

من خلال الجدول رقم(11) نلاحظ ان متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الاعتمادية) البالغ 8,10 اكبر من المتوسط النظري للبعد المقدر ب 8 كما نلاحظ ان تشتت القيم كان قليلا من خلال قيمة الانحراف 1,68, وهي قيمة صغيرة جدا ومن خلال الجدول رقم (12) نلاحظ ان قيمة (ت) البالغة 0,62 عند درجة الحرية 109 وبدلالة 0.10 وهي اكبر من 0.05 ومنه فالفرق بين المتوسط المحسوب والمتوسط الافتراضي غير دال, ولكن بما ان متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الاستجابية) ومقارنة مع المتوسط النظري متقاربة, ولكنها لا ترقى للمستوى المناسب اي منخفضة, مما يمنحنا الحكم على الفرض الفرعي (3) من الفرضية الرئيسية الاولى بالتحقق أي : مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد الاستجابة منخفض من وجهة نظر الطلبة .

4- مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الامان) منخفض من وجهة نظر الطلبة.

الجدول رقم (13) يبين نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الفرعية (4)

الخطا المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	المجموع	الامان
0,16	1,75	7,84	110	

الجدول رقم (14) يبين نتائج اختبار T-test لعينة واحدة للفرضية الفرعية (4):

المتوسط النظري للبعد يساوي 8				الامان
الفرق في المتوسط	الدلالة	درجة الحرية	قيمة ت	
-0,16	0,33	109	-0,97	

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ ان متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الامان) البالغ 7,84 منخفض عن المتوسط النظري للبعد المقدر ب 8 كما نلاحظ ان تشتت القيم كان قليلا من خلال قيمة الانحراف 1,75 وهي قيمة صغيرة جدا. ومن خلال الجدول رقم (14) نلاحظ ان قيمة (ت) البالغة -0,97 عند درجة الحرية 109 وبدلالة 0.33 وهي اكبر من 0.05 , وعليه الفرق بين المتوسط المحسوب والمتوسط الافتراضي غير دال, ولكن بما ان الفرق في المتوسط بلغ (-0,16) اشارته سالبة, واشارة (ت) سالبة , ومنه نستنتج ان متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الامان) ومقارنة مع المتوسط النظري متقاربة, ولكنها لا ترقى للمستوى المناسب اي منخفضة, وهذا ما يمنحنا الحكم على الفرض الفرعي (4) من الفرضية الرئيسية الاولى بالتحقق أي: مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد الامان منخفض من وجهة نظر الطلبة.

5- مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (التعاطف) منخفض من وجهة نظر الطلبة

الجدول رقم (15) يبين نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الفرعية (5)

الخطا المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	المجموع	التعاطف
0,13	1,45	7,02	110	

الجدول رقم (16) يبين نتائج اختبار T-test لعينة واحدة للفرضية الفرعية (5)

المتوسط النظري للبعد يساوي 8				التعاطف
الفرق في المتوسط	الدلالة	درجة الحرية	قيمة ت	
-0,98	0.00	109	-7,08	

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ ان متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (التعاطف) بلغ 7,02 وهو متوسط منخفض عن المتوسط

النظري للبعد المقدر ب 8 كما نلاحظ ان تشتت القيم كان قليلا من خلال قيمة الانحراف 1,45 وهي قيمة صغيرة جدا

ومن خلال الجدول رقم (16) نلاحظ ان قيمة (ت) البالغة 7,08 عند درجة الحرية 109 وبدلالة 0.00 وهي اصغر من 0.05 ومنه فان الفرق بين المتوسط المحسوب والمتوسط الافتراضي كان دال، وبملاحظة إشارة (ت) سالبة ما يدل على متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (التعاطف) كان منخفضا عن المتوسط النظري ما يمنحنا الحكم على الفرض الفرعي (5) من الفرضية الرئيسية الاولى بالتحقق أي : مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد التعاطف منخفض من وجهة نظر الطلبة

- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق بين مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد مقياس "سيرفبارف" (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابية، الامان، التعاطف) من وجهة نظر الطلبة تعزى للمستوى الدراسي".

لناكد من هذه الفرضية قمنا بحساب إختبارات للفرق بين عينتين مستقلتين، مستوى ماستر ومستوى ليسانس وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (17) يبين نتائج إختبارات للفرق بين عينتين مستقلتين مستوى ماستر ومستوى ليسانس لكل الابعاد :

المجموعتين	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة F	الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
ماستر	62	43,94	4,84	2,42	0,12	1,61	108	0,10
ليسانس	48	42,27	5,96			1,57	89	0,11

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ ان متوسط مستوى ماستر والبالغ 43,94، اكبر من متوسط مستوى ليسانس البالغ 42,27، وبعد اختبار تجانس العينتين وحصولنا على قيمة f البالغة 2,42 وبدلالة 0.12 وهي اكبر من 0,05 وهو غير دال .

ولمعرفة ما اذا كانت هذه النتيجة ذات دلالة احصائية ام لا قمنا بحساب الفرق بين العينتين المستقلتين المتجانستين ومن خلال قيمة ت البالغة 1,61 عند درجة حرية 108 وبدلالة 0.10 وهي اكبر من 0.05 ، وعليه الفرق بين متوسط الماستر ومتوسط ليسانس غير دال ، ومنه نستنتج بانه لا يوجد فرق جوهري بين متوسط استجابات المبحوثين من مستوى الماستر وبين متوسط استجابات المبحوثين من مستوى ليسانس من حيث مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد مقياس "سيرفبارف" (الملموسية الاعتمادية -الاستجابية- الامان -التعاطف) لصالح مستوى ماستر ، وبهذا تحقق الفرض الصفري القائل لا توجد فروق بين مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال

ابعاد مقياس سيرفبارف(الملموسية , الاعتمادية , الاستجابية, الامان , التعاطف) من وجهة نظر الطلبة تعزى للمستوى الدراسي.

- اختبار الفرضيات الفرعية الثانية:

1- لا توجد فروق بين مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الملموسية) من وجهة نظر الطلبة تعزى للمستوى الدراسي

الجدول رقم (18) يبين نتائج إختبارت للفرق بين عينتين مستقلتين مستوى ماستر ومستوى ليسانس لبعده الملموسية:

المجموعتين	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة F	الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
ماستر	62	10,71	1,73	1,50	0,22	2,08	108	0,03
ليسانس	48	9,96	2,04			2,04	91	0,04

من خلال الجدول رقم(18) نلاحظ ان متوسط مستوى لماسر والبالغ 10,71 اكبر من متوسط مستوى ليسانس البالغ 9,96, وبعد اختبار تجانس العينتين وحصولنا على قيمة f البالغة 1,50 وبدلالة 0.22 وهي اكبر من 0,05 وهي غير دالة

ولمعرفة ما اذا كانت هذه النتيجة ذات دلالة احصائية ام لا قمنا بحساب الفرق بين العينتين المستقلتين المتجانستين ومن خلال قيمة ت البالغة 2,08 عند درجة حرية 108 وبدلالة 0.03 وهي اصغر من 0.05 , وعليه الفرق بين متوسط ماستر ومتوسط ليسانس دال , وعليه نستنتج بانه يوجد فرق بين مستوى ماستر ومستوى ليسانس من حيث متوسط جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الملموسية) من وجهة نظر الطلبة لصالح مستوى ماستر , ولكنها لا ترقى للمستوى المناسب حسب الفرق بين متوسط المستويين (ماستر وليسانس) والبالغ (0,74) اي منخفضة , وبهذا تحقق الفرض الصفري القائل: لا توجد فروق بين مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الملموسية) من وجهة نظر الطلبة تعزى للمستوى الدراسي.

2- لا توجد فروق بين مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الاعتمادية) من وجهة نظر الطلبة تعزى للمستوى الدراسي

الجدول رقم (19) يبين نتائج إختبارت للفرق بين عينتين مستقلتين مستوى ماستر ومستوى ليسانس لبعده الاعتمادية:

المجموعتين	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة F	الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
ماستر	62	10,10	1,93	0,08	0,76	1,41	108	0,15
ليسانس	48	9,58	1,82			1,41	103	0,15

من خلال الجدول رقم(19) نلاحظ انه لا يوجد فرق جوهري بين متوسط مستوى لماسر والباليغ 10,10 ,وبين متوسط مستوى ليسانس الباليغ 9,58 , وبعد اختبار تجانس العينتين وحصولنا على قيمة f البالغة 0,08 وبدلالة 0.76 وهي اكبر من 0,05 وعليه فهي غير دالة.

ولمعرفة ما اذا كانت هذه النتيجة ذات دلالة احصائية ام لا قمنا بحساب الفرق بين العينتين لمستقلتين لتجانستين ومن خلال قيمة ت البالغة 1,41 عند درجة حرية 108 وبدلالة 0.15 وهي اكبر من 0.05 ,ومنه نستنتج بانه لا يوجد فرق جوهري بين مستوى لماسر ومستوى ليسانس من حيث متوسط جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الاعتمادية) من وجهة نظر الطلبة لصالح مستوى لماسر ,وبهذا تحقق الفرض الصفري القائل لا توجد فروق بين مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الاعتمادية) من وجهة نظر الطلبة تعزى للمستوى الدراسي.

3- لا توجد فروق بين مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الاستجابية) من وجهة نظر الطلبة تعزى للمستوى الدراسي

الجدول رقم (20) يبين نتائج إختبارات للفرق بين عينتين مستقلتين مستوى ماسترو ليسانس لبعده الاستجابية:

المجموعتين	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة F	الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
ماسر	62	8,23	1,53	2,44	0,12	0,88	108	0,37
ليسانس	48	7,94	1,87			0,86	89	0,38

من خلال الجدول رقم(20) نلاحظ انه لا يوجد فرق جوهري بين متوسط مستوى لماسر والباليغ 8,23 , وبين متوسط مستوى ليسانس الباليغ 7,94 , وبعد اختبار تجانس العينتين وحصولنا على قيمة f البالغة 2,44 وبدلالة 0,12 وهي اكبر من 0,05 وعليه فهي غير دالة.

ولمعرفة ما اذا كانت هذه النتيجة ذات دلالة احصائية ام لا قمنا بحساب الفرق بين العينتين لمستقلتين لتجانستين ومن خلال قيمة ت البالغة 0,88 عند درجة حرية 108 وبدلالة 0.37 وهي اكبر من 0.05 ,ومنه نستنتج بانه لا يوجد فرق جوهري بين مستوى لماسر ومستوى ليسانس من حيث متوسط جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الاستجابية) من وجهة نظر الطلبة لصالح مستوى لماسر ,وبهذا تحقق الفرض الصفري القائل لا توجد فروق بين مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الاستجابية) من وجهة نظر الطلبة تعزى للمستوى الدراسي.

4- لا توجد فروق بين مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الامان) من وجهة نظر الطلبة تعزى للمستوى الدراسي

الجدول رقم (21) يبين نتائج إختبارات للفرق بين عينتين مستقلتين مستوى ماسترو ومستوى ليسانس لبعده الامان :

عطوي نصيرة ا.د. بعين نادية

المجموعتين	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة F	الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
ماستر	62	7,82	1,40	10,71	0,00	0,09	108	0,92
ليسانس	48	7,85	2,14			0,08	77	0,93

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ انه لا يوجد فرق جوهري بين متوسط مستوى لماستر والبالغ 7,82, وبين متوسط مستوى ليسانس البالغ 7,85, وبعد اختبار تجانس العينتين وحصولنا على قيمة f البالغة 10,71 وبدلالة 0,00 وهي اصغر من 0,05 وهي دالة

ولمعرفة ما اذا كانت هذه النتيجة ذات دلالة احصائية ام لا قمنا بحساب الفرق بين العينتين لمستقلتين ومن خلال قيمة ت البالغة 0,09 عند درجة حرية 108 وبدلالة 0,92 وهي اكبر من 0,05, ومنه نستنتج بانه لا يوجد فرق جوهري بين متوسط المبحوثين لمستوى لماستر ومستوى ليسانس من حيث مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (الامان) لصالح مستوى لماستر, وبهذا تحقق الفرض الصفري القائل لا توجد فروق بين مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد "الامان" من وجهة نظر الطلبة تعزى للمستوى الدراسي.

5- لا توجد فروق بين مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (التعاطف) من وجهة نظر الطلبة تعزى للمستوى الدراسي

الجدول رقم (22) يبين نتائج اختبارات للفرق بين عينتين مستقلتين مستوى ماستر ومستوى ليسانس لبعدها التعاطف :

المجموعتين	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة F	الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
ماستر	62	7,08	1,37	0,65	0,42	0,51	108	0,61
ليسانس	48	6,94	1,56			0,50	93	0,61

من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ انه لا يوجد فرق جوهري بين متوسط مستوى لماستر والبالغ 7,08, وبين متوسط مستوى ليسانس البالغ 6,94, وبعد اختبار تجانس العينتين وحصولنا على قيمة f البالغة 0,65 وبدلالة 0,42 وهي اكبر من 0,05 وعليه فهي غير دالة.

ولمعرفة ما اذا كانت هذه النتيجة ذات دلالة احصائية ام لا قمنا بحساب الفرق بين العينتين لمستقلتين لتجانستين ومن خلال قيمة ت البالغة 0,51 عند درجة حرية 108 وبدلالة 0,61 وهي اكبر من 0,05, ومنه نستنتج بانه لا يوجد فرق جوهري بين مستوى لماستر ومستوى ليسانس من حيث متوسط جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد (التعاطف) من وجهة نظر الطلبة لصالح مستوى لماستر, وبهذا تحقق الفرض الصفري القائل لا توجد فروق بين مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد "التعاطف" من وجهة نظر الطلبة تعزى للمستوى الدراسي.

- ترتيب ابعاد الدراسة حسب الاهمية:نرتب الابعاد حسب المتوسط الحسابي من الاكبر الى الاصغر
تنازليا كما في الجدول:

جدول رقم(23) يوضح ترتيب ابعاد الدراسة حسب مستوى الاهمية

رقم البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الملموسية	10,38	1,90
الاعتمادية	9,87	1,89
الاستجابة	8,10	1,68
الامان	7,84	1,75
التعاطف	7,02	1,45

من الجدول (23) تبين ان بعد الملموسية احتله المرتبة الاولى بمتوسط (10,38) من حيث الاهمية وهذا يدل على ان المكتبات تولي اهمية اكبر لخدمات هذا البعد عن الابعاد الاخرى من حيث الخدمات التي ترضي المستفيدين، وتلها بعد الاعتمادية بمتوسط (9,87) من حيث الاهمية، وتلها بعد الاستجابة بمتوسط (8,10)، وتلها بعد الامان بمتوسط (7,84)، تلها بعد التعاطف بمتوسط (7,02)، والذي جاء مستواه حسب النتائج منخفض عن الابعاد الاخرى من حيث الاهتمام بتقديم الخدمات في المكتبات، ولكنها كلها متقاربة مقارنة مع المتوسط النظري، ولا ترقى للمستوى المناسب اي منخفضة، لذ وجب على مكنتبات جامعة. باتنة2 الاهتمام اكثر بتقديم الخدمات حسب عناصر الابعاد المكونة للمقياس الذي يحقق الجودة الفعلية في الخدمات المكتبية الجامعية المقدمة للطلاب والمستفيدين، وإرضائهم
الاستنتاج:

- اظهرت الدراسة من خلال مناقشة النتائج مع الفرضيات ان مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد مقياس "سيرفبارف" (الملموسية -الاعتمادية -الاستجابية- الامان - التعاطف) . منخفضة من وجهة نظر طلبة بعض مكنتبات جامعة باتنة2 (مصطفى بن بولعيد) ، وهذا تبين من خلال نتائج الفرضية الرئيسية التي كان مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية منخفض من خلال كل الابعاد وهذا يتوافق مع عدة دراسات منها دراسة بوعافية (2006)، وكذلك من خلال نتائج كل بعد كان مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية منخفض بحيث لا نجد فروق جوهرية في مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من وجهة نظر المبحوثين. وهذا يتوافق مع دراسة سا جواني (2011) من حيث انخفاض مستوى الجودة على ضوء الابعاد، وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضيات الاولى الرئيسية والفرعية القائلة : مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد سيرفبارف (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابية، الامان، التعاطف) منخفض.

-واظهرت النتائج كذلك عدم وجود فروق جوهرية في تقييم الطلبة لمستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد مقياس "سيرفبارف" (الملموسية الاعتمادية -الاستجابية-الامان - التعاطف) يعزى للمستوى الدراسي ولصالح مستوى الماستر, وهذا تبين من خلال نتائج الفرضية الرئيسية ومن خلال نتائج كل بعد حيث كانت الفروق كلها غير جوهرية ولا ترقى للمستوى المناسب , وهذا يتوافق مع دراسة سيموند وعندليب (2001), وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضيات الثانية الرئيسية والفرعية القائلة: لا يوجد فروق في مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد مقياس سيرفبارف (الملموسية, الاعتمادية, الاستجابية, الامان, التعاطف) تعزى للمستوى الدراسي.

- واطهرت النتائج كذلك من خلال ترتيب ابعاد المقياس حسب الاهمية من خلال المتوسط المحسوب تنازليا من الاكبر الى الاصغر و مقارنة مع المتوسط النظري , بانها لا ترقى للمستوى المناسب اي منخفضة, لذا وجب على مكتبات جامعة باتنة 2 الاهتمام اكثر بتقديم الخدمات حسب عناصر الابعاد.

الخاتمة:

الجودة مطلب اساسي في جميع المجالات المختلفة كالاقتصاد والتربية والتعليم الجامعي وهذا الاخير يستفيد من الجودة في تطوير انظمته المختلفة, كالمكتبات الجامعية من خلال استعمال اساليب الجودة لتقديم الافضل والاحسن في الانتاج المادي . وفي الخدمات الملموسة والغير ملموسة والمعبر عنها من خلال السلوكيات التربوية والاخلاقية الجيدة في التعامل مع العملاء والافراد المستفيدين من هذه الخدمة, لإرضائهم وتحقيق السعادة لهم ماديا , و معنويا , حيث تعد إدارة الجودة الشاملة أحد الاساليب الحديثة المستخدمة في تقويم اداء المكتبات ومراكز المعلومات, من خلال المقاييس والمعايير الملائمة و المساعدة للمكتبات مثل مقياس الاداء الفعلي للخدمة "سيرفبارف" باعتباره مقياس ذو مصداقية عالية ويمكن الاعتماد عليه في تقييم اتجاهات الزبائن (الطلاب) نحو مستوى الاداء الفعلي للخدمة , حيث تم اختباره في عدة قطاعات كقطاع البنوك وقطاع الصحة واثبت فاعليته .ولهذا جاءت هذه الدراسة بعنوان: (قياس مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من وجهة نظر طلبة بعض مكتبات جامعة باتنة 2 - مصطفى بن بولعيد) من اجل الرفع من مستوى مكتباتنا الجامعية , حيث بينت نتائج الدراسة من خلال فرضياتها الرئيسية والفرعية ان " مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد مقياس سيرفبارف (الملموسية الاعتمادية -الاستجابية-الامان - التعاطف) منخفض " وانه " لا يوجد فروق في مستوى جودة الاداء الفعلي للخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد مقياس

"سيرفيبارف" (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابية - الامان - التعاطف) تعزى للمستوى الدراسي "وعليه و من خلال نتائج هذه الدراسة يأمل الباحث اهتمام مسؤولي المكتبات الجامعية على تحسين الخدمات المكتبية المقدمة للطلاب والمستفيدين الاخرين لا رضائهم و,و يأمل كذلك على اجراء دراسات اخرى جديدة انطلاقا من هذه الدراسة من طرف باحثين اخرين تبحث في الجودة ومقاييسها للرفع من مستوى مكتباتنا الجامعية للمستوى الافضل عالميا.

قائمة المصادر والمراجع :

- 1- ابن منظور, جمال الدين احمد بن مكرم (1984). لسان العرب . بيروت: دار صادر للطباعة والنشر.
- 2 - ابو عبد الله , صالح (2014) . نماذج وطرق قياس جودة الخدمة : دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر. مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة سطيف1
- 3- احمد, اوزي (2005). جودة التربية وتربية الجودة . (ط.1). المغرب, الدار البيضاء : مطبعة النجاح الجديدة
- 4- احمد , نافع لمداحة و حسن, محمود مطلق (2014). المكتبات الجامعية : دورها في عصر المعلومات .(ط.1). عمان الاردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- 5- اوغيدني , هدى(2009) . اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة: دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية E.P.S بسكيكدة. مذكرة ماجستير في علم الاجتماع. كلية الآداب والعلوم الانسانية. جامعة باجي مختار, عنابة.
- 6- إياد , علي الدجني(2011). دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي: دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية . أطروحة دكتوراه في التربية . كلية التربية, جامعة دمشق , سوريا.
- 7- بوعافية , السعيد (2006). قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية :تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات .مذكرة ماجستير في علم المكتبات. جامعة منتوري قسنطينة, الجزائر.
- 8- حمد, الغدير و شفيق, حداد ومحفوظ, جودة (2011). جودة خدمات مكتبة امانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين. دراسات العلوم الإدارية, 38 (2), 545-525.
- 9- ربيعي , مصطفى عليان (2010). خدمات المعلومات .(ط.1). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع .
- 10- سلمي, منصور سعد وحسين, على عبد الرضا حسين(2019). ابعاد الجودة وانعكاساتها في الخدمات المصرفية : دراسة استطلاعية في مصرف الخليج التجاري .مجلة الادارة والاقتصاد, 120 (42), 625-600.
- 11- صليحة, رقاد (2014). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية :آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري . مذكرة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة سطيف.

- 12- فاضل ,ع علي خرميط (2013). أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات : الخدمات والعاملين- واليات التطوير . جامعة واسط. مجلة كلية التربية,13, 487-515
- 13- فوزي, فايز عودة ابو عكر (2016) . دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الاعضاء المستفيدين :دراسة حالة الغرفة التجارية الصناعية بغزة .مذكرة ماجستير . الجامعة الاسلامية ,غزة.
- 14- العربي, يلحاسم فرحاتي (2012).البحث الجامعي: بين التحرير والتصميم والتقنيات.(ط.1).عمان: دار اسامة.
- 15 - محمد ,الرتوري , اغادير, جويحات (2006).ادارة الجودة الشاملة :في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات.(ط.1).عمان, الاردن: دار الميسرة للنشر والطباعة .
- 16 - مصطفى ,ع العزيز صادق (2014).قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الآداب .جامعة بغداد, مجلة الاستاذ, 2 (210), 375-390 .
- 17- نجاح, بنت قبلان قبلان (2012) .الجودة في المكتبات الجامعية :دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات .مجلة الملك فهد الوطنية,16(2),90-127.
- 18- نهلة , بنت محمد بن عبدالله السليمي (2009). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية. مذكرة دكتورا . كلية العلوم الاجتماعية. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ,الرياض,السعودية.
- 20 – Brennan and Shah (2000).Experiences of 14 countries in assessing quality and institutional change.Journal OfHigher Education ,40, 331–349 ,The Open University
- 21_ Patience I. Simmonds and S aad Andaleeb(2001) Usage of Academic libraries:The Role of Service Quality,Resources,and User Characteristice. Journal OF LIBRARY TRENDS , 49, (4) ,626-634, The Board of Trustees, University of Illinois.
- 22_ Sajeewanie D .Somaratna and Colin N .Peiris(2011). Service Quality in University OF Colombo Libraries: an assess ment. Journal OF Annals of library and Information Studies , 58,170-183.