

## قياس جودة الخدمات المقدمة في جمعية مكتبة الأطفال العمومية من وجهة نظر الأهل - دراسة ميدانية في مدينة اللاذقية

د. أسامة محمد\*

(تاريخ الإيداع 25 / 5 / 2021. قبل للنشر في 20 / 6 / 2021)

### □ ملخص □

تمحورت مشكلة الدراسة في التساؤلين الآتيين: ما هي درجة جودة الخدمات المقدمة في جمعية مكتبة الأطفال العمومية في اللاذقية؟ وما هي درجة رضا الأهالي عنها؟ وقد هدفت الدراسة إلى تقديم صورة عن واقع جودة الخدمات المقدمة في جمعية الأطفال العمومية، وبيان درجة رضى الأهالي عن جودة الخدمات المقدمة في جمعية الأطفال العمومية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: يوجد انخفاض بجودة الخدمات المقدمة في جمعية المكتبة العمومية للأطفال من وجهة نظر أهالي الأطفال واليا فعين، ويوجد فجوة إيجابية ورضا متوسط عن أبعاد عناصر الجودة الآتية: الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، حيث كان الأداء الفعلي أكبر من توقعات أهالي الأطفال واليا فعين، ويوجد فجوة سلبية وعدم رضا عن أبعاد عناصر الجودة الآتية: الملموسية، والتعاطف، حيث كان الأداء الفعلي أقل من توقعات أهالي الأطفال واليا فعين، ويهتم أهالي الأطفال واليا فعين في ترتيب أبعاد عناصر الجودة كالتالي: الملموسية والأمان في المرحلة الأولى، ومن ثم الاستجابة والاعتمادية في المرحلة الثانية، وأخيراً التعاطف.

الكلمات المفتاحية: مكتبة الأطفال، جودة الخدمات، الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الرضا.

\* أستاذ مساعد، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية

## **Measuring the Quality of Services Provided in the Children's Public Library Association from the Point of View of Parents - A Field Study in Lattakia City**

**Dr. Osama Mohammad\***

**(Received 25 / 5 / 2021. Accepted 20 / 6 / 2021)**

### **□ ABSTRACT □**

The study problem centered on the following two questions: What is the degree of quality of services provided in the General Children's Library Association in Lattakia? What is the degree of parents' satisfaction with it? The study aimed to present a picture of the reality of the quality of services provided in the General Children's Association, and to show the degree of parents' satisfaction with the quality of services provided at the General Children's Association. A descriptive analytical approach was used. The study found a set of results, the most important of which are: There is a decrease in the quality of services provided in the Children's Public Library Association from the point of view of parents of children and adolescents; there is a positive gap and medium satisfaction with the following quality dimensions: reliability, response, and safety, where the actual performance was greater from the expectations of the parents of children and adolescents; and there is a negative gap and dissatisfaction with the following dimensions of quality: tangibility and empathy, where the actual performance was less than the expectations of the parents of children and adolescents, and the parents of children and adolescents are interested in arranging the dimensions of the quality elements as follows: tangibility and safety in the first stage, Then the response and dependability in the second stage, and finally the empathy.

**Key words:** children's library, quality of services, tangibility, reliability, responsiveness, satisfaction.

---

\* Assistant prof. Department of Sociology, Faculty of Arts and Humanities, Tishreen University, Lattakia, Syria.

**مقدمة:**

يحظى الأطفال بخدمات مكتبية متنوعة في دول العالم المختلفة، وبعد إنشاء مكتبات الأطفال من المهام التربوية الهامة في كثير من الدول، حيث يحظى نشر أدب الأطفال بالاهتمام المتزايد في هذه الدول. وعادة ما تكون مكتبات الأطفال مصممة خصيصاً للأطفال والمراهقين. تتيح مكتبات الأطفال العديد من النشاطات والفعاليات التي تهتم الأطفال والمراهقين حسب عمرهم وجنسهم منذ البدايات المبكرة من أعمارهم، وهي طبقاً للأفكار والمعايير الحديثة تعتبر مراكز تعليمية تساعد الأطفال على مواصلة التنقيب الذاتي وتساعدهم في الوصول إلى مفاتيح المعرفة؛ ولقد بدأت مكتبات الأطفال في الانتشار بشكل كبير في النصف الثاني من القرن العشرين.

نتيجة لأهمية مكتبات الأطفال أتت هذه الدراسة لتركز على تجربة جمعية مكتبة الأطفال العمومية في اللاذقية من خلال قياس رضا أهالي المنتسبين للجمعية عن جودة الخدمات المقدمة فيها.

**الدراسات السابقة:**

**دراسة سلوى مرتضى (2008) بعنوان: واقع مكتبات رياض الأطفال وآفاق تطويرها - دراسة ميدانية في رياض أطفال مدينة دمشق. [1]**

ركزت الدراسة على مشكلة رئيسية وهي: ما واقع مكتبات رياض الأطفال في دمشق وماهي سبل تطويرها؟ كما هدفت الدراسة إلى الآتي: دراسة واقع مكتبات رياض الأطفال وأهميتها من حيث المضمون والمحتوى، وبيان أهمية تواجد مكاتب رياض الأطفال في دمشق. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها الآتي: عدم توفر مكاتب رياض الأطفال بالشكل المطلوب في دمشق، عدم وجود توازن واختلافات بين نوعية الكتب ومحتواها المتوفرة للأطفال، الأنشطة الموازية الأخرى تكاد تكون معدومة في بعض الأحيان.

**دراسة طلال ناظم الزهيري (2019) بعنوان: الاستفادة من نظم إدارة المحتوى في بناء مكتبات الأطفال الرقمية. [2]**

ركزت الدراسة على مشكلة رئيسية وهي: هل يوجد نظم خاصة لمكتبات الأطفال الرقمية؟ كما هدفت الدراسة إلى الآتي: بيان أهمية توفر نظم المحتوى في مكتبات الأطفال، تحديد النظم الرقمية المناسبة لتنظيم محتوى مكتبات الأطفال، مساعدة الأطفال على التطور والابتكار من خلال استخدامهم للروابط الموجودة في المكتبة الرقمية والاستفادة منها. مشاركة الأطفال والتعاون معهم في تنمية مهاراتهم وهواياتهم عن طريق النظم الرقمية. تم استخدام المنهج الوصفي، توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها الآتي: وجود العديد من الإشكاليات التي تواجه محتوى مكتبات الأطفال الالكترونية، وجود رضا على قابلية استخدام المواقع وسهولة تصفح الأطفال لها، وجود إشكاليات في بعض الروابط التي تحتاج إلى تحديث مستمر واستبدال، وجود جاذبية بتصميم مواقع مكتبات الأطفال وكفاءة مقبولة في استجابة وعمل هذه المواقع.

الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة: يوجد تشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة كونهم يركزون على مكتبات الأطفال والخدمات التي تقدمها سواء الكترونية أو تقليدية، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها تركز على قياس جودة الخدمات المقدمة في المكتبات من وجهة نظر الأهل.

**مشكلة البحث:**

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث على عينة أولية من أهالي المنتسبين إلى جمعية مكتبة الأطفال العمومية في اللاذقية، حيث قام الباحث بمقابلة 35 من الأهالي (آباء، أمهات) وتمثلت الأسئلة التي تم طرحها بالآتي:

- هل تتوفر كافة التجهيزات والخدمات الضرورية في الجمعية العمومية؟
  - هل تقدم الخدمات بالسرعة والطريقة المرجوة من قبل الأهل؟
  - هل يحرص العاملون في المكتبة على تقديم الخدمات بلباقة وبسرعة للأطفال والمراهقين؟
  - هل يوجد اهتمام بوضع الطفل أو المراهق من قبل العاملين في جمعية مكتبة الأطفال العمومية؟
- وعلى ضوء تحليل إجابات الأهالي محل الدراسة تم التوصل إلى الآتي:
- عدم توفر بعد الملموسية بالشكل المطلوب في جمعية مكتبة الأطفال العمومية.
  - متوسط الرضا عن الاعتمادية من قبل الأهالي.
  - ارتفاع قوة الاستجابة للخدمات المقدمة في الجمعية العمومية.
  - متوسط توفر بعد الأمان في الجمعية العمومية.
  - عدم توفر بعد التعاطف في الجمعية العمومية.
- وبناءً على الدراسة الاستطلاعية، وباعتماد على الدراسات السابقة يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤل الرئيسيين التاليين: ما هي درجة جودة الخدمات المقدمة في الجمعية العمومية للأطفال باللائقية؟ وما هي درجة رضا الأهالي عنها؟ وينبثق عنهما مجموعة من التساؤلات التالية:
1. ما هو واقع الخدمات المقدمة في جمعية مكتبة الأطفال العمومية؟
  2. ما هي درجة رضا الأهالي عن الخدمات المقدمة في جمعية مكتبة الأطفال العمومية؟
  3. ما هو الوزن النسبي لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات في جمعية مكتبة الأطفال العمومية؟

## أهمية البحث وأهدافه

### أهمية البحث:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية دراسة واقع جودة الخدمات المقدمة في مكتبات الأطفال، والتي يمكن الاستدلال عليها من خلال المؤشرات التالية:

1. أهمية دراسة واقع الخدمات المقدمة في جمعية مكتبة الاطفال العمومية.
2. قياس مدى رضا الأهالي عن الخدمات المقدمة في جمعية مكتبة الأطفال العمومية.
3. كما تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال اختيارها لمكتبة منفردة تقدم خدمات متنوعة للأطفال والمراهقين في اللاذقية.

### أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- (1) تقديم صورة عن واقع جودة الخدمات المقدمة في جمعية الأطفال العمومية.
- (2) بيان درجة رضى الأهالي عن جودة الخدمات المقدمة في جمعية الأطفال العمومية.
- (3) الكشف عن الصعوبات والمعوقات التي تواجه تطوير جودة الخدمات المقدمة في جمعية مكتبة الاطفال العمومية.
- (4) تقديم بعض التوصيات المناسبة في ضوء نتائج الدراسة والتي من الممكن أن تساعد في حالة الأخذ بها في تطوير واقع جودة الخدمات المقدمة في جمعية مكتبة الاطفال العمومية.

## فرضيات البحث

- الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة في جمعية مكتبة الأطفال العمومية في اللاذقية وبين الجودة الواجب توافرها، ويتمحور عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية الآتية:
1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات تبعاً لبعدها الملموسية المتوافر حالياً في جمعية مكتبة الأطفال العمومية محل الدراسة وبين جودة الخدمات الواجب توافرها عند مستوى دلالة 0.05.
  2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات تبعاً لبعدها الاعتمادية المتوافر حالياً في جمعية مكتبة الأطفال العمومية محل الدراسة وبين جودة الخدمات الواجب توافرها عند مستوى دلالة 0.05.
  3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات تبعاً لبعدها الاستجابية المتوافر حالياً في جمعية مكتبة الأطفال العمومية محل الدراسة وبين جودة الخدمات الواجب توافرها عند مستوى دلالة 0.05.
  4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات تبعاً لبعدها الأمان المتوافر حالياً في جمعية مكتبة الأطفال العمومية محل الدراسة وبين جودة الخدمات الواجب توافرها عند مستوى دلالة 0.05.
  5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات تبعاً لبعدها التعاطف المتوافر حالياً في جمعية مكتبة الأطفال العمومية محل الدراسة وبين جودة الخدمات الواجب توافرها عند مستوى دلالة 0.05.
- الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد اختلافات نسبية أساسية ما بين التغيرات الحاصلة في أبعاد جودة الخدمات المقدمة في جمعية مكتبة الأطفال العمومية عند مستوى دلالة 0.05.

## منهجية البحث

تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي بالإضافة إلى المنهج الاستقرائي التحليلي: بهدف وصف مجتمع وعينة الدراسة وكذلك اختبار فرضيات الدراسة، حيث اشتمل المنهج الوصفي على احتساب التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية بحيث تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي حيث أن المتوسط المقارن (3) من (5) الافتراضي وكلما كانت قيمة الاختبار أقل من (3) من (5) فهذا يعني أن التقييمات سلبية وإذا كانت أكثر من أو يساوي (3) من (5) فهي تقييمات إيجابية.

الحدود العلمية: قياس جودة الخدمات في جمعية مكتبة الأطفال العمومية.

الحدود البشرية: أهالي الأطفال المنتسبين إلى جمعية مكتبة الأطفال العمومية.

الحدود المكانية: جمعية مكتبة الأطفال العمومية اللاذقية.

الحدود الزمانية: عام 2021.

### مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع البحث من الأهالي الذين يصطحبون أبناءهم للجمعية بانتظام، وكون المجتمع محدد وغير متجانس فإن العينة المعتمدة هي العينة العشوائية الطبقية، وتم تحديد حجم العينة وفق القانون الآتي:

$$N_1 = z^2 \cdot p \cdot q / d^2$$

إذ إن  $n_1$  هو حجم العينة المبدئي.

$z$  القيمة الجدولية تحت منحني التوزيع الطبيعي وتساوي 1,96

P نسبة عدد المفردات التي تتوفر فيها الخاصية أو الخصائص موضوع البحث  
ويمكن افتراض أن:

$$p = 50\% \text{ للحصول على أكبر حجم للعينة}$$

$$Q = 1 - p = 1 - 50\% = 50\%$$

d هي درجة الخطأ المسموح بها وتساوي 5 %  
ومن خلال التطبيق نجد أن:

$$n1 = (1.96)^2 \cdot (50\%) \cdot (50\%) / (0.05)^2 = 384$$

وبناء عليه فقد تم توزيع 384 استبانة على الأهالي.

### الإطار النظري:

#### أولاً: مفهوم مكتبات الأطفال العمومية وأهميتها:

أصدرت منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة عام 1949، بياناً رسمياً حول أهداف المكتبة العامة، وتضمن هذا البيان الجديد نصاً واضحاً بضرورة الاهتمام بمكتبات الأطفال، حيث تقرر أنه "يجب أن تتيح المكتبة العامة للكبار والأطفال فرص الاستفادة من أوقاتهم وتعليم أنفسهم باستمرار، وأن تتيح لهم الاتصال الدائم بالتنوير في مجال العلوم والأدب". [3]

وتعرف مكتبات الأطفال العمومية بأنها: "واحدة من المؤسسات ذات الطابع التعليمي والتنقيفي والترفيهي وتعمل أساساً على الإسهام في تنشئة الأطفال تنشئة سليمة، وتطوير اهتماماتهم وقدراتهم، وإكسابهم مهارات التعلم الذاتي، بما يتضمنه ذلك من تنمية مهاراتهم وقدراتهم في مختلف مراحل العمر، باستخدام مختلف الوسائل". [4]

#### ثانياً: أهداف مكتبات الاطفال العامة:

يمكن تحديد أهداف مكتبات الأطفال العامة بالآتي:

- هدف تعليمي وذلك من خلال:
- توفير مصادر معلومات مناسبة لحاجات الطفل ورغباته وميوله.
- تعريف الطفل بمكتبته وكيفية استخدامها والمحافظة عليها وعلى مصادرها وتشجيعه على ارتيادها والاستفادة من كافة خدماتها.
- إرشاد الطفل وتوجيهه عند اختياره لمصادر المعلومات لغرض القراءة.
- تشجيع التعليم المستمر لدى الطفل وغرس متعة القراءة لديهم.
- الإجابة عن أسئلة الطفل واستفساراته من خلال استخدام مصادر المعلومات المتوفرة.
- تطوير قدرات الطفل ومهاراته اللغوية والفنية والاجتماعية.
- هدف تنموي: إذ تهدف المكتبة إلى المساهمة في تطوير قدرات الطفل العقلية ومهاراته اللغوية والاتصالية والفنية والعلمية والاجتماعية... الخ وذلك من خلال خدماتها ومصادرها المختلفة. [5]
- هدف اجتماعي: وذلك من خلال:
- غرس عادة القراءة والمطالعة لدى الطفل.

- مساعدة الطفل على تكوين عادات واتجاهات اجتماعية سليمة كالتعاون والإيثار والصدقة والهدوء واحترام الآخرين وحسن التعامل مع الكتاب والمعلومة ... الخ.
- خلق بيئة مناسبة للقراءة والاطلاع تمتاز بالهدوء والراحة العامة.
- هدف ترفيهي: وذلك من خلال:
- توفير مواد ووسائل الترويج المختلفة كالقصص والمسرحيات والأفلام السينمائية وأفلام الكرتون الموجهة والألعاب التعليمية وبرمجيات الحاسوب الترفيهية، وغيرها.
- توفير المكان الفسيح الذي يساعد الطفل على الحركة والانطلاق والاستمتاع بالوقت والترفيه عن النفس. [6]

### ثالثاً: مفهوم جودة الخدمة:

**تعرف جودة الخدمات بأنها:** خصائص وسمات العملية التي تظهر النتائج المراد تحقيقها بجودة عالية. [7]

إن تحديد مفهوم جودة الخدمة يتضمن النقاط التالية:

- 1 - معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات الزبون لهذه الخدمة.
- 2 - الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها.
- 3 - مقارنة الخدمة الفعلية من الخدمة المتوقعة.
- 4 - إذا كانت الجودة المدركة (التي تم الحصول عليها فعلاً) تفوق التوقعات، فإن المستفيدين سيكونون راضين عن الخدمة وسعداء بها. أما إذا كان أداء الخدمة أقل من التوقعات، فإن المستفيدين سيكونون غير راضين عن الخدمة. [8]

### رابعاً: قياس جودة الخدمات من منظور التوقعات/ المدركات:

يستند إلى توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات والإدراكات وذلك باستخدام الأبعاد الخمسة للخدمة. وعليه فإن جوهر الجودة يتمثل هنا في مقابلة احتياجات ومتطلبات الخدمة المقدمة لهم، والتي يستوجب توافرها مع توقع الزبون، كما أن درجة الرضا المتحققة عن الخدمة المقدمة تمثل الفرق بين ما يمكن أن يدركه أو يحصل عليه الزبون من الخدمة فعلاً، وما كان يتوقع أن يحصل عليه قبل حصوله على الخدمة. [9]

كما أن جودة الخدمة تقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلاً للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن بشأنها، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء إليها بشكل مستمر، عند التحدث عن هذا المدخل لا بد من التطرق إلى مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد الفجوة في جودة الخدمة وهما: [10]

(1) **توقعات الزبون:** وهي المعايير أو النقطة المرجعية للأداء الناتجة عن خبرات التعامل مع الخدمة والقابلة للمقارنة، والتي إلى حد ما تصاغ في شروط ما يعتقد الزبون أن تكون في الخدمة أو سوف يحمل عليها.

(2) **إدراكات الزبون:** وهي النقطة التي يدرك بها الزبون الخدمة فعلياً كما قدمت له، قد يكون راضياً عن الخدمة وبالتالي فقد أعجب بنتائجها.

هذا النموذج يقوم على معادلة أساسية ذات طرفين هما الإدراكات والتوقعات، يمكن التعبير عنها بما يلي:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{التوقعات} - \text{المدركات. [11]}$$

### خامساً: أبعاد جودة الخدمات:

■ **الاستجابة:** وتعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم. فهي تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة، كما تعرف الاستجابة بأنها المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة إلى المستفيد (الطفل/المراهق).

■ **الملموسية:** تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بلموسية الخدمة هي المباني وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للجمعية، ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة، وغير ذلك. [12]

■ **الاعتمادية:** فهي عبارة عن قدرة المنتج أو الخدمة على أداء الوظيفة المطلوبة منه بنجاح، وفي هذا التعريف أربعة عناصر هامة هي: توفر الخدمة، الأداء، ظروف الاستعمال، المدة الزمنية المحددة، أي الزبون يتطلع إلى الخدمة من خلال الوقت والإنجاز والوفاء بالالتزامات. [13]

■ **الأمان:** ويقصد بها السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة، ويمكن القول بأن الأمان كأحد أبعاد جودة الخدمة يقصد به تأكيد إدارة الجمعية على الجودة وتدعيم ذلك بالعاملين المؤهلين (موسيقى، مسرح ... الخ) فضلاً عن توفير المستلزمات المادية الحديثة مما يؤدي إلى تقديم خدمات بجودة مطابقة. [14]

■ **التعاطف:** التعاطف يشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية. ومن معايير التقييم لهذا البعد: الاهتمام الشخصي بالطفل أو المراهق، الإصغاء الكامل للشكاوي، تلبية حاجات الأطفال والمراهقين بروح من الود واللفظ. [15]

### سادساً: جودة الخدمات في جمعية مكتبة الأطفال العمومية

تشغل جمعية مكتبة الأطفال العمومية مساحة طابقية تقارب 500 متر مربع في الطابق الأرضي من دار الأسد للثقافة في محافظة اللاذقية، وتضم الجمعية الأقسام التالية: قسم الاستقبال، قاعة السينما، قاعة الكمبيوتر والإنترنت، قسم الطفولة المبكرة، قسم الأنشطة، قسم الطفولة المتوسطة، قاعة الموسيقى، قسم اليافعين والكبار، قسم اللغات، مسرح الدمى.

تستقبل جمعية مكتبة الأطفال العمومية الأطفال من مرحلة الطفولة المبكرة (سنة أشهر) وحتى مرحلة اليقظة (17 سنة). يتم استقبال الأطفال ضمن ثلاث فئات عمرية، لكل فئة أنشطتها الخاصة بها. هذه الفئات هي: الفئة الأولى وتمتد من سن ستة أشهر وحتى سن الرابعة، أما الفئة الثانية فتشمل الأطفال من سن الخامسة وحتى سن الثامنة، وفي الفئة الثالثة يوجد الأطفال من سن التاسعة وحتى سن السابعة عشرة.

تستقطب جمعية مكتبة الأطفال العمومية بمختلف أقسامها وأنشطتها، كما توضح بيانات المسجلين، الأطفال من كلا الجنسين وينسب متقاربة جداً، حيث بلغ عدد الأطفال المستفيدين من الجمعية 13850 طفلاً من كلا الجنسين منذ تأسيسها عام 2007 وحتى شهر شباط عام 2021، و قد بلغ عدد اليافعين (9-17) سنة 5800 يافعاً خلال نفس الفترة. كما يعد سكان المدينة من أكثر الزبائن حيث بلغت نسبتهم من إجمالي الزبائن 86%.



**الدراسة التحليلية لأبعاد جودة الخدمات المقدمة في جمعية المكتبة العمومية للأطفال:**

تم تصميم نموذج استبانة مؤلف من خمسة أقسام واثنان وعشرون سؤالاً بغية دراسة جودة الخدمات المقدمة في الجمعية وجهة نظر أهالي الأطفال والياfeين في اللاذقية، حيث تم عرض الاستبانة على عدد من المختصين وتبين صدق الاستبانة بعد إجراء بعض التعديلات عليها، كما تم توزيع عينة أولية بحوالي 10 استبانات على عدد من الأهالي بغية معرفة مدى وضوح وسهولة الأسئلة الموجهة في الاستبانة بالنسبة لعينة الدراسة، وبعد استرجاعها تم إجراء التعديلات المناسبة على الأسئلة، ووزعت الاستبانة على عينة مؤلفة من 384 من أهالي كافة المنتسبين والمراجعين من الأطفال والياfeين بالتساوي كطبقتين، كما تم استرجاع 365 استبانة من الاستبانات الموزعة وتم رفض 25 استبانة لنقص الإجابات وتحيزها، وبالتالي فإن العدد الخاضع للتحليل بلغ 340 استبانة، وقد تم إدخال هذه البيانات إلى برنامج SPSS بغية تحليل البيانات، وتم إجراء اختبار ألفا كرونباخ بغية معرفة مصداقية الاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين الأسئلة، وكانت نتيجة الاختبار كما يلي:

الجدول (1) مقياس ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	22

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS

وهذا يعني أنه إذا وزع الاستبيان بمؤشراته المختلفة على عينة أخرى غير عينة الدراسة في أوقات مختلفة، فإن هناك احتمالاً قدره 85% للحصول على النتائج التي تم التوصل إليها .

**المقياس المستخدم لجمع البيانات:**

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على الأسئلة الموجهة لعينة الدراسة كما يأتي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
5	4	3	1

إن الوسط الحسابي لمقياس ليكرت = 3 ، هو القيمة التي يقارن بها الوسط الحسابي لكل سؤال.

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = (درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة

$$\text{طول الفئة} = 5 / (5-1) = 0.8$$

وبناءً عليه تم اعتماد التبيويب المغلق، وتم تحديد المجالات الآتية:

الجدول (1) مقياس اجابات ليكرت الخماسي

المجال	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
1.8-1	بدرجة ضعيفة جداً	36-20
2.60-1.81	بدرجة ضعيفة	52-36.1
3.40-2.61	بدرجة متوسطة	68-52.1
4.20-3.41	بدرجة كبيرة	84-68.1
5-4.21	بدرجة كبيرة جداً	84.1-100

المصدر: إعداد الباحث

فإذا وقعت قيمة المتوسط الحسابي للسؤال أو العبارة ضمن المجال (1.8-1) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة ضعيفة جداً"، وإذا وقع ضمن المجال (1.81-2.60) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة ضعيفة"، وإذا وقعت ضمن المجال

(2.61-3.40) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة متوسطة"، وإذا وقعت ضمن المجال (4.20-3.41) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة"، وإذا وقعت ضمن المجال (5-4.21) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة جداً".

1) نتائج التحليل الإحصائي لبعء الملموسية: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعء الملموسية إلى أهالي الأطفال والياfeعين وكانت النتائج وفق التالي:

جدول رقم (2) يبين نتائج إجابة أهالي الأطفال والياfeعين على بعء الملموسية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	السؤال
0.580	1.82	التجهيزات والمعدات اللازمة للدراسة حديثة ومتوفرة لجميع الزبائن.
0.864	1.75	يتوفر في الجمعية خدمات وتجهيزات برمجية تناسب كافة المراحل العمرية
0.714	1.94	تقدم الجمعية خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة من الأطفال والياfeعين.
0.581	2.66	يوجد غرف ومخابر مخصصة لكل فئة عمرية حسب الاهتمام والنشاط.
0.687	3.15	الغرف والصالات المخصصة نظيفة ومرتبطة بشكل دائم.
--	<u>2.264</u>	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

بمتابعة الجدول رقم (2) نلاحظ التالي: بلغ المتوسط الحسابي لبعء الملموسية (2.264) أصغر من (3) الوسط الحسابي المقارن، وهذا يبين عدم توفر بعء الملموسية. إذ أن كافة الإجابات المكونة لبعء الملموسية كانت أقل من (3) ما عدا نظافة وترتيب الغرف والصالات، وهذا يدل على إن التجهيزات والمعدات المتوفرة قديمة، بالإضافة إلى عدم توفر برمجيات متخصصة، كما إن الجمعية لا توفر خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة، إضافة إلى عدم توفر غرف ومخابر مخصصة لكل فئة عمرية.

2) نتائج التحليل الإحصائي لبعء الاعتمادية: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعء الاعتمادية إلى أهالي الأطفال والياfeعين وكانت النتائج وفق التالي:

جدول رقم (3) يبين نتائج إجابة أهالي الأطفال والياfeعين على بعء الاعتمادية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	السؤال
0.668	3.85	يلتزم موظفو الجمعية بأماكن عملهم ضمن الأقسام.
0.891	3.11	تقدم الخدمات المختلفة بسرعة كبيرة في الجمعية.
0.624	2.88	كافة التجهيزات والكتب والمرجعيات متوفرة في الجمعية.
0.742	2.54	يتم تصحيح الأخطاء فور اكتشافها.
--	<u>3.095</u>	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

بمتابعة الجدول رقم (3) نلاحظ الآتي: إن المتوسط الحسابي لبعء الاعتمادية (3.095) وهذا يبين توفر بعء الاعتمادية كون الوسط الحسابي لها أكبر من (3)، وذلك للأسباب التالية: أن الوسط الحسابي للسؤالين الأول والثاني أكبر من (3) في حين الثالث والرابع أقل من (3). حيث تبين التزام موظفي الجمعية بأماكن تواجدهم وتقديم الخدمات بالسرعة المرجوة من قبل الأهالي، بالإضافة إلى عدم توفر التجهيزات الضرورية والمراجع الحديثة في الجمعية، وعدم تصحيح الأخطاء بالسرعة المرجوة من قبل الأهالي.

3) نتائج التحليل الإحصائي لبعء الاستجابة: تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعء الاستجابة إلى أهالي الأطفال والياfeعين وكانت النتائج وفق التالي:

جدول رقم (4) يبين نتائج إجابة أهالي الاطفال والياfeين على بعد الاستجابة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	السؤال
0.617	3.68	يحرص العاملون في الجمعية على تقديم خدماتهم بشكل دقيق وسريع
0.784	3.45	يعاملك العاملون في الجمعية بحسن استقبال ولباقة
0.921	3.22	يخبر العاملون في الجمعية الزبائن بدقة كيفية تنفيذ الخدمة والتسليم.
0.656	2.14	يوجد اهتمام شخصي من قبل القائمين على العمل بالجمعية
0.867	3.75	لا ينتظر الزبون وقتاً طويلاً للحصول على الخدمات في الجمعية
--	3.248	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

بملاحظة الجدول رقم (4) يمكننا القول: إن الوسط الحسابي لبعد الاستجابة قد بلغ (3.248)، وهو يبين توفر بعد الاستجابة في الجمعية، كون الوسط الحسابي لهذا البعد أكبر من (3). حيث يقدم العاملون في الجمعية خدماتهم بشكل سريع وللباقة، كما لوحظ عدم توفر اهتمام شخصي من قبل العاملين في الجمعية.

**(4) نتائج التحليل الإحصائي لبعد الأمان:** تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد الأمان على أهالي الأطفال والياfeين وكانت النتائج وفق التالي:

جدول رقم (5) يبين نتائج إجابة أهالي الاطفال والياfeين على بعد الأمان

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	السؤال
0.615	2.87	هناك ثقة تامة بكامل الكادر الإداري الموجود بالجمعية
0.752	2.89	العاملون في الجمعية على استعداد لتلبية طلبات الزبون فوراً
0.836	3.87	يمتلك العاملون في الجمعية المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة الزبائن واستفساراتهم
0.713	2.45	أوقات العمل بالجمعية يناسب جميع المراجعين
--	3.02	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

بمتابعة الجدول رقم (5) نلاحظ ما يلي: إن الوسط الحسابي لبعد الأمان قد بلغ (3.02)، وهو يبين توفر بعد الأمان كون الوسط الحسابي لهذا البعد اصغر من (3). حيث لوحظ عدم توفر ثقة بالكادر الإداري الموجود بالجمعية، كما لوحظ عدم رضا أهالي عن أوقات عمل العاملين فيها، إضافة لتأخر العاملين في تلبية خدمات الزبائن في بعض الأحيان.

**(5) نتائج التحليل الإحصائي لبعد التعاطف:** تم توجيه مجموعة من الأسئلة المتعلقة ببعد التعاطف إلى أهالي الأطفال والياfeين وكانت النتائج وفق التالي:

جدول رقم (6) يبين نتائج إجابة أهالي الاطفال والياfeين على بعد التعاطف

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	السؤال
0.668	2.25	يتمتع الزبون باهتمام شخصي من قبل العاملين في الجمعية
0.582	1.85	يقدر العاملون بالجمعية ظروف الزبون الخاصة ويتفاعلون معها
0.872	2.83	يرتبط العاملون بالجمعية بعلاقة طيبة مع الزبائن
0.619	2.53	يعامل كافة الزبائن بمساواة ودون تمييز في الجمعية.
--	2.365	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

بمتابعة الجدول رقم (6) نلاحظ ما يلي: أن الوسط الحسابي (2.365) وهو يبين عدم توفر بعد التعاطف في الجمعية كون الوسط الحسابي لهذا البعد أصغر من (3). وقد كانت كافة الإجابات أقل من الوسط المقارن 3. وبحساب متوسط الأبعاد السابقة (أبعاد متغير الجودة) نلاحظ الآتي :

جدول رقم (7) يبين متوسط أبعاد جودة الخدمات Descriptive Statistics

Mean	Maximum	Minimum	N	
2.0680	3.00	2.264	340	الملموسية
2.0700	3.00	3.095	340	الاعتمادية
1.9100	2.67	3.248	340	الاستجابة
2.0080	3.20	3.021	340	الأمان
2.2300	3.00	2.365	340	التعاطف
<b>2.0572</b>	<b>2.97</b>	<b>2.798</b>	<b>340</b>	<b>الجودة</b>
Valid N (listwise)				

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

وبمتابعة الجدول رقم (6) نلاحظ أن متوسط أبعاد جودة الخدمات في جمعية المكتبة العمومية للأطفال قد بلغ (2.798)، وبالتالي يمكن القول: عدم توفر جودة للخدمات المقدمة في الجمعية من وجهة نظر الاهالي وحسب مقياس إجابات ليكرت الخماسي (جدول 1) إن قيمة الوسط الحسابي لجودة الخدمات المقدمة تقع ضمن المجال (-2.61-3.40) الذي يقابل تقدير بدرجة متوسطة أقل من 3 وهذا يدل على عدم توفر جودة كما يتوقعه الاهالي في الجمعية.

### قياس الفجوات لبيان جودة الخدمة المقدمة في جمعية المكتبة العمومية للأطفال:

كما ذكرنا سابقاً، إن جودة الخدمة = التوقعات - المدركات (الأداء الفعلي)، وبالتالي فإنه وفقاً لعينة الدراسة ومكان الدراسة من غير الممكن قياس إلا الفجوة (بين توقعات الأهل (الخدمة المتوقعة) والخدمة المدركة (الفعلية)). حيث يتوقع الأهل الحصول على خدمة جيدة تعليمية تساوي أو تتجاوز قيمة الوسط الحسابي المقارن 3.

جدول رقم (8) قياس الفجوة ورضا الأهل عن جودة الخدمات في جمعية مكتبة الأطفال العمومية

النتيجة	الرضا = الإدراك - المتوقع	فجوة الجودة	الخدمة (الأداء) المدركة الفعلية	توقعات الأهل	البعد
الأداء > المتوقع، الاستياء وعدم الرضا	-0.733	-0.733	2.264	3	الملموسية
الأداء < المتوقع، الرضا	+0.095	0.095	3.095	3	الاعتمادية
الأداء < المتوقع، الرضا	+0.248	0.248	3.248	3	الاستجابة
الأداء < المتوقع، الرضا	+0.021	0.021	3.021	3	الأمان
الأداء > المتوقع، الاستياء وعدم الرضا	-0.635	0.635	2.365	3	التعاطف
الأداء > المتوقع، الاستياء وعدم الرضا	-0.205	0.205	2.798	3	الجودة

المصدر: إعداد الباحث

بمتابعة الجدول (8) نلاحظ الآتي:

- انخفاض درجة الخدمة المدركة الفعلية من قبل عينة الدراسة بالنسبة لجودة الخدمات في جمعية المكتبة العمومية للأطفال حيث كانت أقل من الوسط الحسابي المقارن وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (3) على الرغم من أن الاعتمادية، والاستجابة، والأمان كانت أكبر من (3).
- وجود فجوة (سلبية) بين الخدمات المتوقعة والخدمات المدركة، لجودة الخدمات في جمعية المكتبة العمومية للأطفال من وجهة نظر الأهالي عينة الدراسة.

■ عدم وجود رضا من قبل أفراد العينة المدروسة حيث كان الأداء > المتوقع بالنسبة لجودة الخدمات في جمعية المكتبة العمومية للأطفال ، كما لوحظ أن الرضا كان سلبي القيمة ا. وللتأكد من النتائج السابقة قام الباحث بحساب متوسط إجابات عينة الدراسة لكل متغير على حدة وإجراء اختبار **One-Sample T Test** لبيان فيما إذا كانت قيمة المتوسط تختلف عن القيمة (3) اختلافاً جوهرياً وقد كانت النتائج كالآتي:

جدول رقم (9) يبين نتائج الاختبار **One-Sample Test**

95% Confidence Interval of the Difference		Test Value = 3				
Upper	Lower	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
3.2274	1.9086	2.0680	.000	339	26.076	الملموسية
3.2294	1.9106	2.0700	.000	339	26.105	الاعتمادية
3.0791	1.7409	1.9100	.000	339	22.700	الاستجابة
3.1906	1.8254	2.0080	.000	339	22.094	الأمان
3.3979	2.0621	2.2300	.000	339	26.689	التعاطف
3.2178	1.8966	2.0572	.000	339	25.748	الجودة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة (P sig=0.000) لمتغير أبعاد جودة الخدمات في جمعية المكتبة العمومية للأطفال أصغر من مستوى الدلالة (0.05) مما يعني معنوية قيمة الوسط الحسابي أي أن الوسط الحسابي لمتغير الجودة هو (2.798)، كما إن قيم (P sig=0.000) لكافة أبعاد الجودة وهي أصغر من مستوى الدلالة. وبالتالي لا يوجد مراعاة لمبدأ الجودة في جمعية مكتبة الأطفال العمومية عند تقديم الخدمات بما يتوافق مع توقعات أهالي الأطفال واليا فعين.

من الجدولين (8 و9) نرفض فرضية العدم الرئيسية الأولى ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية جودة الخدمات المقدمة في جمعية مكتبة الأطفال العمومية في اللاذقية وبين الجودة الواجب توافره، حيث أن قيمة  $p=0.000$  أصغر من مستوى الدلالة  $a=0.05$  وبالتالي يوجد فروق جوهريّة. كما يتضح بالنسبة للفرضيات الفرعية الآتي:

الفرضية الفرعية الأولى: نرفض فرضية العدم الفرعية الأولى ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات تبعاً لبعد الملموسية المتوافر حالياً في جمعية مكتبة الأطفال العمومية محل الدراسة وبين جودة الخدمات الواجب توافرها. حيث أن قيمة  $p=0.000$  أصغر من مستوى الدلالة  $a=0.05$ .

الفرضية الفرعية الثانية: نرفض فرضية العدم الفرعية الثانية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات تبعاً لبعد الاعتمادية المتوافر حالياً في جمعية مكتبة الأطفال العمومية محل الدراسة وبين جودة الخدمات الواجب توافرها. كما أن قيمة  $p=0.000$  أصغر من مستوى الدلالة  $a=0.05$ .

الفرضية الفرعية الثالثة: نرفض فرضية العدم الفرعية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات تبعاً لبعد الاستجابة المتوافر حالياً في جمعية مكتبة الأطفال العمومية محل الدراسة وبين جودة الخدمات الواجب توافرها. كما أن قيمة  $p=0.000$  أصغر من مستوى الدلالة  $a=0.05$ .

الفرضية الفرعية الرابعة: نرفض فرضية العدم الفرعية الرابعة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات تبعاً لبعد الأمان المتوافر حالياً في جمعية مكتبة الأطفال العمومية محل الدراسة وبين جودة الخدمات الواجب توافرها. كما أن قيمة  $p=0.000$  أصغر من مستوى الدلالة  $a=0.05$ .

الفرضية الفرعية الخامسة: نرفض فرضية العدم الفرعية الخامسة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات تبعاً لبعد التعاطف المتوافر حالياً في جمعية مكتبة الأطفال العمومية محل الدراسة وبين جودة الخدمات الواجب توافرها. كما أن قيمة  $p=0.000$  أصغر من مستوى الدلالة  $a=0.05$ .

### لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية تم دراسة الوزن النسبي لأبعاد جودة الخدمات بطريقة التحليل العاملي:

طريقة المكونات الأساسية **Principle Components Method**: إن طريقة المكونات الأساسية هي واحدة من أهم طرق التحليل العاملي وتأتي في مقدمة الطرق لبساطتها.

الجدول (10) مصفوفة جودة الخدمات Communalities

	Initial	Extraction
الملموسية	1.000	.605
الاعتمادية	1.000	.817
الاستجابة	1.000	.559
الأمان	1.000	.688
التعاطف	1.000	.533

Extraction Method: Principal Component Analysis.

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS

يمثل الجدول السابق القيم الأولية والمستخلصة للاشتراكيات Communalities، إذ إن القيم الأولية للاشتراكيات (Initial) تؤخذ مساوية للواحد في طريقة المكونات الأساسية في حالة اعتماد مصفوفة الارتباطات، وتؤخذ الاشتراكيات مساوية لتباين كل متغير في حالة اعتماد مصفوفة التباينات .

الجدول (11) الجذور الكامنة لمصفوفة الارتباط

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.153	36.472	36.472	1.153	36.472	36.472
2	1.129	26.124	62.596	1.129	26.124	62.596
3	1.077	19.388	81.984	1.077	19.388	81.984
4	1.025	14.648	96.632	1.025	14.648	96.632
5	.921	3.368	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS

يبين الجدول السابق الجذور الكامنة لمصفوفة الارتباطات (تباين المكونات)، ومجموعها يساوي رتبة المصفوفة، ويساوي 5 بقدر عدد المتغيرات، إذ إن المكون الرئيس الأول له أكبر جذر كامن (التباين المكون)، ويساوي 1.153، ويفسر 36.472% من التباينات الكلية لمتغير الجودة. والثاني 1.129 ويفسر 26.124% من التباينات الكلية، والثالث 1.077 ويفسر 19.388% من التباينات الكلية، والرابع 1.025 ويفسر 14.648% من التباينات الكلية، وتهمل باقي المكونات وفقاً لهذه الطريقة التي تقلّ جذورها الكامنة عن 1.

الجدول (12) مصفوفة المكونات

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
الملموسية	.520	-.260-	.599	-.113-
الاعتمادية	.331	-.008-	-.119-	.844
الاستجابة	.502	.155	.302	.036
الأمان	.540	-.026-	-.629-	-.027-
التعاطف	.336	-.521-	-.029-	.409

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS

يمثل الجدول السابق مصفوفة المكونات التي تتضمن تشعب المكونات الأول والثاني والثالث والرابع الذين تم استخلاصهما، مع العلم أن التشعب هو عبارة عن معامل الارتباط البسيط بين المكون (أو العامل) والمتغير.

الجدول (13) مصفوفة المخرجات

Component Score Coefficient Matrix

	Component			
	1	2	3	4
الملموسية	.553	-.230-	.556	-.110-
الاعتمادية	.397	-.007-	-.110-	.824
الاستجابة	.487	.138	.280	.035
الأمان	.577	-.023-	-.584-	-.026-
التعاطف	.291	-.462-	-.027-	.399

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Scores.

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على برنامج SPSS

وبمتابعة الجدول السابق فإن مخرجات الجدول تمثل معاملات المكونات (العوامل) Component Scores و Coefficients، وتحتسب هذه المعاملات من مصفوفة المكونات السابقة Components، أما قيمة المكونات (العوامل) الوزن النسبي لكل متغير (بعد) من الجودة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) فتحتسب كما في المعادلة الآتية:

تم تفسير المكون الأول فقط كونه يفسر أكبر قيمة من التباينات الكلية للمتغيرات، وبالتالي فإن المعادلة هي:

جودة الخدمات في جمعية مكتبة الأطفال العمومية =  $0.553$  الملموسية +  $0.397$  الاعتمادية +  $0.487$

الاستجابة +  $0.577$  الأمان +  $0.291$  التعاطف

أي يهتم أهالي الأطفال واليا فعيين في الملموسية والأمان في المرحلة الأولى، ومن ثم الاستجابة والاعتمادية في المرحلة الثانية، وأخيراً التعاطف.

وبالتالي نرفض الفرضية الرئيسية الثانية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد اختلافات نسبية أساسية ما بين التغيرات الحاصلة في أبعاد جودة الخدمات المقدمة في جمعية مكتبة الأطفال العمومية عند مستوى دلالة  $0.05$ .

## الاستنتاجات والتوصيات

### الاستنتاجات:

- 1- يوجد انخفاض جودة الخدمات المقدمة في جمعية المكتبة العمومية للأطفال من وجهة نظر أهالي الأطفال والياfeين حيث كانت قيمة الوسط الحسابية 2.798 وهي أقل من الوسط الحسابي المقارن (3).
- 2- يوجد انخفاض جودة الخدمات المقدمة في جمعية المكتبة العمومية للأطفال تبعاً لبعدها الملموسية من وجهة نظر أهالي الأطفال والياfeين حيث كانت قيمة الوسط الحسابية 2.264 وهي أقل من الوسط الحسابي المقارن (3).
- 3- تتوفر جودة متوسطة في جمعية المكتبة العمومية للأطفال تبعاً لبعدها الاعتمادية من وجهة نظر أهالي الأطفال والياfeين حيث كانت قيمة الوسط الحسابية 3.095 وهي أكبر من الوسط الحسابي المقارن (3).
- 4- تتوفر جودة متوسطة في جمعية المكتبة العمومية للأطفال تبعاً لبعدها الاستجابية من وجهة نظر أهالي الأطفال والياfeين حيث كانت قيمة الوسط الحسابية 3.248 وهي أكبر من الوسط الحسابي المقارن (3).
- 5- تتوفر جودة متوسطة في جمعية المكتبة العمومية للأطفال تبعاً لبعدها الأمان من وجهة نظر أهالي الأطفال والياfeين حيث كانت قيمة الوسط الحسابية 3.021 وهي أكبر من الوسط الحسابي المقارن (3).
- 6- يوجد انخفاض جودة الخدمات المقدمة في جمعية المكتبة العمومية للأطفال تبعاً لبعدها التعاطف من وجهة نظر أهالي الأطفال والياfeين حيث كانت قيمة الوسط الحسابية 2.365 وهي أقل من الوسط الحسابي المقارن (3).
- 7- يوجد فجوة إيجابية ورضا متوسط عن أبعاد عناصر الجودة الآتية: الاعتمادية، والاستجابية، والأمان حيث كان الأداء الفعلي أكبر من توقعات أهالي الأطفال والياfeين.
- 8- يوجد فجوة سلبية وعدم رضا عن أبعاد عناصر الجودة الآتية: الملموسية، والتعاطف حيث كان الأداء الفعلي أقل من توقعات أهالي الأطفال والياfeين.
- 9- يهتم أهالي الأطفال والياfeين في ترتيب أبعاد عناصر الجودة كالتالي: الملموسية والأمان في المرحلة الأولى، ومن ثم الاستجابية والاعتمادية في المرحلة الثانية، وأخيراً التعاطف.

### التوصيات:

- 1- ضرورة العمل على رفع سوية جودة الخدمات المقدمة في جمعية مكتبة الأطفال العمومية في اللاذقية، من خلال زيادة الاهتمام بكافة أبعاد جودة الخدمات بشكل متوازي ومتساوي. والعمل على تنفيذها من خلال تدريب الكوادر وتحسين عملهم في العديد من أقسام الجمعية.
- 2- العمل على تحسين بعد الملموسية من خلال العمل على تأمين تجهيزات جديدة وتحسين التجهيزات الموجودة ومن الممكن أن يتم ذلك عن طريق التعاون مع العديد من المنظمات الخارجية الداعمة والممولة لمثل هذه النشاطات في الخليج العربية أو عن طريق منظمات الأمم المتحدة.
- 3- ضرورة تحسين بعد زيادة التعاطف والتواصل مع الأطفال والياfeين وأهاليهم، من خلال العمل على تدريب العاملين في الجمعية على حسن التعامل والاهتمام بالأوضاع الخاصة للمنتسبين أو الزوار.
- 4- العمل على تحديث المكتبات، وتوفير مخازن كمبيوتر خاصة للأطفال والياfeين مزودة بأحدث التجهيزات ومرتبطة بأحدث المواقع والمكتبات الالكترونية العالمية، وذلك من خلال توفير الاعتمادات المالية اللازمة لهذا الغرض.
- 5- إجراء دراسات دورية عن توقعات الأطفال والياfeين وأهاليهم حول جودة الخدمة المتوقعة، والعمل على قياس الفجوات بشكل مستمر، وتحليل أسبابها.



6- العمل على قياس جودة الخدمات المقدمة في الجمعية عن طريق رضا الأهالي عن الخدمات، بالإضافة للطرق الأخرى لقياس مستوى جودة الخدمات المقدمة، من أجل التحسين المستمر للعمل.

## Reference

1. MORTADA, S. (2008). The reality of kindergarten libraries and the prospects for their development (field study in kindergartens in Damascus, Damascus University Journal for the Humanities, Vol. 24, No1.
2. ZOHAIRE, T. (2019). Utilizing content management systems in building children's digital libraries.
3. BROWN, R. (2012). Selecting Library Furniture: A Guide for Librarians Designers and Architects Phoenix Arizona, The Oryx pres. p. 22-23.
4. ABO EYAD, A. Aloraedee, M. (2005). Establishing children's libraries in residential neighborhoods Experience of public libraries in Dubai Municipality, Symposium of public libraries in the Kingdom of Saudi Arabia: Reality and the future, Riyadh 3, King Saud University, P6-9..
5. FAKHER, L. Almoadeaa, R. (2012). Trends of kindergarten teachers in Jordan towards the child's library, p. 3-14.
6. BAILEY, R. Early, E. (2009). Developing and Sustaining Birth–Kindergarten Library Collections. Children & libraries.vol.7, No.3.p 2-5.
7. NAJEE, M. (2014). Measuring the quality of banking services. Journal of Administrative Sciences Volume 25, No. 02, p. 362.
8. OLWAN, K. (2005). Total quality management and ISO requirements. ”Dar Al Thaqafa, Libya, p. 125.
9. OLWAN, K. (2006). Quality management in services. Sunrise House for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, p. 105.
10. EDREES, T. (2015). Efficiency and Quality of Logistics Services: Basic Concepts and Methods of Measurement and Evaluation, University Publishing and Distribution House, Alexandria, Egypt, p. 291
11. HSNEAH, S. (2009). The extent of satisfaction of students of the Faculty of Economics at the University of Aleppo on the level of administrative and academic performance of their faculty: a survey study, Damascus University Journal of Economic and Legal Sciences, Volume 25, Second Issue, P297.
12. PARASURAMAN, A. Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (2008). “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service Quality”, Journal of Retailing 64, Spring, P. 12.
13. ZEAB, S. (2021). Measuring the dimensions of the quality of medical services provided in Jordanian government hospitals from the perspective of patients and employees. The Islamic University Journal of Economic and Administrative Studies, Volume Twenty, Issue 1, pp. 69 - p. 104
14. PARASURAMAN, A. Zeithaml,V. A. and Berry, L. L. (2007). A Conceptual model of service Quality and its implications for future Research. Journal of marketing 49, (Fall), P. 41-50.
15. NASHEDA, M. Fatema, A. (2011). Organizational change and its relationship to total quality management in health organizations. Faculty of Economic and Management Sciences, Saad Dahlab Al-Baleed University, p. 16.