

مدى تطبيق جودة الخدمات المكتبية في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبتها

الدكتور فاضل عبد الله حنا *
غيداء علي غفر **

(تاريخ الإيداع 4 / 2 / 2010. قبل للنشر في 18 / 5 / 2010)

□ ملخص □

هدف البحث إلى التعرف إلى أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية ومدى تطبيقها في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبتها، وكذلك التعرف إلى الفروق في وجهة نظر طلبة جامعة تشرين تبعاً لمتغيري (الكلية، والصف الدراسي). استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت العينة على (480) طالباً وطالبة من طلبة جامعة تشرين للعام الدراسي 2010/2009. ولتحقيق هدف البحث صممت استبانة احتوت (32) فقرة، افترض أنها مؤشرات الجودة في الخدمة المكتبية.

أظهرت النتائج أن (54.37%) من أفراد العينة وافقوا على أن جودة المؤشرات المذكورة في الإستبانة مهمة جداً، مقابل (35.23%) مهمة إلى حد ما، في حين أن (10.43%) لم يوافقوا على أهمية هذه المؤشرات. ورأى (16%) من أفراد العينة أن المؤشرات المذكورة متوافرة بدرجة عالية في جامعة تشرين، مقابل (40.24%) رأوا أنها متوافرة بدرجة متوسطة، و(43.78%) رأوا أنها متوافرة بدرجة ضعيفة. كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة بين الطلبة الجامعيين وطلبة الدراسات العليا، وبين الكليات. قدم البحث مقترحات منها تطبيق الجودة في الجامعات السورية، وإجراء مزيد من البحوث.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، المكتبة الجامعية، جودة الخدمة المكتبية، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

* أستاذ مساعد - قسم التربية مقارنة - كلية التربية - جامعة دمشق - دمشق - سورية.
** طالبة دراسات عليا (دكتوراه) - قسم التربية مقارنة - كلية التربية - جامعة دمشق - دمشق - سورية.

Attitudes of Tishreen University Students towards the Extent of Library Services Application Quality.

Fadel Abdullah Hanna *
Geidaa Ali Gaphar **

(Received 4 / 2 / 2010. Accepted 18 / 5 / 2010)

□ ABSTRACT □

The purpose of the research is to study the attitudes of Tishreen University students in indicators of Library Service Quality, and the extent of its application in the University, and to study the difference of such attitudes according to the two variables of faculty and study class. The research used a descriptive analytic research approach, and the sample included (480) students of Tishreen University for the academic year 2009/2010. To achieve the objective of the research, a questionnaire has included (32) items, which were supposed to be indicators of Service Quality.

The final results showed that (54.37%) of the examined sample approved that Service Quality indicators mentioned in the questionnaire are very important, (35.23%) nearly approved that these indicators are somehow important, and (10.43%) did not approve that they are important at all. The results indicated that (16%) of the sample found that these indicators are there at a high level in Tishreen University, where (40.24%) found that they are there at a medium level, and (43.78%) found that they are there at low level. In fact, there are differences between the undergraduate students and postgraduate students; also there are differences between faculties' students. The Research has finally presented suggestions concerning the quality application among the Syrian universities, as well as carrying further research on them.

Keywords: Service quality, Academic library, Library Service Quality, Total Quality Management in higher education.

*Associate Professor, Comparative Education Department, Faculty of Education, Damascus University, Syria.

**Postgraduate student, Comparative Education Department, Faculty of Education, Damascus University, Syria.

مقدمة:

تعدّ الجودة من أهم القضايا التي استحوذت على اهتمام الإدارات الجامعية، وذلك لرفع مستوى أدائها من الناحية الإنتاجية والخدمية، والجودة في التعليم العالي تعني جودة مُدخلاته وعملياته ومخرجاته، وتعدّ جودة المكتبات الجامعية عنصراً أساسياً في جودته، باعتبارها أحد مُدخلاته من جهة، ولأن إحدى مهماتها تحقيق جودته. فالمكتبات واحدة من أهم مراكز مصادر المعلومات، وخاصة المكتبات الجامعية، فهي تؤدي دوراً محورياً ومهماً في النهوض بالتعليم والبحث العلمي على مستوى الجامعة، حيث تشارك هذه المكتبات بفعالية في صلب العملية التعليمية، وتسعى لتحقيق هدفها الرئيس وهو توفير خدمات المستفيدين من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم. فالمكتبة تمثل عصباً رئيساً في المنظومة الأكاديمية ككل، وذلك ككيان تابع للأكاديمية أو الجامعة، و خادم لأهدافها، وداعم لسياساتها التعليمية، وفي الوقت ذاته ككيان له ذاتيته وتفرد، واستقلاليته كشريك فعال للمكتبات الوطنية، في منظومة أكبر تتعدى الدور المؤسسي إلى الإطار القومي (سراج الدين، 2006، 144). كما أنها بالأساس أداة جوهرية تدعم العملية التعليمية في الجامعة وتؤدي من ناحية أخرى دوراً مهماً في تشكيل شخصية الطالب الثقافية وفي دعم نموه الذاتي من خلال المعارف والمعلومات التي يكتسبها (عبد الله، 2005، 187).

وقد عرفها النشار أنها "تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات أو الكليات أو المعاهد التعليمية المختلفة وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكوّن من الطلبة والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات" (النشار، 2002، 24).

وقد حرصت جامعة تشرين منذ تأسيسها عام (1971) على إيلاء المكتبة اهتماماً خاصاً، تقديراً منها للدور المهم، الذي تقوم به في عملية تطوير التعليم العالي، والبحث العلمي، ورفع المستوى الثقافي للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع، فأحدثت منذ إنشائها مكتبات فرعية متخصصة بالجامعة، ومكتبة مركزية تشرف على عمل المكتبات الفرعية، وتنظيم الخدمات المكتبية، وتتولى تزويدهم بالمراجع والدوريات وإعدادها فنياً، بحيث تقدم أكبر خدمة ممكنة للأساتذة والباحثين والطلاب، كما تعمل على تطوير المكتبات بشكل متواصل بما يكفل لها تأدية خدماتها الجامعية (وزارة التعليم العالي في ج. ع. س، 2007-2008، 432).

وعلى الرغم من أن المكتبات لم تعد المصدر الوحيد للوصول إلى المعلومات والمعرفة، وأنه أصبح بالإمكان الوصول إلى مزيد من المعلومات عن طريق الإنترنت، إلا أن بوابة المكتبات بقي لها دور رائد لأعداد لا بأس بها من المستخدمين (Tennant, 2006, 34). كما أن المقياس التقليدي لجودة المكتبات انتقل من حجم مجموعات الكتب المطبوعة إلى توفر واستخدام مصادر التعلّم المختلفة، مثل خدمات المكتبة المزودة بالمعلومات والتقنيات الإلكترونية الحديثة (Characteristics of Excellence, 2006, 43).

وقد ساهمت العديد من الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات وقياسها سواء على المستوى العالمي أو المستوى الإقليمي أو المستوى المحلي في وضع معايير علمية وعملية لقياس جودة الخدمات المكتبية. ولتحقيق الجودة في الخدمات التي تقدمها المكتبات، أصبحت المكتبات تتجه إلى استطلاعات آراء الزبائن لتقدير مدى تحقيق المكتبة لتوقعات الزبائن أو عدم تحقيقها ذلك (Matthews, 2007, 6). ومن هنا جاءت الدراسة الحالية للكشف عن جودة الخدمات المكتبية في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبتها.

مشكلة البحث:

تشغل المكتبات الجامعية مكانة مهمة في تكوين العملية التعليمية حيث تخدم وظائف الجامعة المتعددة بما توفره من مصادر العلم والمعرفة للدارسين والباحثين. وتعدّ المكتبات الجامعية أحد مُدخلات جودة التعليم العالي، لذا فإن جودة أدائها لمهامها، هو إحدى هذه المهمات والخدمات التي تقدمها للدارسين والباحثين، والتي لم تحظَ بالنصيب الكافي من الأدبيات والبحوث التي تتناول الجامعات، ومنها جامعة تشرين، الأمر الذي أبقى هذه الموضوعات غير معروفة معرفة علمية واضحة ومحددة، مما جعلها تؤلف مشكلة تحتاج إلى دراسة علمية تستكشفها، وتحددها وتبين خصائصها، ومدى تطبيقها في الواقع الجامعي النافذ.

يتناول هذا البحث أحد جوانب جودة مُدخلات التعليم العالي، فيكتشف عن خصائص جودة الخدمات المكتبية الجامعية، ومدى تطبيقها في الواقع الحالي في جامعة تشرين من وجهة نظر الطلبة في الجامعة، وقد جاء هذا البحث لاستطلاع آراء طلبة جامعة تشرين في جودة الخدمات المكتبية الجامعية كأحد متطلبات تحقيق الجودة في هذا المجال، والكشف عن نقاط القوة والضعف في مستوى أدائها لمهامها، توصلًا إلى مقترحات يمكن أن تسهم في تطوير وتحسين جودة أداء الخدمات باستمرار لتلبي حاجات ورغبات المستفيدين من الأساتذة والباحثين والطلاب بشكل مستمر مع تطور التكنولوجيا.

في ضوء المعطيات المذكورة حددت مشكلة البحث بالسؤال الآتي: ما أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية، ما مدى تطبيقها في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبة جامعة تشرين.

أسئلة البحث:

تثير مشكلة البحث الأسئلة الآتية:

1. ما مؤشرات جودة الخدمات المكتبية؟
2. ما أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية من وجهة نظر طلبة جامعة تشرين.
3. ما مدى تطبيق جودة الخدمات المكتبية في جامعة تشرين الواردة في استبانة البحث من وجهة نظر طلبتها.
4. هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a = 0.05$) في تقدير الطلبة لأهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية في جامعة تشرين تعزى لمتغير (الصف الدراسي، الكلية).
5. هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a = 0.05$) في تقدير الطلبة لمدى تطبيق مؤشرات جودة الخدمات المكتبية في جامعة تشرين تعزى لمتغير (الصف الدراسي، الكلية).

أهمية البحث وأهدافه:**أهمية البحث:**

1. تأتي أهمية البحث من أهمية موضوع الجودة وقياسها في التعليم العالي، حيث بات يتمتع باهتمام بارز في الأوساط التعليمية، في بلدان عديدة ومنها سورية. فالجودة لها دور في تنمية المعرفة، وفي كفاءة أداء العمل الإداري في المكتبات الجامعية، فهي المعيار الذي يقاس به رضى المستفيدين، عمّا تقدمه من خدمات تتوافق مع اهتماماتهم ورغباتهم ومتطلباتهم وخصائصهم. والبحث الحالي يسهم في إضاءة هذا الجانب المهم.

2. يسهم البحث الحالي في محاولة تشخيص مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في جامعة تشرين من خلال استقصاء آراء المستهدفين الذين هم الطلبة، باعتبار أنه من القضايا التي تفتقر إليها المكتبات الجامعية في جامعة تشرين هو عدم معرفة مستوى الجودة في الخدمات التي تقدمها للمستفيدين منها من طلبة وأعضاء هيئة تعليمية وباحثين.
3. قد تشكل نتائج هذا البحث إضافة معرفية قابلة للتطبيق في مجال المكتبات الجامعية التي تعد إدارتها جزءاً من الإدارة الجامعية في جامعات القطر.
4. ندرة الدراسات التي تستقصي آراء الطلبة في جودة الخدمات المكتبية المقدمة لهم في حدود علم الباحث، الأمر الذي يشكل ثغرة في بحوث جودة الإدارة الجامعية، لأن آراء الطلبة مهمة في هذا المجال، باعتبارهم المقصودين في هذه الخدمة، ويستطيعون تقييمها، وتحديد مستوى توقعاتهم عن هذه الخدمة. والبحث الحالي يأتي كمحاولة لسد هذه الثغرة.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

1. بيان أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبة الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة تشرين.
2. دراسة تقديرات الطلبة لمدى تطبيق مؤشرات جودة الخدمات المكتبية الجامعية في جامعة تشرين.
3. التعرف إلى الفروق بين آراء الطلبة في أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية الجامعية تبعاً لمتغير (الكلية، الصف الدراسي).
4. التعرف إلى الفروق بين آراء الطلبة في مدى تطبيق مؤشرات جودة الخدمات المكتبية الجامعية تبعاً لمتغير (الكلية، الصف الدراسي).

حدود البحث:

- الحدود الزمنية: طبق البحث في الفصل الأول من العام الدراسي 2009 - 2010.
- الحدود المكانية: يقتصر البحث الحالي على جامعة تشرين.
- الحدود البشرية: يقتصر البحث الحالي على عينة من طلبة جامعة تشرين، الذين يدرسون في كلياتها.
- حدود المحتوى: تمثل في جودة الخدمات المكتبية في الجامعة من وجهة نظر طلبتها في نطاق مؤشرات جودة الخدمات المكتبية في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبتها.

مصطلحات البحث:

- **جودة الخدمة:** مصطلح يشير إلى الفجوة بين توقعات الزبون والخدمة الفعلية المزود بها. (Calvert & Herson, 1997, 408)
- **جودة الخدمة في التعليم العالي:** الفرق بين توقعات الطالب لتلقي الخدمة وتوقعاته عن الأداء الفعلي لها (O'Neill and Palmer, 2004, 42).
- **مؤشرات الجودة:** هي البيانات التي يمكن قياسها إيجابياً ويعتمد عليها كمقياس للجودة أو الإنجاز. وتتخذ المؤشرات عادة من البيانات المنشورة وعادة ما تكون دليلاً غير مباشر على جودة الموضوع الذي تُعنى به ونتيجة لذلك

فإن الأمر يتطلب وضع العديد من المؤشرات لتقييم الإنجاز، وقد تتطلب المعلومات الناتجة عنها بعض التغييرات في ظل الظروف السائدة (البندري، وطعيمة، 2002، ص6).

- المكتبات الجامعية: مكان ضمن الجامعة مخصص لعرض الكتب والمجلات والدوريات، ومصادر التعلم الإلكترونية، بحيث تكون متاحة لجميع الطلبة والباحثين.
- الخدمات المكتبية: الخدمات المقدمة للمستخدمين (الطلبة والباحثين) من قبل المكتبة في جامعة تشرين.

الأسس النظرية والدراسات السابقة للبحث:

تكوين الأسس النظرية للبحث:

ازداد الاهتمام بالخدمات التي تقدمها الجامعات عالمياً ومحلياً، فجودة الخدمة تدل على الأداء العالي لهذه الجامعات، مع ضرورة استخدام مقاييس لقياس جودة الخدمات، وتحسين الخدمات المقدمة من قبلها. وأكد سويل (Swail, 2006, 141) أن أحد المجالات الأكثر أهمية في الجامعات اليوم هو الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب. وهناك ثلاث مصطلحات لجودة الخدمة كما أشار إليها المصري: (الميمي وآخرون، 2004، ص6)

- الجودة المتوقعة وتعني ما يتوقعه العملاء عن جودة الخدمة المقدمة إليهم وتتأثر هذه التوقعات بعوامل رئيسية منها حاجات الزبون وصورة المؤسسة ووعود مقدم الخدمة المعلق عنها.
- الجودة المجربة ويقصد بها الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة، ويؤثر فيها عاملان هما الجودة الفنية والجودة الوظيفية.

▪ الجودة المدركة: ويقصد بها الجودة التي يقدرها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المجربة فإذا كانت الجودة المتوقعة غير واقعية (المتوقعة أعلى من المجربة) فتكون الجودة المدركة منخفضة، وتكون الجودة المجربة مرتفعة عندما يتقابل مستوى الجودة المجربة مع الجودة المتوقعة.

وقدم أوليفر وروست (Rust & Oliver) جودة الخدمة كمفهوم ثلاثي الأبعاد، وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:
 (الجودة الفنية . الخدمة المقدمة "الجودة الوظيفية" . المحيط الذي تم فيه إنتاج الخدمة). وتشير الجودة الفنية إلى الجوانب التقنية المستخدمة في إنتاج الخدمة، أما الجودة الوظيفية فتتمثل في الكيفية التي يتم بها نقل الجودة الفنية، وتشير إلى العلاقات التفاعلية بين مقدم الخدمة والزبون، أما المحيط الذي يتم فيه إنتاج الخدمة، فيشير إلى ما يتوفر في المكان الذي يتم فيه إنتاج الخدمة من إمكانيات مادية (Ramla, 2004, 154) وميز زيتامل وآخرون (Zeithaml et al., 1993, 4) بين ثلاثة أنواع من جودة الخدمة: (الخدمة المطلوبة . الخدمة الكافية . الخدمة المتوقعة). وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بقضايا جودة الخدمة ومناقشتها من قبل المتخصصين في جودة المكتبات في التعليم العالي، أكدت الدراسات العالمية (Coleman et al., 1997; Hernon et al., 1999;) أن مفهوم جودة الخدمة في سياق المكتبة، لم يلقَ الاهتمام الكافي، ولم يطور بشكل جيد. إن الجودة يجب أن تحقق لمستخدمي المكتبة المتطلبات والحاجات (Sahu, 2006, 188). فالطالب يشعر بالحاجة إلى تقديم الخدمات المكتبية ذات الجودة العالية:
 ▪ الحاجة إلى جودة خدمات المكتبة التقليدية: (مجموعة من الكتب تخدم المنهج الدراسي وتعززه وتدعمه، عدد من المجلات والدوريات الجامعية المتخصصة، قاعة للمطالعة، دليل إرشادي لتصنيف الكتب والمراجع).

■ الحاجة إلى توفير خدمات المكتبة الإلكترونية: حيث يستفيد الطالب من إمكانية تفادي الفجوة فيما يرتبط بجودة وكمية المعلومات المقدمة للتعليم بين الدول المتقدمة والدول النامية، كما أن شبكة الإنترنت صارت تمثل مجموعة من المكتبات الافتراضية، التي تعدّ مصدراً أساسياً للمعلومات، وتوفيرها الكثير من المراجع والدوريات العلمية المهمة. (محمد الهادي، 2005، 252)

والمكتبات الأكاديمية هي أحد المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقويم الجامعة، حيث تسعى من خلالها إلى تحقيق الرضا الكامل للمستفيدين من خدمات المكتبة. فلكمكتبات الجامعة ثلاث وظائف رئيسة مستمدة من وظائف الجامعة، وهي التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع. ولهذا يجب على مكتبة الجامعة أن تسعى إلى خدمة هذه البرامج بفعالية من خلال تقديم ما يلزمها من مصادر وخدمات مكتبية (عليان، 2002، 365). ولقياس جودة ونوعية المكتبات وأدائها وضع إدوارد جارتن (Garten) بعض العوامل التي تشمل بعض فئات المعايير والتوقعات والتي تتجاوز مجرد حجم المجموعات وكمية الإنفاق والموظفين وهي (إمكانات الوصول إلى المصادر، الوسائط السمعية والبصرية، إمكانات التقييم للمدخلات والمخرجات، مثل الاتفاقات الرسمية مع المكتبات الخارجية، الروابط مع الوحدات الداعمة، اختيار المصادر وإدارة المجموعات، كفاية عدد وكفاءة الموظفين، إمكانات الحاسبات الآلية، التيسيرات المختلفة، محور الأمية المعلوماتية والتعليم الببليوجرافي، خدمات مكتبية خارج الحرم الجامعي، ومدى كفاية المصادر لدعم المناهج والمقررات) (متولي، 2005). كما اقترحت لاندروم وبرايوتوكس (Landrum and Prybutok's, 2003) أنموذجاً لجودة الخدمة المكتبية، والذي يشتمل على ثلاثة أبعاد على الشكل الآتي: (بيئة الخدمة، جودة أداء الخدمة، خدمة الزبائن والاعتناء بهم). في حين اقترحت لينكولن (Lincoln, 2002) ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة المكتبية (المكتبة كمكان، تأثير الجودة، الاعتماد على الذات).

أخيراً اتفقت الهيئات المتخصصة في الاعتماد على مجموعة من الأساسيات لتقييم أداء المكتبات الجامعية وهي: (أهمية المكتبات كأحد الموارد الأكاديمية، أهمية المهمة والأهداف في تلبية حاجات المستفيدين، علاقة الأهداف والبرامج التعليمية والبحثية بمراد المكتبة وخدماتها، جودة المقتنيات والعاملين والتجهيزات المادية، توفير التسهيلات والتجهيزات التي تمكن مستخدمي المكتبة من الحصول على استخدام المعلومات غير المتاحة محلياً، نظام المراجع وتعليمات استخدام المكتبة ونظام الإعارة التي تمكن مستخدمي المكتبة من تحديد واختيار مصادر المعلومات، طبيعة ومدى التقنيات والخدمات المقدمة، القدرات والإمكانات المادية لدعم احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس) (التزويري، وجويحان، 2006، 160).

الدراسات السابقة:

حظي موضوع جودة الخدمة وقياسها وعلاقته برضا المستفيد بالكثير من الاهتمام والدراسة من قبل العديد من الباحثين خلال السنوات الماضية. وفيما يلي عرض موجز للدراسات الأقرب إلى الدراسة الحالية.

■ دراسة (الحداد، 2003) بعنوان: خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. تناولت الدراسة مجالين أساسيين هما الخدمة المكتبية وإدارة الجودة الشاملة على أنموذج المكتبات الأكاديمية. وبيّنت الدراسة جوانب القصور في وظائف تلك المكتبات، من أجل رفع مستوى خدماتها. واشتملت الدراسة على ثلاث مكتبات مركزية، وكافة مستخدميها المتمثلين في: أعضاء هيئة التدريس، وطلبة الدراسات العليا، والعاملين المتخصصين بالمكتبات. ودراسة مسحية وجد الباحث أن المقتنيات تتمركز حول الكتب والدوريات التي توقف الاشتراك في كثير منها. وصعوبة

في إعداد القوائم الببليوجرافية، وصعوبة في الوصول إلى مقتنياتها، وتدني مستوى الخدمة، وتدني كثير من المستويات بالمكتبة مقارنة بالمعايير الدولية.

■ دراسة (عباس، 2005) بعنوان: قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة، هدفت الدراسة إلى التعريف بمقياس جودة الخدمة "Servqual" الذي صمم لقياس ما يعرف "بالفجوات الخمس لجودة الخدمة". وجدت الدراسة أن هذا المقياس يسهم في الكشف عن الفجوة ومداهما بين توقعات المستفيدين لمظاهر جودة الخدمة بالمكتبات وبين إدراك الإدارة في هذه المؤسسات لهذه التوقعات، بهدف التعرف إلى أوجه الضعف أو القوة في الأداء بحيث يؤدي إلى تحقيق أهداف المكتبة. وبينت الدراسة أيضاً نجاح المقياس المستخدم في التعرف إلى جودة الخدمة في مكتبات الدراسة.

■ دراسة (متولي، 2006) بعنوان: تطوير قياسات تقييم جودة الأداء والخدمة والمقتنيات بالمكتبات ومراكز المعلومات في بداية القرن الحادي والعشرين. تناولت الدراسة علامات التغيير المعلوماتي المؤثرة في جودة الإدارة والخدمة والأداء، والمعايير التي يمكن بواسطتها تحديد جودة الخدمة، وقياسها والنماذج المستحدثة لذلك. كما تناولت العوامل المؤثرة على إدارة المقتنيات المكتبية وتقويمها. وتوصلت الدراسة إلى أن قياس نوعية وجود الخدمة يعد نشاطاً ذاتياً، وقدمت الدراسة بعض المنهجيات المفترض إتباعها لتجميع البيانات الخاصة بقياس نوعية وجود المكتبة الحديثة وأدائها، ومن ثم تحليلها عن طريق المهنيين العاملين بالمكتبات، وهي: (الرضا العام للمستفيدين، إتاحة المواد واستخدامها استخداماً أمثلاً. التسهيلات واستخدام المكتبة).

■ دراسة (البيحانية والكندية، 2006) بعنوان: تنمية الموارد البشرية في ظل المكتبات الرقمية: الواقع والتطلعات. أجريت هذه الدراسة في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عمان، وعرضت الدراسة دور العنصر البشري في المكتبات الرقمية، كيفية التخطيط لتنمية الموارد البشرية، وإجراءات التوظيف فيها، وطرق تقييم أداء العاملين في المكتبات الرقمية، ومن ثم الخدمات التي تقدمها الموارد البشرية في المكتبات الرقمية والبرامج التعليمية والتدريبية والأساليب الحديثة لتأهيل العاملين في مجال المعلومات. ولخصت الدراسة عدة توصيات يمكن من خلالها تنمية الموارد البشرية في ظل التطورات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

■ دراسة (كليب، 2008) بعنوان: دور معايير الاعتماد الصادرة عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية في تحقيق الجودة في مكتبات الجامعات الخاصة بالأردن. أظهرت الدراسة مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة لمعايير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية. كشفت النتائج أن هذه المكتبات تطبق المعايير بدرجات تتراوح بين الكاملة والجيدة والمتوسطة من حيث المساحة والأثاث، والمقتنيات، والموظفين المتخصصين في علم المكتبات، والخدمات المعلوماتية المتطورة. وبدرجات تتراوح بين الوسط والضعيفة لتطبيقها للإجراءات الفنية وفق المعايير الدولية لجودة المكتبات الجامعية. كما أظهرت النتائج عدم وجود العدد الكافي من أجهزة الحاسوب لاستخدامها كفهارس آلية. وعدم توفر النسخ الورقية لمقالات الدوريات الإلكترونية.

■ دراسة براديتيرا (Praditteera, 2001) بعنوان: تطبيق (الأيزو 9000) في المكتبات الأكاديمية العامة التايلندية. تمحورت الدراسة حول نماذج ضمان الجودة المستخدمة في (54) مكتبة عامة أكاديمية تايلندية تحت إشراف وزارة شؤون الجامعة. أشارت النتائج إلى وجود تقارب في وجهات النظر حول استخدام أساليب ضمان الجودة في المكتبات العامة في المجالات الآتية: (أسلوب التصديق الذاتي، نموذج وزارة شؤون الجامعة، إدارة الجودة الشاملة، الأداء، نموذج التطوير الذاتي). وبينت النتائج أن (20) مكتبة نفذت أساليب لضمان الجودة، وأكثر المكتبات العامة

الأخرى كانت تخطط لتطبيقه، كما أن ثمان مكتبات عامة طبقت (الأيزو 9000)، وأربعاً منها حصلت على شهادة (الأيزو 9002). ومن أكثر الأسباب التي دفعت لاستخدام (الأيزو 9002) كنموذج لضمان الجودة في المكتبات ضرورة توحيد المعايير وتحسين جودة الخدمات المكتبية. ومن العوامل الحاسمة التي تعدّ أساس نجاح تطبيقه هي الدعم المالي، ومستوى عالٍ من الالتزام، ومواقف المسؤولين الإداريين نحو تطبيقه. بينما عُدّت التكاليف العالية، وزيادة ساعات العمل، وقلة التدريب عوامل معيقة لتطبيقه.

■ دراسة كوك (Cook, 2001) بعنوان: النماذج المختلطة المقترية من الموصفات والمقاييس لجودة الخدمات المكتبية الأكاديمية في جامعة تكساس. هدفت الدراسة إلى ضرورة تعرّف أنموذج مقياس جودة خدمات المكتبة من وجهة نظر المستفيدين، والاعتماد على الأنموذج لضمان جودة الخدمة في المكتبات الأكاديمية العامة. استخدام الأنموذج كمقياس مفرق لنواتج المكتبات الأكاديمية العامة. أكد المستفيدون من المكتبة الأكاديمية، وجود ضمان لمقياس SERVQUAL ذو الأبعاد الخمسة وهي: الاعتمادية، الاستجابية، الأمان، التعاطف، الجوانب الملموسة. أظهرت النتائج وجود تناقض بين جودة الخدمات المقدمة وتلبية رغبات المستفيدين. اقترحت الدراسة إجراء مسح شامل للمكتبات الأكاديمية العامة باستخدام مقياس جودة الخدمات المكتبية (LibQUAL+(TM))، والعمل على زيادة المسؤولية في التعليم العالي، خاصة في قياس النواتج.

■ دراسة ديكسون (Dickerson, 2006) بعنوان: إلى أي مدى تساعد المكتبات الأكاديمية في الكلية على التعليم والتعلم: دراسة تأثير مكتبة كولورادو الأكاديمية من وجهة نظر الطلبة الجامعيين وأعضاء الهيئة التدريسية في الكلية. بينت نتائج إجابات الطلاب الجامعيين أن (46%) من وقتهم يهدر للحصول على مراجع ومصادر من خارج الحرم الجامعي، و(53%) داخل الحرم الجامعي. كما أن أكثر المجالات التي نالت رضا الطلبة هي: الهدوء الذي توفره المكتبة للدراسة، توافر الحواسيب، توافر الأدوات المتخصصة، الموقع الملائم للمكتبة. ومن أكثر الخدمات المكتبية المستخدمة هي: سهولة الحصول على المعلومات من الحاسوب، وقاعدة البيانات الإلكترونية، والطباعة التقليدية للمراجع، ومكان الدراسة.

■ دراسة بوسي (Posey, 2009) بعنوان: توقعات الطلبة حول جودة الخدمات المكتبية في كلية والترز الرسمية. استطلعت الدراسة تصورات الطلبة حول أدنى مستوى مقبول لخدمة المكتبة، ومستوى الخدمات المقدمة، ومستوى الخدمات المطلوبة. صممت أداة التقييم وفق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. اشتملت ثلاثة أبعاد تتعلق بتأثير الخدمة، والتحكم في المعلومات، والمكتبة كمكان). جاءت الإجابات من (666) طالباً وطالبة من كليات والترز ومورستن وتينيسي. بينت النتائج وجود فروق دالة بين كلية والترز الرسمية وبين الكليات المجتمعية، حيث أن طلاب والترز الرسمية أعطوا قيمة أكبر لأبعاد جودة الخدمات المكتبية، كما وُجدت فروق دالة بين إجابات الطلاب التقليديين (أعمارهم تصل إلى 22 عاماً) وغير التقليديين (أعمارهم تتجاوز 22 عاماً) في تصوراتهم لأبعاد جودة الخدمات المكتبية، فالطلاب غير التقليديين أعطوا قيمة أكبر لتأثير الخدمة والتحكم في المعلومات من الطلاب التقليديين.

■ دراسة إناستو (Einasto, 2009) بعنوان: استخدام مراقبة جودة الخدمة لدعم قرارات إدارة المكتبة عرضت الدراسة استخدام مراقبة جودة الخدمة في المكتبات العامة الأكاديمية، من خلال توفير المعلومات الضرورية لوضع خطة إستراتيجية للخدمات تخص مستخدمي المكتبة وكفاية التوزيع لمصادر المكتبة. قيّم المستجيبون جودة الخدمات المكتبية في أربعة أبعاد (البيئة، المعلومات، الوصول إلى المعلومات، الموظفين) استناداً إلى معايير ومؤشرات الجودة. قدمت الدراسة إطاراً بديلاً ومقياساً لمراقبة جودة الخدمة في مكتبات جامعية تارتو (UTLibQual) مختلف عن مقياس

(Servqual) وطريقة (LibQUAL+TM) لقياس الإدراكات والتوقعات، المقياس المستخدم لجودة المكتبات (Servperf) يركز على استخدام اتجاهات المستفيدين نحو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة لهم.

■ دراسة شين (Chen, 2009) بعنوان: تصميم وتطبيق نظام مكتبي عقلاني. في هذه الدراسة تم الدمج بين نظام المكتبة التقليدي مع نظام مكتبي جديد، أضيفت له تقنية تسهل الحصول على المعلومات بمدة زمنية أقصر، عبر الاتصال بشبكة الانترنت. في ظل تطوّر تقنيات الاتصال اقترحت تقنية فعالة لتحويل نظام المكتبة التقليدي إلى نظام مكتبة عقلاني، دقيق، وموثوق به من قبل القارئ، يقدم خدمات عالية الجودة باستخدام أدوات نقالة للبحث عبر الاتصال بالإنترنت، وهذه الخدمة غير متوفرة في النظام التقليدي للمكتبة. واختبار هذا النظام تم اختيار (300) قارئ، وأجريت المقارنة مع النظام التقليدي. وقد أبدى (64%) من القراء استياؤهم من النظام التقليدي، وبين (93%) من القراء رضاهم عن نظام المكتبة المطور.

تناولت الأدبيات والدراسات السابقة عدداً من مؤشرات جودة الخدمات المكتبية في المؤسسات الجامعية، وكان الطلبة جانباً أساسياً في هذه الدراسات، واعتبروا المستفيدين الأساسيين من الخدمات التعليمية، ودعت بعضها إلى استقصاء احتياجاتهم ورغباتهم وتقييم مستوى تلبيتها في المؤسسات التعليمية وفقاً لمعايير الجودة، كما حرصت بعض الدراسات الأخرى على مستوى جودتها. استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بعض مضامينها في وضع أسسها النظرية، وفي المؤشرات التي استخلصتها. وهي جديدة في بحثها عن جودة الخدمات المكتبية، وعن مدى تطبيقها في جامعة تشرين. وبذلك تكون الدراسة قد أجابت عن السؤال الأول من أسئلتها.

منهجية البحث:

اشتمل البحث على جانب نظري وجانب عملي. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في كلا الجانبين. ويعرّف المنهج الوصفي التحليلي على أنّه "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كميّاً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة" (ملحم، 2000، 324). وقد اعتمد على هذا المنهج من خلال جمع البيانات الإحصائية عن آراء طلبة جامعة تشرين في مؤشرات جودة الخدمات المكتبية، ومن ثم تحليل البيانات التي جمعت بالأساليب الإحصائية التي تستخدم في دراسة مؤشرات الجودة، واستخلاص النتائج التي تبين مدى تطبيقها في جامعة تشرين، وتقديم المقترحات لتحسين وتطوير جودة الخدمات المكتبية في الجامعة.

مجتمع البحث وعينته:

مجتمع البحث طلبة جامعة تشرين الذين قضوا ثلاث سنوات أو أكثر في الجامعة ويتابعون الدراسة خلال العام الدراسي 2010/2009 في السنة الرابعة أو الخامسة أو دبلوم التأهيل التربوي أو في الدراسات العليا، والذين بلغ عددهم بشكل تقريبي (14500) (جامعة تشرين، 2009). وقد تم التحديد لهذا المجتمع على اعتبار أن الطلبة الذين قضوا ثلاث سنوات أو أكثر في الجامعة يكون لديهم خبرة بالخدمات المكتبية بشكل أكبر من طلبة السنوات الثلاث الأولى. ومن مجتمع البحث اختيرت عينة عشوائية بلغ عددها عند تطبيق الاستبانة عليها (510) طالباً وطالبة، بنسبة (3.5%) من المجتمع الأصلي، واقتصر عددها بعد حذف الاستبانات التي وجدت فيها نواقص مخلة في إجابات مالئها على

(480) استبانة. ويشير الجدول رقم (1) إلى توزيع عينة البحث من طلبة جامعة تشرين للعام الدراسي 2010/2009 بحسب (الكليات، والجنس، المستوى التعليمي) ونسبتها المئوية.

جدول (1): توزيع عينة البحث من طلبة جامعة تشرين للعام الدراسي 2010/2009 بحسب الكلية والجنس والمستوى التعليمي

المجموع	المستوى التعليمي		الطلبة الجامعيين		الجنس				الكلية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الطالبات		الطلاب		
					النسبة	العدد	النسبة	العدد	
161	16.8	27	83.2	134	75.2	121	24.4	40	كلية الآداب والعلوم الإنسانية
71	19.7	14	80.3	57	78.9	56	21.1	15	كلية التربية
130	22.3	29	77.7	101	43.8	57	56.2	73	كلية الاقتصاد
118	13.6	16	86.4	102	44.1	52	55.9	66	كلية العلوم
480	17.9	86	82.1	394	59.6	286	40.4	194	المجموع

إعداد الاستبانة:

تم استخلاص معايير ومؤشرات جودة الخدمات المكتبية، من خلال الإطار النظري، ومن ثم تم بناء استبانة التحكيم، تضمنت الاستبانة مقدمة تبيّن الهدف من الاستبانة، وطريقة الإجابة عن عباراتها. والبيانات الأساسية كاسم الطالب، وجنسه، والكلية التي هو مسجل فيها، ومستوى دراسته، واعتمد أسلوب التصحيح وفق مدرج ثلاثي للإجابة، أي تم وضع ثلاثة بدائل للإجابة أمام كل فقرة من فقرات القائمة المستخدمة في البحث الحالي بحيث يختار المستجيب بديلاً واحداً فقط منها يمثل مدى انطباق الفقرة عليه. اشتملت استبانة رأي الطالب في مدى أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية في جامعة تشرين على عبارات تصف الخدمات المكتبية، والتي يفترض أنها تتصف بالجودة، واشتملت على (32) فقرة، وأعطيت لكل فقرة من فقرات الاستبانة وزناً مدرجاً، لتقدير درجة الأهمية، على الشكل الآتي: (مهم: أعطيت الدرجة 3، مهم إلى حد ما: أعطيت الدرجة 2، قليل الأهمية: أعطيت الدرجة 1). كما اشتملت استبانة رأي الطالب في مدى توافر جودة الخدمة في المكتبات الجامعية على الفقرات نفسها، وأعطيت لكل فقرة من فقرات الاستبانة وزناً مدرجاً، لتقدير درجة التطبيق، على الشكل الآتي: (متوافر بدرجة عالية: أعطيت الدرجة 3، متوافر بدرجة متوسطة: أعطيت الدرجة 2، متوافر بدرجة منخفضة: أعطيت الدرجة 1).

صدق وثبات الاستبانة:

أ. صدق الاستبانة:

للحكم على صدق الاستبانات وتعديلها وصولاً إلى جعلها صادقة في تمثيل ما يراد قياسه، فقد استخدم الباحث الصدق الظاهري الذي يعتمد على آراء وملاحظات محكمين مختصين في هذا المجال. وقد تم توزيع الاستبانة على سبعة من الأساتذة أعضاء هيئة التدريس في جامعتي دمشق وتشرين بهدف تحكيم العبارات الواردة فيها وإبداء الرأي بها، والتحقق من صلاحيتها من حيث الصياغة والوضوح، والحكم على صدق الاستبانة وتعديلها، بعد أن تم توضيح تعريفات المعايير الرئيسية، وقد تم إضافة العبارات المناسبة وأيضاً حذف العبارات غير المناسبة وعددها (6). وفي ضوء

ذلك تم تعديل ما جاء بها من ملاحظات المحكمين، واستقرت الاستبانة على صورتها النهائية، والتي اشتملت على (32) عبارة.

ب. ثبات الإستبانة:

للتأكد من ثبات الاستبانة استخدم الباحث طريقتين من طرائق الثبات هما:

- طريقة الثبات بالإعادة: يعد الثبات من المتطلبات الرئيسة في أداة البحث كي تعطي اتساقاً في النتائج عندما تطبق مراتٍ عديدة، وقد جرى إعادة تطبيق الاستبانة بعد مرور شهر على عينة مؤلفة من 40/ طالباً وطالبة من طلبة السنة الرابعة في جامعة تشرين، وتم حساب الترابط بين درجات التطبيق الأول والتطبيق الثاني بواسطة ترابط بيرسون. فكان معامل الارتباط (0.88) في إجابات الطلبة حول أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية في الجامعة، و(0.9) في إجابات الطلبة على مدى توافر جودة الخدمة في المكتبات الجامعية، وتعد هذه النسبة مقبولة إحصائياً لأغراض البحث.

- طريقة الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا: لمعرفة درجة متانة بنود الاستبانة حسب معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا في التطبيق الثاني للاستبانة على عينة البحث، فبلغ (0.91) في إجابات الطلبة حول أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية في الجامعة، و(0.92) في إجابات الطلبة على مدى توافر جودة الخدمة في المكتبات الجامعية. والقيم المذكورة عالية مقبولة إحصائياً كمؤشر على ثبات بنود الاستبانة.

ج. تطبيق الإستبانة وحساب النتائج:

تم تطبيق الاستبانة على أفراد العينة أثناء وجودهم في الصفوف الدراسية خلال الفصل الدراسي الأول لعام 2010/2009، وصنفت حسب الجنس والكلية، والمستوى التعليمي، واستخدمت أساليب إحصائية تتمثل بتفريغ إجابات عينة البحث في جداول توضح تكرار الإجابات، واستخدمت النسب المئوية، كما استخدم الاختبار التائي (T-Test) لإجراء المقارنات للتثنائية، واستخدم تحليل التباين الأحادي (One ANOVA Way)، واختبار شافيه (Scheffe) للمقارنات البعدية. وبذلك تم تحليل نتائج الأداة في ضوء تلك الاختبارات وتفسيرها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية "SPSS" لمعالجة البيانات، والتوصل إلى المؤشرات الإحصائية لنتائج البحث.

النتائج والمناقشة:

رتبت نتائج البحث وفقاً لترتيب أسئلته، وعرضت النتائج بجوانبها الإحصائية والوصفية، وأضيف إليها مناقشتها والتعليق عليها، على الوجه الآتي:

نتائج السؤال الأول: ما أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية من وجهة نظر طلبة جامعة تشرين؟

جدول(2):النسب والتكرارات لإجابات عينة البحث حول رأيهم في مدى أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية في الجامعة

الرقم	العبارات	رأي الطالب في مدى أهمية مؤشرات الجودة					
		مهم		مهم إلى حد ما		قليل الأهمية	
		ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %
1.	توافر العدد الكافي من المكتبات في الجامعة.	374	77.9	89	18.5	17	3.5
2.	توافر في كل كلية مكتبة متكاملة وملائمة للكلية.	258	53.8	162	33.8	23	4.8
3.	توافر وسائل الاتصال السريعة والمتطورة بالمكتبات المحلية والعالمية.	299	62.3	158	32.9	60	12.5
4.	تزويد المكتبة بالتجهيزات والمعدات الحديثة(خزائن-رفوف-مقاعد-طاولات)	255	53.1	178	37.1	47	9.8

11	53	40	192	49	235	5. توافر الخدمات المناسبة لكل من الطلبة والباحثين في المكتبة في الوقت ذاته.
10.2	49	39.2	188	50.6	243	6. توافر المساحة الكافية للطلبة والباحثين من أجل المطالعة وإجراء البحوث في المكتبة
10.6	51	31.9	153	57.5	276	7. توافر نظام الكتروني للبحث عن المعلومات المتوفرة في المكتبة.
10.6	51	36.9	177	52.5	252	8. استخدام أحدث الأنظمة الحاسوبية لمواكبة مستجدات تكنولوجيا المعلومات.
11.3	54	36	173	52.7	253	9. توافر أجهزة حاسوبية متخصصة تستخدم كفهارس آلية من قبل الطلبة والباحثين
13.8	66	43.8	210	42.5	204	10. تقديم خدمات في المكتبة أسوة بالخدمات التي تقدمها المكتبات العالمية.
13.4	63	42.7	205	44.2	212	11. تقديم أنشطة وفعاليات مناسبة في مجالات مختلفة.
11.9	57	30.8	148	57.3	275	12. إمداد المكتبة بالمراجع والدوريات الحديثة بما يتلاءم مع أعداد الطلبة.
10.4	50	32.3	155	57.3	275	13. إمداد المكتبة بالمراجع والدوريات المتخصصة حسب احتياجات الطلبة.
15.4	74	40.4	194	44.2	212	14. ارتفاع العدد السنوي والمتوسط اليومي للإعارة بالنسبة للمدرسين والطلبة.
15	72	40.4	194	44.6	214	15. تعيين العاملين في المكتبة من المتخصصين بإدارة المكتبات (إجازة في المكتبات)
10.4	50	37.9	182	51.7	248	16. زيادة ساعات عمل المكتبات في الكليات الجامعية.
9.8	47	37.9	182	52.3	251	17. تخصيص الجامعة ميزانية مستقلة لمكتبة الجامعة وللمكتبات التابعة للكليات.
11	53	33.5	161	55.4	266	18. توفر صيانة دورية لأجهزة المكتبة وتجهيزاتها للحفاظ على جودة أدائها .
11.3	54	36.9	177	51.9	249	19. تلبية عدد عناوين في المكتبة لاحتياجات المستفيدين من المدرسين والطلبة.
14.4	69	36.7	176	49	235	20. تنظيم الإجراءات الفنية في المكتبة وفق معايير دولية (التسجيل-الفهرسة-التصنيف)
11.7	56	34.4	165	54	259	21. تدريب العاملين بالمكتبات على التقنيات الحديثة.
7.5	36	38.8	186	53.8	258	22. إقامة الجامعة برامج تدريبية لرفع مستوى العاملين في المكتبة وفقاً لمتطلبات الجودة
7.9	38	38.1	183	54	259	23. تقديم المكتبة خدمات للطلبة وللباحثين من تصوير وطلب مصورات للمواد غير المتوفرة
9.6	46	33.3	160	57.1	274	24. توجيه موظف المكتبة الطالب إلى المراجع المناسبة لدراسته.
9.8	47	33.1	159	57.1	274	25. إتاحة موظف المكتبة للطلاب الإطلاع على محتويات المكتبة.
9.8	47	32.5	156	57.7	277	26. السرعة في تلبية حاجات الطالب من المراجع.
8.8	42	29.8	143	61.5	295	27. توفير النظام والهدوء في قاعة المطالعة بالمكتبة.
8.8	42	30.8	148	60.4	290	28. امتلاك موظف المكتبة الخبرة الكافية بإدارة شؤونها.
8.8	42	32.7	157	58.5	281	29. المساواة في تطبيق أنظمة المكتبة على جميع الطلبة.
9	43	34	163	57.1	274	30. توفير بيع الكتب الجامعية في المستودع جميع الكتب المطلوبة في الوقت المناسب.
12.3	59	37.5	180	50.2	241	31. بيع الكتب المطبوعة غير المعتمدة من الجامعة للطلبة.
8.8	42	32.7	157	58.5	281	32. تمكن الطالب من شراء الكتب الجامعية بسرعة وبسهولة.
10.43	1600	35.2	5411	54.37	8349	مجموع تكرارات ومتوسط النسب المئوية لمدى أهمية جودة الخدمات المكتبية

للإجابة عن هذا سؤال البحث استطلعت آراء طلبة جامعة تشرين في أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية، ويبين الجدول (2) النتائج الإحصائية لإجابات أفراد العينة عن العبارات التي تصف أهمية مؤشرات الخدمات المكتبية، والتي تعبر عن آرائهم في جودتها بالموافقة الكاملة أو الجزئية أو بعدم الموافقة على أهميتها. ومن قراءته يتبين أن الطلبة لم يوافقوا بالإجماع على أهمية أي مؤشر من مؤشرات جودة الخدمات المكتبية، وأن أعلى نسبة من الموافقين على أهميتها بلغت (77.9%)، يضاف إليها نسبة (18.5%) مهمة إلى حد ما، مقابل (3.5%) قليلة الأهمية، وكانت على عبارة (توافر العدد الكافي من المكتبات في الجامعة)، بينما كانت أدنى نسبة من الموافقين على الأهمية (42.5)، يضاف إليها نسبة (43.9%) مهمة إلى حد ما، مقابل (13.8%) قليلة الأهمية، وجاءت على عبارة (تقديم خدمات في

المكتبة أسوة بالخدمات التي تقدمها المكتبات العالمية). وأن ثمة فروقاً في النسب بين الإجابات على العبارات، لكن أغلب نسب الموافقة على الأهمية تراوحت بين (40%) و(60%)، مقابل وقوع أغلب إجابات مهمة إلى حد ما بين (20%) و(40%)، ومجيء أغلب نسب من عدم الموافقة على أهميتها بأقل من (20%). كما أن متوسط النسب المئوية لعبارات أهمية مؤشرات الخدمات المكتبية هي (54.37%) مهمة جداً، (35.23%) مهمة إلى حد ما، (10.43%) قليلة الأهمية. وهذا يعني أن أكثر من نصف أفراد العينة موافقون على أهمية مؤشرات الخدمات المكتبية، وأنهم يصبحون (89.6%) إذا أضفنا إليهم مهمة إلى حد ما. وتؤثر هذه النسب إلى ارتفاع نسبة الموافقة على أهمية جميع بنود مؤشرات الخدمات المكتبية عنها على بنود مهمة إلى حد ما، وأن نسب قليل الأهمية هي الأقل، وهذا يعني أن العدد الأكبر من الطلبة يعتبرون أن مؤشرات الخدمات المكتبية في الإجابة تتصف بالجودة. وعند مقارنة النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة مع الدراسات السابقة، وجد أن الدراسات التي اهتمت بأراء الطلبة وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم لجودة الخدمات المكتبية والتي اتفقت معها الدراسة الحالية دراسة كل من (الحداد، 2003) و(عباس، 2005) و(البيحيائية والكندية، 2006) و(Cook, 2001) و(Posey, 2009) و(Dickerson, 2006). وتشكل النتائج السابقة إجابة عن سؤال البحث المتعلق بأهمية مؤشرات الخدمات المكتبية في جامعة تشرين والتي تتصف بالجودة، وأظهرت النتائج عدم موافقة جميع طلبة العينة على جودة جميع مؤشرات الخدمات المكتبية.

نتائج السؤال الثاني: ما مدى تطبيق جودة الخدمات المكتبية في جامعة تشرين من وجهة نظر طلبة الجامعة.

الجدول (3): النسب والتكرارات لإجابات عينة البحث من طلبة جامعة تشرين حول رأيهم في مدى توافر جودة الخدمات المكتبية

الرقم	العبارات					
	رأي الطالب في مدى توافر جودة الخدمات المكتبية					
	بدرجة متوسطة		بدرجة عالية		بدرجة ضعيفة	
ت	ن%	ت	ن%	ت	ن%	
1.	80	16.7	226	47.1	174	36.3
2.	69	14.4	218	45.4	193	40.2
3.	56	11.7	149	31	275	57.5
4.	83	17.3	246	51.3	151	31.5
5.	63	13.1	219	45.6	198	41.3
6.	68	14.2	173	36	239	49.8
7.	55	11.5	147	30.6	278	57.9
8.	53	11	163	34	264	55
9.	51	10.6	161	33.5	268	55.8
10.	67	14	160	33.3	253	52.7
11.	76	15.8	212	44.2	192	40

تابع للجدول (3): النسب والتكرارات ومتوسط النسب لإجابات عينة البحث حول رأيهم في مدى توافر جودة الخدمات المكتبية في الجامعة

الرقم	العبارات	رأي الطالب في مدى توافر جودة الخدمات المكتبية					
		بدرجة عالية		بدرجة متوسطة		بدرجة ضعيفة	
		ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %
12.	يتم إمداد المكتبة بالمراجع والدوريات الحديثة بما يتلاءم مع أعداد الطلبة.	73	15.2	198	41.3	209	43.5
13.	يتم إمداد المكتبة بالمراجع والدوريات المتخصصة بصورة كافية حسب احتياجات الطلبة.	82	17.1	199	41.5	199	41.5
14.	العدد السنوي والمتوسط اليومي للإعارة بالنسبة للمدرسين والطلبة مرتفع.	72	15	188	39.2	220	45.8
15.	يتم تعيين العاملين في المكتبة من المتخصصين بإدارة المكتبات (إجازة في المكتبات)	64	13.3	210	43.8	206	42.9
16.	تتم زيادة ساعات عمل المكتبات في الكليات الجامعية لضرورة ذلك.	77	16	207	43.1	196	40.8
17.	تخصص الجامعة ميزانية مستقلة لمكتبة الجامعة وللمكتبات التابعة للكليات.	64	13.3	195	40.6	221	46
18.	توفر صيانة دورية لأجهزة المكتبة وتجهيزاتها للحفاظ على جودة أداؤها باستمرار.	68	14.2	215	44.8	197	41
19.	يلبي عدد العناوين في المكتبة احتياجات المستفيدين من المدرسين والطلبة.	81	16.9	205	42.7	194	40.4
20.	يتم تنظيم الإجراءات الفنية في المكتبة وفق معايير دولية (التسجيل-الفهرسة-التصنيف)	88	18.3	183	38.1	209	43.5
21.	يتم تدريب العاملين بالمكتبات على التقنيات الحديثة.	64	13.3	180	37.5	236	49.2
22.	تقوم الجامعة ببرامج تدريبية لرفع مستوى العاملين في المكتبة وفقاً لمتطلبات الجودة	63	13.1	191	39.8	226	47.1
23.	تقدم المكتبة خدمات للطلبة وللباحثين من تصوير وطلب مصورات للمواد غير المتوفرة	67	14	185	38.5	228	47.5
24.	يتم توجيه الطالب من قبل موظف المكتبة إلى المراجع المناسبة لدراسته.	70	14.6	201	41.9	209	43.5
25.	يتيح موظف المكتبة للطلاب الإطلاع على محتويات المكتبة.	74	15.4	203	42.3	203	42.3
26.	يتمكن الطالب من استعارة المراجع التي يطلبها بسرعة وبسهولة.	92	19.2	187	39	201	41.9
27.	يتوافر النظام والهدوء في قاعة المطالعة بالمكتبة.	119	24.8	198	41.3	163	34
28.	يمتلك موظف المكتبة الخبرة الكافية بإدارة شؤونها.	126	26.3	186	38.8	168	35
29.	يتم تطبيق أنظمة المكتبة على جميع الطلبة بالتساوي.	107	22.3	197	41	176	36.7
30.	يتوافر في المستودع جميع الكتب المطلوبة للطلبة لبيعها في الوقت المناسب.	75	15.6	207	43.1	198	41.3
31.	بيع الكتب المطبوعة غير المعتمدة من الجامعة للطلبة.	103	21.5	188	39.2	189	39.4
32.	يتمكن الطالب من شراء الكتب الجامعية بسرعة وبسهولة.	107	22.3	183	38.1	190	39.6
	مجموع تكرارات ومتوسط النسب المئوية لمدى توافر جودة الخدمات المكتبية	2457	16	6180	40.24	6723	43.79

يظهر الجدول رقم (3) النتائج الإحصائية لإجابات أفراد العينة عن مدى توافر جودة الخدمات المكتبية في الجامعة. ومن قراءته يتبين أن نسب الإجابات بالموافقة على توافر جودة الخدمات المكتبية بدرجة عالية تتراوح بين (10.6%) و(26.3%)، وفي مدى توافرها بدرجة متوسطة توزعت الإجابات بين (30.6%) و(51.3%)، وفي مدى التوافر بدرجة ضعيفة توزعت الإجابات بين (31.5%) و(57.9%). كما يشير إلى أن متوسط النسب المئوية لعبارات توافر جودة الخدمات المكتبية هي (16%) متوافرة بدرجة عالية، (40.24%) متوافرة بدرجة متوسطة، (43.79%) متوافرة بدرجة ضعيفة. وهذا يعني أن أكثر من سدس أفراد العينة يرون أن جودة الخدمات المكتبية متوافرة بدرجة عالية، مقابل أكثر من ثلث العينة يرون أنها متوافرة بدرجة متوسطة، وبالمقابل نصف العينة تقريباً يرون أنها متوافرة بدرجة ضعيفة. إن هذه النتائج تبدو واقعية ومعبرة عن خبرة الطلبة، وعن حاجة الطلبة لتوافر جودة الخدمات المكتبية. وعند مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة وجد أن جودة الخدمة مطبقة ومتوافرة في دراسة كل من: (Praditteera, 2001) و(Einasto, 2009) و(Chen, 2009) و(متولي، 2006) و(كليب، 2008). وقد اتفقت الدراسة الحالية معها، لكن وجود الشبه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة لا ينفي اختلافها عن سابقتها في تركيزها على جودة الخدمات المكتبية في جامعة تشرين. وبذلك تكون الإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة البحث، الذي يبين عدم تحقق تطبيق مؤشرات جودة الخدمات المكتبية في الجامعة من وجهة نظر طلبتها.

نتائج السؤال الثالث: هل توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($a = 0.05$) في تقدير الطلبة لأهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية في جامعة تشرين تعزى لمتغير (الصف الدراسي، الكلية).

1 . الفروق ودلالاتها بين إجابات الطلبة عن مدى أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية بحسب متغير

الصف الدراسي:

لدراسة الفروق بين إجابات الطلبة الجامعيين، وطلبة الدراسات العليا حول أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية، تم حساب الفروق ودلالاتها باستخدام (T-Test) للمقارنات الثنائية، وأدرجت نتائج الحساب في الجدول رقم(4).

جدول (4): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة اختبار (t) ومستوى دلالة الفروق بين إجابات الطلبة الجامعيين وطلبة الدراسات العليا عن مدى أهمية جودة الخدمات المكتبية

مستوى الدلالة	مجال الثقة (95%)		قيمة الاحتمال (p)	درجة الحرية	(t) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة		مؤشرات جودة الخدمات المكتبية
	أعلى	أدنى						جامعي	دراسات عليا	
دال*	-3.51	-8.33	0.000	478	- 4.82	10.15	77	394	جامعي	المكتبية
						11.06	82.92	86	دراسات عليا	

* عند مستوى دلالة 0.05.

من قراءة الجدول (4) يتبين أن الفروق التي ظهرت بين الطلبة الجامعيين وطلبة الدراسات العليا هي فروق جوهرية ودالة، وتتعارض مع الفرضية القائلة بعدم وجود فروق دالة، فقيمة ($P = 0.000$) أصغر من (0.05)، وأن قيمة T المحسوبة (-4.82) عند درجات حرية (478) بمستوى ثقة 95%، وهذا الفرق بين الآراء لصالح طلبة الدراسات العليا، فقد أبدوا اهتماماً أكبر لأهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية من الطلبة الجامعيين، وهذا يؤكد ضرورة تيسير سبل توفير الخدمات المقدمة لطلبة الدراسات العليا في المكتبة، باعتبارها أحد المصادر الأساسية للمعلومات، ووسيلة فعالة في تحقيق التحصيل العلمي لهم.

2 . الفروق ودلالاتها بين إجابات الطلبة عن مدى أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية بحسب متغير

الكلية:

للإجابة عن السؤال الذي ينص على الفروق في مدى أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية تبعاً لمتغير الكلية بين آراء طلبة جامعة تشرين، استُخدم تحليل التباين الأحادي الجانب (ANOVA)، وأدرجت النتائج في الجدولين (5)، (6).

جدول (5): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لآراء الطلبة في أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية بحسب متغير الكلية

القيمة الكبرى	القيمة الصغرى	مجال الثقة 95%		الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الكلية	مؤشرات جودة الخدمات المكتبية
		أعلى قيمة	أدنى قيمة						
96	45	79.98	76.44	0.9	10.21	78.21	130	اقتصاد	
94	50	76.67	73.53	0.79	8.621	75.10	118	علوم	
96	54	81.95	78.55	0.86	10.9	80.25	161	آداب	
96	45	80.63	74.86	1.45	12.2	77.75	71	تربية	
96	45	79.01	77.11	0.48	10.56	78.06	480	المجموع	

جدول (6): تحليل التباين الأحادي الاتجاه (ANOVA) لإجابات العينة عن مؤشرات جودة الخدمات المكتبية في الجامعة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات (التباين)	قيم F	قيمة الدلالة	القرار
مؤشرات جودة الخدمات المكتبية	بين المجموعات	1813.58	3	604.526	5.581	0.001	دال *
	داخل المجموعات	51557.678	476	108.314			
	المجموع	53371.25	479				

* عند مستوى دلالة 0.05.

من قراءة الجدول (6) يتبين وجود فروق دالة بين إجابات عينة البحث من طلبة كليات جامعة تشرين في مؤشرات جودة الخدمات المكتبية، حيث بلغت قيمة الاحتمال لمستوى الدلالة $a = 0.05 > 0.001$ وبلغت قيمة $(F) = 5.581$. وللكشف عن طبيعة هذه الفروق من إجابات طلبة الكليات (الآداب، التربية، العلوم، الاقتصاد) استخدم اختبار شيفيه للمقارنات البعدية على النحو المبين في الجدول (7).

جدول (7): نتائج اختبار شيفيه للفروق بين كليات جامعة تشرين في مدى أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية في الجامعة

مجال الثقة 95%	قيمة الدلالة		الخطأ المعياري	اختلاف المتوسط (I-J)	(J) الكلية التي درس فيها الطالب	(I) الكلية التي درس فيها الطالب
	أدنى قيمة	أدنى قيمة				
اقتصاد	6.82	-0.61	1.323	3.106	علوم	اقتصاد
	1.40	-5.48	1.227	-2.041	آداب	
	4.77	-3.85	1.536	.461	تربية	
علوم	.61	-6.82	1.323	-3.106	اقتصاد	علوم
	-1.61	-8.69	1.261	-5.147(*)	آداب	
	1.74	-7.03	1.563	-2.645	تربية	
آداب	5.48	-1.40	1.227	2.041	اقتصاد	آداب
	8.69	1.61	1.261	5.147(*)	علوم	
	6.66	-1.66	1.483	2.502	تربية	
تربية	3.85	-4.77	1.536	-0.461	اقتصاد	تربية
	7.03	-1.74	1.563	2.645	علوم	
	1.66	-6.66	1.483	-2.502	آداب	

* اختلاف المتوسط دال عند مستوى 0.05.

يتبين من الجدول (7) أن الفروق التي ظهرت بين الكليات في جامعة تشرين حول مدى أهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية بدلالة المتوسطات الحسابية، جاءت بين إجابات طلبة كلية الآداب وإجابات كلية العلوم لصالح الطلبة في كلية الآداب، فطلبة كلية الآداب لديهم تقدير أكبر لأهمية مؤشرات جودة الخدمات المكتبية الواردة في استبانة البحث من طلبة كلية العلوم.

نتائج السؤال الرابع: هل توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في تقدير الطلبة لمدى تطبيق مؤشرات جودة الخدمات المكتبية في جامعة تشرين تعزى لمتغير (الصف الدراسي، الكلية).

1. الفروق ودلالاتها بين إجابات الطلبة الجامعيين والدراسات العليا عن مدى توافر جودة الخدمات المكتبية:

للكشف عن دلالة الفروق تبعاً لمتغير الصف الدراسي حول مدى توافر جودة الخدمات المكتبية، حسبت الفروق بين متوسط إجابات الطلبة الجامعيين، ومتوسط إجابات طلبة الدراسات العليا، وأجريت المقارنة بين المتوسطين، وجاءت النتائج على النحو المبين في الجدول (8).

جدول (8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة اختبار (t) ومستوى دلالة الفروق

بين إجابات طلبة الجامعة وطلبة الدراسات العليا على مدى توافر جودة الخدمات المكتبية في الجامعة

مستوى الدلالة	مجال الثقة (%95)		قيمة الاحتمال (p)	درجة الحرية	(t) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة		مؤشرات جودة الخدمات المكتبية
	أعلى	أدنى						جامعي	دراسات عليا	
دال *	10.07	4.88	0.000	478	5.66	11.47	56.45	394	جامعي	
								86	دراسات عليا	

* عند مستوى دلالة 0.05.

يظهر الجدول (8) أن الفروق التي ظهرت بين متوسطي إجابات الطلبة الجامعيين، وطلبة الدراسات العليا هي فروق دالة عند مستوى دلالة 5%، فقيمة مستوى الدلالة ($P = 0.000$) أصغر من (0.05)، وأن قيمة T المحسوبة (5.66) عند درجات حرية (478) بمستوى ثقة 95%، وجاءت هذه الفروق لصالح الطلبة الجامعيين، وهذا يعني أن مؤشرات جودة الخدمات المكتبية مطبقة لدى طلبة الدراسات العليا بمستوى أقل من تطبيقها لدى الطلبة الجامعيين، وربما يعود إلى حاجة طلبة الدراسات العليا لاستخدام مختلف مصادر المعلومات من كتب ودوريات ومراجع الكترونية للقيام بأبحاث متنوعة تلزمهم بشكل أكبر من الطلبة الجامعيين.

2. الفروق ودلالاتها بين إجابات الطلبة عن مدى توافر جودة الخدمات المكتبية بحسب متغير الكلية:

للكشف عن دلالة الفروق تبعاً لمتغير الكلية بين آراء الطلبة في مدى توافر جودة الخدمات المكتبية، استُخدم تحليل التباين الأحادي الجانب (ANOVA)، وأدرجت النتائج في الجدولين (9)، (10).

جدول (9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري

لإجابات العينة عن مدى توافر جودة الخدمات المكتبية بحسب متغير الكلية

القيمة الكبرى	القيمة الصغرى	مجال الثقة 95%		الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الكلية	مؤشرات جودة الخدمات المكتبية
		أعلى قيمة	أدنى قيمة						
79	33	52.30	49.06	.819	9.336	50.68	130	اقتصاد	
87	40	59.56	55.78	.955	10.376	57.67	118	علوم	
87	32	59.32	55.40	.995	12.621	57.36	161	آداب	
75	32	56.62	51.16	1.369	11.536	53.89	71	تربية	
87	32	56.14	54.08	.523	11.459	55.11	480	المجموع	

جدول (10): تحليل التباين الأحادي الاتجاه (ANOVA) لإجابات العينة عن مدى توافر جودة الخدمات المكتبية في الجامعة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات (التباين)	قيم F	قيمة الدلالة	القرار
مؤشرات جودة الخدمات المكتبية	بين المجموعات	4249.180	3	1416.393	11.5	0.000	دال *
	داخل المجموعات	58642.745	476	123.199			
	المجموع	62891.925	479				

* عند مستوى دلالة 0.05.

من قراءة الجدول (10) يتبين وجود فروق دالة بين إجابات عينة البحث من طلبة كليات جامعة تشرين في مدى توافر جودة الخدمات المكتبية، حيث بلغت قيمة الاحتمال لمستوى الدلالة $a = 0.05 > 0.000$ وبلغت قيمة $F = 11.5$ وللكشف عن طبيعة هذه الفروق من إجابات طلبة الكليات (الآداب، التربية، العلوم، الاقتصاد) استخدم اختبار شيفيه للمقارنات البعدية على النحو المبين في الجدول (11).

جدول (11): نتائج اختبار شيفيه للفروق بين كليات جامعة تشرين في مدى توافر جودة الخدمات المكتبية في الجامعة

مجال الثقة 95%	أدنى قيمة	أدنى قيمة	قيمة الدلالة	الخطأ المعياري	اختلاف المتوسط (I-J)	(J) الكلية التي درس فيها الطالب	(I) الكلية التي درس فيها الطالب
							اقتصاد
	-3.03	-10.95	0.000	1.411	-6.993(*)	علوم	
	-3.01	-10.36	0.000	1.309	-6.683(*)	آداب	
	1.38	-7.81	0.280	1.638	-3.210	تربية	
علوم	10.95	3.03	0.000	1.411	6.993(*)	اقتصاد	
	4.08	-3.46	0.997	1.345	0.309	آداب	
	8.46	-0.89	0.163	1.667	3.782	تربية	
آداب	10.36	3.01	0.000	1.309	6.683(*)	اقتصاد	
	3.46	-4.08	0.997	1.345	-0.309	علوم	
	7.91	-0.96	0.187	1.581	3.473	تربية	
تربية	7.81	-1.38	0.280	1.638	3.210	اقتصاد	
	0.89	-8.46	0.163	1.667	-3.782	علوم	
	0.96	-7.91	0.187	1.581	-3.473	آداب	

* اختلاف المتوسط دال عند مستوى 0.05.

يشير الجدول (11) إلى وجود فروق في درجة تطبيق جودة الخدمات المكتبية بين طلبة كليات (الاقتصاد، العلوم، الآداب) بدلالة المتوسطات الحسابية، وأن مصدر هذه الفروق جاءت بين إجابات طلبة كل من كليات الاقتصاد، والعلوم، والآداب، لصالح إجابات طلبة كليات العلوم والآداب، وهذا يعني وجود حاجة أكبر لتطبيق مؤشرات جودة الخدمات المكتبية في كلية الاقتصاد مقارنة بالكليات الأخرى.

الاستنتاجات والتوصيات:

تناول البحث الحالي آراء عينة من طلبة جامعة تشرين في مؤشرات جودة الخدمات المكتبية، وفي مدى توافرها في جامعة تشرين، وتوصل إلى نتائج يمكن أن تساهم إسهاماً بحثياً في جودة التعليم العالي، وقدم البحث عدة توصيات أهمها:

1. وضع خطة لأتمتة النظام المكتبي في الجامعة، بحيث يسهل على الطلبة والباحثين الحصول على المعلومات، والاهتمام بالكادر البشري المتخصص بنظام المكتبات، وتدريبه بشكل مستمر ليتمكن من التعامل مع مجتمع المعلومات في الجامعة.
2. تقييم التعليم العالي في الجامعات السورية استناداً إلى معايير الجودة للتوصل إلى مستوى جودتها، والتعرف على المعوقات التي تحول دون قياسها، ووضع ومتطلبات تحسينها.
- كما قدم البحث عدة مقترحات أهمها:
3. إجراء بحث مشابه عن آراء الإداريين حول جودة الخدمات المكتبية في جامعة تشرين، ومقارنتها بنتائج البحث الحالي الذي يعبر عن آراء الطلبة، توصلاً إلى نتائج قد تفيد في تحسين وتطوير جودة الخدمات المكتبية في الجامعة، ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للعمل على تلبية حاجات ورغبات المستفيدين منها.
4. إجراء المزيد من البحوث حول جودة كافة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السورية، والتعرف إلى احتياجات الطلبة الفعلية وتوقعاتهم، ومقارنتها بنتائج البحث الحالي، بهدف تحسين وتطوير الخدمات الجامعية المقدمة لهم.

المراجع:

1. البندري، محمد سليمان وطعيمة، رشدي أحمد، تطوير كليات التربية بين معايير الاعتماد ومؤشرات الجودة. (2005) سلطنة عمان: وزارة التعليم العالي، 384.
2. الترتوري، محمد عوض وجويحان، أغادير - إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، 264.
3. جامعة تشرين - بيانات إحصائية غير منشورة عن عدد طلبة جامعة تشرين للعام الدراسي 2010/2009. مديرية التخطيط والإحصاء، جامعة تشرين، 2009، 4.
4. الحداد، فيصل عبد الله - خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة، مجلة مكتبة فهد الوطنية، م (9)، ع (1)، 2003، 355-356.
5. سراج الدين، إسماعيل، ويوسف، محسن - إصلاح التعليم في مصر. مكتبة الإسكندرية، 2006، 243.
6. عليان، رحي - إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. دار صفاء للنشر والتوزيع - عمان، 2002، 465.
7. عبد الله، محمد - المنظومة التعليمية والتطلع إلى الإصلاح. دار الغرب للنشر والتوزيع - وهران، 2005، 287.
8. عباس، هشام عبد الله - قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، م (11)، ع (1)، 2005، 35-51.

9. كليب، فضل جميل - دور معايير الاعتماد الصادرة عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية في تحقيق الجودة في مكتبات الجامعات الخاصة بالأردن مجلة اتحاد الجامعات العربية- اتحاد الجامعات العربية، عمان، العدد (51) متخصص، 2008، 398-355.
10. ملحم، سامي محمد - مناهج البحث في التربية وعلم النفس، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع - عمان، 2000، 477.
11. الميمي، أسامة ومخولف، شادية ومرة، فريد - الجودة في الجامعات الفلسطينية: الإجراءات الممارسات، ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة 3-2004/7/5، 1 - 44.
12. متولي، ناريمان إسماعيل - تطوير قياسات تقييم جودة الأداء والخدمة والمقتنيات بالمكتبات ومراكز المعلومات في بداية القرن الحادي والعشرين، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، م(11)، ع(2)، 2006، 132 - 159.
13. محمد الهادي، محمد - التعليم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت. ط1، الدار المصرية اللبنانية- القاهرة، 2005، 352.
14. النشار، السيد السيد - دراسات في المكتبات والمعلومات. جامعة الإسكندرية - الإسكندرية، 2002، ص224.
15. وزارة التعليم العالي في الجمهورية العربية السورية، جامعة تشرين - دليل جامعة تشرين للعام الدراسي 2007-2008. (2007-2008)، 481.
16. اليحياينية، ليلي والكندية، وفاء - تنمية الموارد البشرية في ظل المكتبات الرقمية: الواقع والتطلعات، القاهرة: مكتبة المعادي، بحث مقدم لصالح الملتي العربي الأول لتكنولوجيا المكتبات والمعلومات بعنوان التطبيقات الرقمية بين ضفتي المكتبات وتكنولوجيا المعلومات للفترة الواقعة من 22-2 يوليو/2006، 1 - 35.
17. CALVRT, P. And HERNON, P - *Surveying service quality within university libraries*. The Journal of Academic Librarianship, Vol.23, NO1,1997, 408-415.
18. COLEMAN, V., X., And CHOLLETT, B. - *Toward to TQM paradigm: using SERVQUAL to measure library service quality*. College & Research Libraries, Vol. 58, NO 3, 1997, 236 -251.
19. COOK, C., And THOMPSON, B. - *Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality*. The Journal of Academic Librarianship, Vol. 26, NO 4, 2000, 248 -258.
20. COOK, C. C. - *A mixed-methods approach to the identification and measurement of academic library service quality constructs: LibQUAL+(TM)*, Doctorate Dissertation, Texas (US), Texas A , M University, 2001, 341.
21. *Characteristics of excellence in higher education: Eligibility requirements and standards for accreditation*, 2006. <http://www.msche.org/publications/.pdf.p79>
22. CHEN, L, S. - *Design and implementation of intelligent library system*. Technical Services, NO . 32 , 2009, 127-141.
23. DICKERSON, D. - *How academic libraries help faculty teach and students learn: The 2005 Colorado Academic Library impact study*. (ERIC No. ED491390) , 2006,161.
24. EINASTO, O. - *Using service quality monitoring to support library management decisions: A case study from Estonia*. Library Review, No. 41, 2009, 12-20.

25. HERNON, P., N, And ALTMAN, E. - *Service quality and customer satisfaction: an assessment and future directions*. Journal of Academic Librarianship, Vol. 25, NO 1, 1999, 9 -17.
26. KYRILLIDOU, M., And HIPPS, K. - *Symposium on measuring library service quality*. Journal of Library Administration, Vol. 35, NO 4, 2001, 55 -61.
27. LINCOLN, Y. - *Insights into library services and users from qualitative research*. Library & Information Science Research, NO 24, 2002, 16.
28. MATTHEWS, J. - *Library assessment in higher education*. Westport CT: Libraries Unlimited, 2007, 258.
29. O'NEILL, M, A, and PALMER, A- *Importance-performance analysis : A useful Tool for Directing Continuous Quality Improvement in Higher Education*. Qual Assur Educ ,12(1), 2004, 39 -52.
30. PRADITTEERA, M. - *ISO 9000 implementation in Thai academic libraries*. Doctorate Dissertation, Pittsburgh: University of Pittsburgh, 2001, 179.
31. POSEY, J. A. - *Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters State Community College*. Doctorate Dissertation, Tennessee: East Tennessee State University, 2009, 105.
32. RAMLA, M.- *Le rôle du marketing dans le management de la qualité des services: cas d'une entreprise de distribution*. La revue des sciences de gestion Journal, N 208, 2004,154.
33. SAHU, A. K. - *Perceptions of service quality in an academic library: a case study*. Journal of Service Research, Vol. 6, NO 1, 2006, 187-204.
34. SWAIL, W. S.- *Part II: Institutional strategies: Strategies to increase student success*. Student Success. Educational Policy Institute. 2006, 141.
35. TENNANT, R.- *Academic library futures*. Library Journal, Vol. 131, NO 20, 2006, 1- 34.
36. ZENITHAMAL, V, A, And BERRY, L, P - *The nature and determinants of customer expectations of services*. J Acad Mark Sci , Vol. 12, NO 1, 1993,12