

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة

نظر المستخدمين - دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية

د. محمود عبدالله الخوالدة و د. ماجد محمد الخياط

أستاذ مساعد/ جامعة البلقاء التطبيقية أستاذ مساعد/ جامعة البلقاء التطبيقية

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في كليات جامعة البلقاء التطبيقية، وقد تم تطبيق أداة الدراسة على (380) فرد ممن يستخدمون المكتبات تم اختيارهم بشكل عشوائي، وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وقد دلت نتائج الدراسة على أن أكثر الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين كانت في حفظ المراجع؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (4.01)، بينما كانت أقل الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين هي المعلومات التي تهم المستخدمين؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (2.72)، وأن أكثر المكتبات التي تقدم خدمات للمستخدمين كانت في المكتبة الرئيسية في الجامعة، كما دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المقدمة فعلياً والخدمات المتوقعة تقديمها من وجهة نظر المستخدمين؛ حيث أن جميع المتوسطات الحسابية لكل أبعاد أداة الدراسة كانت أقل من متوسط الخدمات المتوقعة، كما أن الخدمات المقدمة فعلياً كانت تقل عن (0.50) في جميع أبعاد أداة الدراسة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات أخرى مثل تقنين مقاييس لإدارة الجودة الشاملة في الكليات الجامعية؛ وعمل خصائص سيكومترية مناسبة لها، وعمل دراسة مسحية لمقارنة مدى التزام الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بتطبيق معايير الجودة الشاملة في مكتباتها، ودراسة إدراكات العاملين في المكتبات الجامعية نحو معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومدى استفادتهم منها في حال الالتزام بتطبيق هذه المعايير.

الكلمات المفتاحية: معايير الجودة الشاملة، المكتبات الجامعية.

Assessing the Application of Total Quality Management Norms in Academic Libraries from the Viewpoint of Users a Case Study of Al-Balqa Applied University Libraries

Abstract: This paper sought to assess the application of total quality standards in Balqa Applied University colleges. The study administered a survey tool to a random sample of (380) library users. The research used the analytical descriptive method. Results of the study showed that the most expected service from the viewpoint of users were the maintenance of references, with a mean value of (4.01), while the least expected service with a mean value of from the viewpoint of users were information of interest to the beneficiaries; with a mean value of (2.72), and the libraries that provide the most services to users were in the main library at the University. The results showed that there were significant differences between the services actually provided and services expected from the viewpoint of users; where

all averages for each dimension of the tool was less than the average of expected services, and the services actually provided was less than (0,50) in all tools dimensions of the study. The researchers recommended that more studies should be undertaken, focusing on standardized scales for total quality management norms in academic libraries, and including survey studies to compare the extent of the commitment of universities to applying total quality standards in academic libraries, and further to study perceptions of staff working in university libraries of applying total quality management norms.

Key words: Total Quality Management, university libraries.

مقدمة:

بعد أن أصبحت أغلب الخدمات التي تقدمها أجهزة الدول في الأردن متوفرة على نطاق واسع للمستخدمين، انتقل الاهتمام إلى مستوى جودة الأداء لتلك الخدمات. وأصبح المستهلك أو المستفيد يتطلع إلى خدمات أرفع في المستوى والجودة، وأكثر كفاءة وفاعلية، فبعدما توفرت أغلب الخدمات - نسبياً - انتقل المستهلك إلى الاهتمام بجودتها، ومدى إشباعها لحاجاته بالمستوى الذي يرضى عنه ويصبو إليه، وهذا يعتبر أمراً طبيعياً في سلوكيات الأفراد؛ إذا ما أخذنا بعين الاعتبار أهمية الحاجات وهرميتها كما حددها "ماسلو" (القحطاني، 1994: 7)؛ لذلك يمكن القول بأن الضغوطات يمكن أن توفر خدمات ذات جودة عالية؛ وبتكاليف منخفضة قادت الهيئات الحكومية لاتخاذ مدخل استراتيجي لوضع الأهداف، وتوزيع الموارد؛ وذلك عن طريق تقييم البيئة الداخلية والخارجية التي تؤثر على برامج الهيئات الحكومية، ولكل ذلك استحدثت إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) Total Quality Management، كمنهج متكامل يعتمد على أداء إدارة القوى البشرية، وكل إدارة في المنظمة، وعلى التحسين المستمر في أساليب العمل؛ لذلك كله استحدثت أن تكون أحدث المداخل المنهجية في تطوير المؤسسات وإعادة هيكلتها (سلامة، 1999: 3). وإدارة الجودة الشاملة هي إحدى النظم المتبعة لمواجهة تلك التحديات؛ وذلك لكونها تقوم على أساس أنها: "نظام قائم على التحسين المستمر للأداء في جميع المستويات العملية والإدارية، وفي كل المجالات الوظيفية للمنظمة، وذلك باستخدام كافة الموارد البشرية والمالية المتاحة" (Bruce & Suzann, 1992) والتأكيد على: "أن يعمل الفرد بشكل صحيح من المرة الأولى" (Federal Quality Institute, 1990).

إن المكتبة الجامعية تستمد وجودها، وأهدافها من الجامعة ذاتها؛ وبالتالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة، ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة، فعلى المكتبة أن تعكس هذه الأهداف، فالمكتبة في الجامعة هي بمثابة القلب لها، تقدم خدماتها لطلبة المرحلة الجامعية

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

الأولى، ولطلبة الدراسات العليا، والباحثين، ثم هي تخدم المجتمع أيضاً بتقديم خدماتها لكل من يستطيع الاستفادة منها، وإذا كانت الجامعة تضم أجهزة كثيرة تخدم الأغراض التعليمية؛ فليس هناك جهاز أكثر ارتباطاً بالبرامج الأكاديمية والبحثية مثل المكتبة؛ لذا جاءت هذه الدراسة في محاولة منها للتعرف على مدى تطبيق مكتبات الجامعة لمعايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر مستخدميها.

مشكلة الدراسة

تعتبر المكتبات الجامعية جزءاً مهماً من العملية التعليمية المتكاملة في الجامعات؛ وكونها من الروافد الرئيسة للمعلومات التي تهتم جميع المستخدمين لها؛ كان لا بد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة لتحسين مستويات الجودة فيها، وتمكين المكتبة من تقديم التميز في خدماتها؛ حيث أكد برتشارد (Pritchard, 1996: 573) أن الهدف الرئيس من إنشاء المكتبات الجامعية يجب أن يكون في تطبيق معايير الجودة الشاملة لتلك المكتبات؛ وأضاف نيتكي Nitecki (1996) بأن تقييم المكتبات الجامعية استناداً إلى كمية أو عية المعلومات الموجودة فيها أصبحت عملية غير مجدية، وأن النظرة التقليدية المتمثلة في وجهة النظر القائلة بأن تحسين الجودة يتعارض مع زيادة الإنتاجية، ويساهم في زيادة تكاليف الأداء، تجعل كثيراً من المنظمات الإدارية ومنها المكتبات تتردد في الاستثمار في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة؛ والذي انعكس بدوره على تفاقم المشكلات الإدارية، والخدمات المقدمة على حد سواء؛ وبالتالي عدم تحقيق رضا المستفيد عما يقدم له من منتجات أو خدمات (الترتوري وجويحان، 2006). وقد تولد الشعور عند الباحثين بالمشكلة من خلال عملها في جامعة البلقاء التطبيقية، واطلاعهما المباشر على تزايد أهمية الجودة وإدارتها بحكم تخصصهما في العلوم التربوية؛ فكان الاهتمام مزدوجاً بالبحث في إدارة الجودة الشاملة في المكتبات، ولما لاحظاه من زيادة الاهتمام بتطبيق النظام الخاص بإدارة الجودة الشاملة، واتساع الدور الذي تقوم به المكتبات ومراكز المعلومات من الاستفادة من برامج إدارة الجودة الشاملة.

ونظراً لإحساس الباحثين بوجود عدد من المشكلات في المكتبة الجامعية؛ وذلك على الرغم من تبني إدارة الجامعة برامج الجودة الشاملة، وما يحمله أسلوب إدارة الجودة من إمكانية التحسين المستمر للخدمات، والتركيز على المستفيد، وبدء العمل بمشروع ميكنة المكتبات في الجامعة؛ والذي باشر أدائه منذ تأسيس الجامعة، تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على واقع أداء المكتبة المركزية، والمكتبات الفرعية في جامعة البلقاء التطبيقية؛ ومدى تطبيقهما لإدارة الجودة أثناء عملها من وجهة نظر المدرسين والموظفين والطلبة أنفسهم.

أسئلة الدراسة

تتلخص مشكلة هذه الدراسة بالإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما واقع الخدمات التي تقدم في كليات جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر المستخدمين؟

السؤال الثاني: ما ترتيب المكتبات في كليات جامعة البلقاء التطبيقية حسب نظام تقديم خدمات الجودة من وجهة نظر المستخدمين؟

ويتفرع من هذين السؤالين الفرضيات التالية:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسط تقديرات المستخدمين لتقديم الخدمة؛ والخدمة المقدمة فعلياً من حيث التخطيط؟

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسط تقديرات المستخدمين لتقديم الخدمة؛ والخدمة المقدمة فعلياً من حيث البيئة، والمعدات، والتسهيلات المادية؟

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسط تقديرات المستخدمين لتقديم الخدمة؛ والخدمة المقدمة فعلياً من حيث الخدمات العامة؟

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسط تقديرات المستخدمين لتقديم الخدمة؛ والخدمة المقدمة فعلياً من حيث المعدات غير الورقية؟

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسط تقديرات المستخدمين لتقديم الخدمة؛ والخدمة المقدمة فعلياً من حيث الموظفين؟

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسط تقديرات المستخدمين لتقديم الخدمة؛ والخدمة المقدمة فعلياً من حيث المعلومات التي تهم المستخدمين؟

7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين جميع الخدمات المقدمة لهم؛ وكل بعد من أبعاد المقياس؟

8- جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين تفوق (50%) من الخدمات المقدمة؟

أهمية الدراسة ومبرراتها

يرى الباحثون أن التطور السريع في كافة قطاعات الجامعة وأنشطتها، واستخدام التقنية؛ أدى إلى تزايد أهمية الجودة وإدارتها، وتعاضد دورها، كما أدى تنوع المهام واتساع الدور الذي تقوم به المكتبات، ومصادر المعلومات إلى زيادة الاهتمام بتطبيق النظام الخاص بإدارة الجودة الشاملة؛ وذلك بوصفه منهجاً علمياً، ووسيلة فاعلة للتطوير والنهوض بمستويات الأداء

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

والخدمات. وتأسيساً على ما سبق، فقد قامت المكتبات الجامعية في دول العالم المتقدم بتطبيق أساليب إدارة الجودة على برامجها، وأقسامها المختلفة بغية تحسين الأداء، والتحسين المستمر للأداء، ولا شك فإن تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية في المملكة الأردنية الهاشمية؛ وفي مكتبات جامعة البلقاء التطبيقية على وجه الخصوص كفيل بحل المشكلات الناجمة عن تدني مستوى الخدمة المكتبية، وحافز إلى التطوير والتحسين المستمر للخدمة، والتركيز على المستفيد. إن تطبيق هذا الأسلوب يمكن أن يؤدي إلى نتائج جيدة في المكتبات الجامعية الأردنية أسوة بالتجارب التي طبقت بنجاح في العديد من المكتبات في الخارج. ويمكن إجمال أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- 1- تركز هذه الدراسة على مفهوم أن المستفيد هو الحكم على جودة الخدمات المكتبية، وعلى الأداء الإداري؛ لذلك يجب أن تركز جهود الإدارة في مكتبة جامعة البلقاء التطبيقية على تحقيق متطلباته.
 - 2- المساهمة العملية لهذه الدراسة عن طريق القيام بدراسة ميدانية في قطاع مهم جداً في قطاع الخدمات التي تقدمها الدولة وهو قطاع المكتبات الجامعية.
 - 3- عدم وجود معايير خاصة لإدارة الجودة الشاملة (T.Q.M)، فيما يتعلق بالمكتبات تحديداً؛ وهنا فإن الباحثين سيقومون بتطوير مقياس للجودة الشاملة المتعلقة بمراكز المعلومات؛ والتي تنص عليها منظمة التوحيد القياسي الدولية (ISO)؛ لتطبيقها على معايير الجودة الشاملة في المكتبات، بعد عرضه على المحكمين، وهذا ما يعطي الدراسة أهمية أخرى للدراسة.
 - 4- قلة الأدبيات العربية التي تناولت إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وفي المكتبات الجامعية، ومدى الالتزام بتطبيقها، ووضع المعايير المناسبة لتقييم الأداء الإداري لإدارة المكتبات الجامعية، والتحقق من مدى التزامها بتطبيق مبادئ ومفاهيم الجودة الشاملة.
 - 5- الاهتمام المتزايد من قبل إدارة جامعة البلقاء التطبيقية في تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة في كافة قطاعات، ومرافق، وبرامج الجامعة، وتأسيس إدارة الجامعة برنامج الجودة الشاملة لتحقيق ذلك؛ ومن هنا ستعمل هذه الدراسة على تقديم بحث جديد يرفد هذا التوجه، ويقدم المعلومات المناسبة للاستفادة منه في تطوير برامج الجودة الشاملة في الجامعة.
- لقد كان لحدث هذه الموضوع الدافع الرئيس عند الباحثين لاختيار هذا النوع من الدراسة؛ وذلك بسبب القراءة الموسعة حول الموضوع، والاطلاع عليه من مختلف جوانبه، بالإضافة إلى الندرة في الدراسات باللغة العربية حول الموضوع؛ والذي يؤمل أن تسهم فيه هذه الدراسة إلى

إضافة دراسة تطبيقية حول موضوع إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) ؛ وتطبيقاتها في القطاع الحكومي؛ مع أخذ الخصوصية العربية بعين الاعتبار .

أهداف الدراسة

يمكن تلخيص أبرز أهداف هذه الدراسة في النقاط التالية:

- 1- التعرف إلى مدى تطبيق المكتبات في جامعة البلقاء التطبيقية والكليات التابعة لها بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وبحث إمكانية الاستفادة من هذه المفاهيم في تنظيم المكتبة عملياً.
- 2- الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين توقعات المستخدمين لتقديم الخدمة؛ والخدمة المقدمة فعلياً من حيث التخطيط، البيئة، والمعدات، والتسهيلات المادية، الخدمات العامة، المعدات غير الورقية، الموظفين، المستخدمين، جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

محددات الدراسة

تحدد هذه الدراسة في المجالات التالية:

- 1- **الحدود الديمغرافية:** اقتصرت هذه الدراسة على مجتمع يضم المستفيدين والمستفيدات من الخدمات المكتبية في جامعة البلقاء التطبيقية، ويشمل هذا المجتمع أساتذة الجامعة، والطلبة، وكذلك الجهاز الإداري والعاملين في المكتبة الجامعية.
- 2- **الحدود المكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على المملكة الأردنية الهاشمية- المكتبة المركزية لجامعة البلقاء التطبيقية، والمكتبات الفرعية في كليات الوسط.
- 3- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق هذه الدراسة في الفترة الزمنية الواقعة بين 2010/2/7 إلى 2010/5/1.
- 4- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على مفهوم الجودة الشاملة للمكتبات الجامعية فقط، وتحدد نتائج هذه الدراسة بأداة الدراسة التي تم تطويرها من قبل الباحثين، والخصائص السيكمترية لها.

هذا وسيقتصر تعميم نتائج هذه الدراسة على مجتمع الدراسة فحسب، وستكون النتائج مرهونة بمدى الصدق الداخلي والخارجي للتصميم.

مصطلحات الدراسة

- **إدارة Management:** هي كل عمل لتطوير قدرات تنظيمية وقيادية قادرة على التحسين المستمر، والمحافظة على مستوى عالٍ من الجودة والأداء.
- **الجودة Quality:** هي تحقيق رغبات وتوقعات المستخدمين مما تقدمه إدارة المكتبة من خدمات؛ بل تقديم مستوى أعلى من تلك التوقعات.

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

- **الشاملة Total** : هي إدخال كل عناصر العمل بالمكتبة الجامعية في التجديد والتحسين، والتعريف الدقيق بحاجات ورغبات المستخدمين من خدمات المكتبة، والعمل على بذل كل جهد جماعي أو فردي في سبيل تحقيق تلك الغايات.

- **إدارة الجودة الشاملة في المكتبات Total Quality Management in Library**: أي خلق أداء إداري متميز، يكافح المديرون والموظفون من خلاله بشكل مستمر من أجل تحقيق توقعات ورغبات المستخدمين من المكتبة، والتأكيد على أداء العمل بشكل صحيح، والذي تم قياسه من خلال متوسطات تقديرات أفراد العينة التي تم الحصول عليها بعد تعبئة الاستبيان من قبل المشاركين بالدراسة.

- **المكتبة الرئيسية Main Library**: هي المكتبة الرئيسية في الجامعة، التي تخدم الجامعة بكافة كلياتها وأقسامها وبرامجها.

- **المكتبة الفرعية Branch Library**: مجموع المكتبات التي تتبع الكليات والأقسام الأكاديمية في الجامعة.

الإطار النظري والدراسات السابقة

إن الثورة المعرفية والتفجر المعرفي الهائل الذي حدث في نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحادي والعشرين جعل الكثيرين يُطلقون على هذا العصر مسمى "عصر المعلومات"، أو "عصر الإنفوميديا" أي عصر وسائط المعلومات، وقد أشار البعض إلى أن تكنولوجيا المعلومات Information's Technology ستستمر ثورتها؛ لتكون التكنولوجيا الرئيسية التي تشكل هذا القرن (Kocher, 1990: 21-24)؛ ومن هنا فإن ما يميز وضع المكتبات ومراكز المعلومات في أي مجتمع هو في أنها تقع وسط بؤرة أي نشاط اجتماعي أو اقتصادي أو علمي أو ثقافي في هذا المجتمع، ويرجع ذلك بصفة أساسية إلى وظائف المكتبات ومراكز المعلومات؛ إذ إن تلك المؤسسات يعهد إليها أي مجتمع من المجتمعات وظيفية جمع وتنظيم وحفظ واسترجاع وبحث المعلومات والمعرفة، وكذلك تسهيل تدفق المعلومات والمعرفة بأسرع وأسهل الطرق من الجهات والأفراد التي تنتجها، إلى الجهات والأفراد التي تحتاج إليها، والمكتبات ومراكز المعلومات لا يمكن أن تتعزل لا عن المعرفة بحكم أنها جوهر ما تقوم به، ولا عن المجتمع بحكم موقعها في منتصفه، وعلى ذلك تظل المكتبة من أكثر المؤسسات في المجتمع تأثراً بأي تغير حاصل فيه (الترتوري وجويحان، 2006: 8).

وقد أصبحت المكتبات الأكاديمية إحدى المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقييم المؤسسة الأم، وهي الجامعة، والاعتراف بها، ويتوقف نجاح العملية التعليمية أو فشلها على مدى

توفيق الجامعة في اقتناء مكتبة متطورة، ومنظمة بطريقة سليمة؛ تيسر الاستفادة من مجموعاتها، كما يتوقف نجاح المكتبة على مدى قدرتها وفعاليتها في توفير خدمات ومعلومات رفيعة المستوى؛ بحيث تلبي احتياجات المستخدمين في كيفية الانتفاع والاستفادة من مقتنيات وخدمات المكتبة.

إن تقييم مدى رضى المستخدمين من الخدمات المكتبية يحتاج إلى مشاركة المستخدمين مع إدارة المكتبة، لتوفير آليات مشاركة المستخدمين ورضاهم (الحداد، 2001)، ولا شك أن التزام العاملين هو مطلب أساسي لأية مشروعات مقترحة لتحسين الجودة، وتتضمن برامج تحسين الجودة العديد من التوصيات والآليات لتحقيق التزام العاملين بتطبيق برامج الجودة، ونجد في الفكر الإداري نظريات إدارية تركزت حول تحسين الجودة، واهتمت بشكل مباشر بتوفير الرضى الكامل للعاملين، وتميل إلى أن القليل فقط من عناصر عدم الكفاءة في التنظيم يمكن إرجاعها للأفراد؛ وعلى ذلك فإنه توجد أسباب رئيسية تؤكد الاعتقاد بأن تطبيق أساليب ومفاهيم الجودة في الإدارة يمكن أن تحقق فوائد حقيقية للمكتبات. ولقد كانت الدول المتقدمة سباقة في بحثها عن الأساليب الإدارية الكفيلة بتحسين كفاءة وفاعلية منظماتها، وفي تطبيقها للنماذج والمبادئ التي يطرحها المنظرون والمهتمون في الجوانب الإدارية؛ سعياً وراء تحقيق الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة، وكانت بدايات تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في اليابان وأمريكا، وكان مقتصرًا في البداية على القطاع الصناعي، أما الآن فأصبح بالإمكان تطبيقه على مؤسسات قطاع الخدمات أيضاً، وقد سعت المنظمات الخدمانية باستمرار من أجل التعلم والاستفادة من تجربة القطاع الصناعي في هذا المجال (Young, 1997: 17).

أما في مجال التعليم العالي فإن الأخذ بهذا المفهوم لا يزال حديثاً؛ فحتى عام (1993)، لم يزد عدد المؤسسات التعليمية الأخذ به على (220) كلية وجامعة في الولايات المتحدة الأمريكية، ولكن هذا العدد أخذ بالزيادة الآن (Lewis, 1994: 17-19). أما في العالم العربي فيصعب التكهّن بعدد الجامعات التي تأخذ بمبادئ الجودة الشاملة (العلوي، 1998: 16)، وإن كان هناك عدد لا بأس به من الجامعات تأخذ على عاتقها تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة، وإذا نظرنا إلى أهداف الجودة الشاملة، فإننا نستطيع من خلالها تلخيص أهم أهداف إدارة الجودة الشاملة في المكتبات (حسين، 2001: 3)، بما يلي:

- 1- استخلاص الزيادة القصوى لفاعلية النظام الإداري الحالي للمكتبة.
- 2- استخلاص الفهم الواضح لمتطلبات المجتمع وتوقعاته.
- 3- زيادة الثقة بين مقدم الخدمة والمستفيد منها.

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

إن المكتبات الجامعية تقف على قمة الهرم بالنسبة لنوعيات المكتبات الأخرى؛ باعتبارها العمود الفقري لمؤسسات التعليم العالي، والبحث العلمي، وعلى أساس أنها تقدم خدماتها للجامعيين باحثين ودارسين، وهم خلاصة المجتمع والعقل المفكر للأمة، وتبرز أهمية المكتبة الجامعية من خلال مساهمتها الفعالة في مجالات الدراسة والبحث، فالجامعة كمؤسسة تعليمية أركانها الرئيسة الثلاث: أستاذ وطالب ومكتبة، ويتوقف نجاح العملية التعليمية أو فشلها على مدى توفيق الجامعة في اقتناء مكتبة علمية متطورة، ومنظمة بطريقة سليمة تيسر الاستفادة من مجموعاتها (الترتوري وآخرون، 2008).

الدراسات السابقة

رغم قلة الدراسات وخصوصاً العربية التي تناولت مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية – بحدود علم الباحثين - إلا أن الباحثين حصلوا على عدد من الدراسات العربية التي تتناول مجال بحث وتنفيذ إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية سواء على مستوى الجامعات أو المدارس، وقد قام الباحثون بتصنيف الدراسات السابقة إلى دراسات عربية وأجنبية، كما تم عرض الدراسات السابقة من الأحدث إلى الأقدم وفق ما يلي:

الدراسات العربية

قام الورثان (2010) بدراسة هدفت إلى التعرف على العوامل التي تشجع المعلمين على تقبل معايير الجودة الشاملة في التعليم، والكشف عن مدى اختلاف تقبل المعلمين لمعايير جودة الشاملة في التعليم باختلاف متغيرات (المؤهل – نوعه – الجنسية – الخبرة – المراحل الدراسية)، والتعرف على المعوقات التي تحد من تقبل المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم، تكونت عينة الدراسة من (886) معلماً، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن جميع معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بالمعلم على تقبل بدرجة كبيرة من قبل المعلمين بإدارة التربية والتعليم بمحافظة الإحساء.

وقامت الشرفاوي (2003) بدراسة هدفت إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم وواقع إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية العامة بمصر، وأشارت نتائج الدراسة إلى انخفاض إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية في مصر، وأكدت على الرجوع إلى الخبرة في معالجة الأمور المدرسية .

أما دراسة الموسوي (2003) فقد هدفت الدراسة إلى بناء أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؛ وذلك من خلال التحقق من صدقها وثباتها وقابليتها للتطبيق في المؤسسات التربوية، وتوصلت الدراسة إلى بناء مقياس تضمن (48) فقرة موزعة على أربعة

د. محمود الخوالدة و د. ماجد الخياط

مجالات لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهي: متطلبات الجودة والمتابعة، وتطوير القوى البشرية، واتخاذ القرار، وخدمة المجتمع، وأوصت الدراسة بتطبيق هذا المقياس في مؤسسات التعليم العالي بالمنطقة العربية.

وأجرت جويلي (2002) دراسة هدفت الى الكشف عن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم، ومعرفة المبررات التي تستدعي تطبيق الجودة في النظام التعليمي، ومن أجل تحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الميداني، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم متطلبات تحقيق الجودة تحديد الأهداف والأفكار، وإشراك جميع الأطراف المستفيدة، والتركيز على المناخ التعليمي، والإدارة الواعية، والتركيز على المخرجات، والتأكيد على التحسين المستمر، والتغذية الراجعة.

وأجرى أبو نبعة (1998) دراسة هدفت التعرف إلى مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، ومجالات التعاون بين الجامعات ومنظمات الأعمال، وتطبيقات الجودة في الجامعات الأجنبية، ومجالات تطبيق سلسلة الأيزو (9000) في مؤسسات التعليم العالي، كما تناولت الدراسة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الأهلية، والمعوقات المحتملة في التطبيق، وتوصلت الدراسة إلى بناء استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأهلية الأردنية.

الدراسات الأجنبية

قامت فهيمه وآخرون (Fahemih, 2009) بدراسة هدفت إلى تقييم الخدمات المكتبية في جامعة آزاد الإسلامية بإيران، وقد تكونت عينة الدراسة من (526) مستخدماً لطلبة، تم تطبيق مقياس يعكس معايير الجودة الشاملة وتطبيقه على عينة الدراسة؛ ودلت نتائج الدراسة على وجود فروق دالة إحصائية بين جميع الخدمات المقدمة على أرض الواقع والخدمات المتوقعه من قبل المستخدمين؛ خصوصاً في الخدمات العامة، والمواد غير الورقية، والموظفين، والوقت، ومعلومات المستفيدين.

قام جوهانسن (Johannsen, 2000) بدراسة هدف فيها التعرف إلى التحليلات النظرية لإدارة الجودة الشاملة والنماذج المقترحة، ووصفت الدراسة إدارة المعلومات وجودة الرقابة وإدارة الجودة الشاملة، وعرضت نظرياً أوجه التشابه والاختلاف بين إدارة المعلومات وإدارة المعرفة، ثم اقترح نموذج لعمليات إدارة المعرفة.

أما دراسة (Waks & Frank, 1996) فقد هدفت الدراسة التعرف على مبادئ ومعايير إدارة الجودة الشاملة، وناقشت مبادئ واستراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الهندسي، كما

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

وضعت عدة أدوات وطرق لإدارة الجودة الشاملة مناسبة لفاعلية التعليم واقتُرحت مقررًا تعليميًا عن إدارة الجودة الشاملة يتضمن مناقشات وقرارات ودراسة حالة واقتراحات. وحول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم؛ فقد قام موتواني (Motwani, 1995) بدراسة تضمنت أربعة اتجاهات للجودة في التعليم وهي: التعريف والإجراءات، والدراسات المعيارية، والنماذج التصورية والتطبيق والتقييم، واشتملت الدراسة على مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم وهي الوعي والالتزام، والتخطيط، وتطبيق البرنامج، والتقييم، والاتجاهات المستقبلية لتلك النواحي المقترحة.

وأجرى كل من الكساندي وكيلر (Alexande & keeler, 1995) دراسة هدفت إلى تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة T.Q.M في التربية، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن إدارة الجودة الشاملة تعمل على حل المشكلات التربوية، وقد تم تنظيم هذه الدراسة في أربعة أقسام مرتبطة بنموذج إدارة الجودة الشاملة: تطبيق نموذج (T.Q.M.) في الصناعة والأعمال، وفي المدارس، واللغة، استخدم صيغة بلاغية.

تعليق على الدراسات السابقة

من خلال العرض السابق للدراسات والبحوث التي أجريت في موضوع إدارة الجودة الشاملة يمكن التأكيد على أهمية تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي بشكل خاص كما أكدت عليه دراسة كل من الموسوي (2003)، وجويلي (2002)، أبو نبعة (1998)، وأكدت الدراسات على أهمية تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؛ كما أكدت عليه دراسة كل من (Fahemih, 2009)، وأكدت الدراسات على أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية لماله من فائدة تعود على الجامعة والمجتمع على حد سواء.

وقد استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في التعرف على مجموعة من الجوانب منها المنهجية العلمية، والأدوات العلمية المستخدمة فيها، والأساليب الإحصائية، وطرق معالجة المعلومات، والمراجع الأصلية في هذا المجال.

الطريقة والإجراءات

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التطبيق العملي؛ ومدى التزام المكتبات في جامعة البلقاء التطبيقية وكلياتها في منطقة الوسط فيما يتعلق بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، ويتناول هذا الجزء وصفاً لمجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة التي تم بناؤها من حيث هدفها، وكيفية الاستجابة عليها وآلية تصحيحها، كما يتناول طريقة التحقق من دلالات صدق وثبات أداة

د.محمود الخوالدة و د. ماجد الخياط

الدراسة، إضافة إلى الإجراءات التي تم تنفيذها تبعاً لتصميم الدراسة المتبع، وأخيراً تم عرض الأساليب والمعالجة الإحصائية التي تم استخدامها وصولاً لنتائج هذه الدراسة.

أولاً: مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع المدرسين والطلبة والاداريين في جامعة البلقاء التطبيقية بكليات الوسط (مركز الجامعة، كلية السلط، كلية الأميرة رحمة الجامعة، كلية الأميرة عالية، كلية الهندسة التكنولوجية) ، والجدول التالي يوضح أفراد هذا المجتمع:

جدول: (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة

المجموع	أخرى	طالب	إداري	عضو هيئة تدريس	الكلية/ الوظيفة
9290	250	8200	520	320	مركز الجامعة
1930	10	1720	120	80	كلية السلط
900	10	650	180	60	كلية الأميرة رحمة الجامعة
5015	20	4700	140	155	كلية الأميرة عالية الجامعة
8370	20	7900	240	210	كلية الهندسة التكنولوجية الجامعة
4745	15	4500	120	110	كلية عمان الجامعة
30250	325	27670	1320	935	المجموع

وقد تم اختيار عينة الدراسة باتتباع أسلوب العينة العشوائية الطبقية؛ وذلك بتطبيق المعادلة (حجم الطبقة / حجم مجتمع الدراسة × حجم العينة المراد اختيارها)، وقد قام الباحثان بتحديد حجم عينة الدراسة وفق مجموع مجتمع الدراسة ب (380)؛ وفقاً للجدول العشوائي الموضوع من قبل (Krejcie and Morgan, 1970)، والجدول (2) بين عدد أفراد عينة الدراسة التي تم تطبيق أداة الدراسة عليهم بشكل عشوائي:

جدول 2. توزيع أفراد عينة الدراسة

المجموع	طالب	إداري	عضو هيئة تدريس	الكلية/ الوظيفة
114	103	7	4	مركز الجامعة
25	22	2	1	كلية السلط
13	9	2	2	كلية الأميرة رحمة الجامعة
63	59	2	2	كلية الأميرة عالية الجامعة

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

105	99	3	3	كلية الهندسة التكنولوجية
60	57	2	1	كلية عمان الجامعية
380	349	18	13	المجموع

ثانياً: أداة الدراسة

بهذه إعداد أداة تقيس إدارة الجودة الشاملة في المكتبات لاستخدامها في هذه الدراسة فقد تم إعداد الأداة المستخدمة في هذه الدراسة وفق الخطوات التالية:

1- مراجعة الأدب النفسي والمعرفي والتربوي من دراسات علمية ومقاييس حل المشكلات عربياً وعالمياً والمتعلقة بإدارة الجودة الشاملة حيث تم مراجعة المقاييس التالية (مقياس فهمية وآخرون (2009, Fahimeh) ، ومقياس النعمان، 2003) وغيرها من المقاييس لبعض المواقع الالكترونية.

2- إعداد تجمع من الفقرات يتكون من (74) فقرة، كل فقرة عبارة عن خدمة يمكن أن تقدم من قبل المكتبات والعاملين فيها، يتبعه سلم إجابة ثنائي (الخدمة المقدمة، توقع تقديم الخدمة) وتحت هذا السلم يوجد سلم متدرج من (1-5) حيث إن الدرجة (1) تعني تقديم أو توفير الخدمة بدرجة منخفضة، والدرجة (5) تعني تواجد أو تقديم الخدمة بدرجة كبيرة، وقد حاول الباحثان مراعاة عدة جوانب في إعداد فقرات الأداة شملت ما يلي:

- أن تكون الفقرة بسيطة ومباشرة.
- أن تكون الفقرة تقريرية وغير نافية تجنباً لحدوث اللبس لدى المستجيب.
- أن تبدأ الفقرة بفعل يعبر عن الإجراء الذي يتخذه المستجيب على الأداة.
- خلو الفقرة من التحيز (أي شكل من أشكال التحيز).
- أن تعبر الفقرة عن سلوك المستجيب على الأداة.
- 3- تم تصنيف فقرات الأداة إلى ستة أبعاد فرعية، حيث كانت أرقام الفقرات وفق أبعاد المقياس كما يلي:

- البعد الأول: التخطيط؛ ويحتوي هذا البعد على (11) فقرة.
- البعد الثاني: البيئة والمعدات والتسهيلات المادية؛ ويحتوي على بعدين فرعيين هما الوقت والمكان؛ بواقع (12) فقرة.
- البعد الثالث: الخدمات العامة؛ ويحتوي على ثلاثة أبعاد فرعية هما: المراجع، وحفظ المراجع، المجالات والدوريات، بواقع (18) فقرة.

د. محمود الخوالدة و د. ماجد الخياط

- البعد الرابع: المعدات غير الورقية؛ ويحتوي على بعدين فرعيين هما: المواد السمعية والبصرية، والانترنت ومصادر البيانات الإلكترونية بواقع (11) فقرة.
 - البعد الخامس: الموظفون؛ ويحتوي هذا البعد على (12) فقرة.
 - البعد السادس: معلومات المستخدمين؛ ويتكون من بعدين فرعيين هما دعم المستخدمين، ومعلومات تهم المستخدمين؛ وبواقع (10) فقرات.
- 4- تم عرض فقرات المقياس بصورتها الأولية على (10) محكماً من ذوي الاختصاص في مجال إدارة المكتبات، والإدارة، والقياس والتقويم، والطلب من كل محكم إبداء رأيه بفقرات المقياس وفق معايير درجة انتماء الفقرة للبعد، ووضوح صياغة الفقرة لغوياً، وجودة فقرات الأداة فنياً.

- وقد أعاد (8) محكمين نموذج التحكيم من أصل (10) محكمين، وتم الاعتماد على بعدين أساسيين لأراء المحكمين وهما البعد الأول مناسبة الفقرة أو عدم مناسبتها، وانتمائها للبعد الذي تنتمي إليه، والبعد الثاني هو التعديلات اللغوية المقترحة من قبل المحكمين، وقد اقترح عدد من المحكمين بضرورة إجراء بعض التعديلات اللغوية لبعض الفقرات.
- 6- تم تطبيق المقياس بصورته شبه النهائية على عينة تجريبية لغايات إيجاد الخصائص السيكمترية للمقياس (الصدق والثبات)، وقد تم ذلك وفق ما يلي :

أولاً: - ثبات الأداة

- أ- الثبات بطريقة الاتساق الداخلي: تم التحقق من ثبات مقياس الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، وذلك بعد تطبيقه على (120) فرداً من خارج عينة الدراسة؛ حيث تم حساب الثبات بطريقة الاتساق الداخلي للمقياس ككل باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، والتي بلغت (0.862) .
- كما تم حساب الثبات بطريقة الاتساق الداخلي للأبعاد الفرعية المكونة للمقياس، ويوضح الجدول (3) قيم معاملات الثبات بطريقة الاتساق الداخلي للأبعاد الستة المكونة لمقياس الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

جدول: (3)

معاملات ثبات الاتساق الداخلي للأبعاد الفرعية المكونة لمقياس الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

البعد	معامل الثبات
التخطيط	0,72
البيئة والمعدات والتسهيلات المادية	0,77
الخدمات العامة	0,80
المعدات غير الورقية	0,73
الموظفون	0,85
معلومات المستخدمين	0,79

يتضح من الجدول أعلاه أن معاملات الثبات للأبعاد الفرعية المكونة للمقياس قد تراوحت بين (0,72 – 0,85) وبشكل عام تعتبر معاملات الثبات لمقياس الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية مقبولة لأغراض الدراسة.

ب - **الثبات بالإعادة:** تم التحقق من ثبات مقياس الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؛ وذلك بعد تطبيقه على (35) فرد من خارج عينة الدراسة؛ حيث تم حساب الثبات بطريقة الإعادة بفترة زمنية فاصلة بين مرتي التطبيق للمقياس مدتها أسبوعان، وباستخدام معامل ارتباط بيرسون، حيث بلغ قيمة معامل الارتباط (0,88).

ج - **الثبات بالتجزئة النصفية:** تم التحقق من ثبات مقياس الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؛ وذلك بعد تطبيقه على (120) فرداً من خارج عينة الدراسة؛ حيث تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان براون المعدلة حيث بلغ قيمة معامل الثبات (0,79).

ثانياً: دلالات صدق مقياس الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

تم التوصل لمتنق المقياس بصورته النهائية بدلالات صدق بهدف التحقق من الدلالات التمييزية لفقرات المقياس، تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson) وذلك لحساب ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية للمقياس ككل، ويوضح الجدول (4) معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية للمقياس ككل بصورته النهائية.

جدول: (4)

معاملات ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس (عدد الفقرات 74)

معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية	رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية	رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية	رقم الفقرة
*.50	51	*.25	26	*.51	1
.14	52	*.24	27	*.45	2
*.50	53	.009	28	*.57	3
*.35	54	*.32	29	*.44	4
*.50	55	*.50	30	*.60	5
*.25	56	*.50	31	*.40	6
*.40	57	*.35	32	*.25	7
*.50	58	*.50	33	*.40	8
*.41	59	.15	34	*0.50	9
*.26	60	*.50	35	*0.40	10
*.41	61	*.25	36	*.35	11
*0.40	62	*.40	37	*.41	12

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

13	*.،51	38	*.،50	63	*.،30
14	*.،60	39	*.،41	64	*.،41
15	*.،50	40	*.،26	65	*.،51
16	*.،60	41	*.،41	66	*.،60
17	*.،51	42	*.،25	67	*.،50
18	*.،60	43	*.،40	68	*.،60
19	*.،45	44	*.،43	69	*.،51
20	*.،60	45	*.،40	70	*.،25
21	*.،46	46	*.،25	71	*.،31
22	*.،61	47	*.،51	72	.،32
23	*.،46	48	*.،60	73	*.،32
24	*.،52	49	*.،50	74	*.،50
25	*.،45	50	*.،60		

المتخصص للجدول السابق يلاحظ وجود ارتباط مناسب ودالٍ إحصائياً بين الفقرة والدرجة الكلية على المقياس؛ لذلك يعتبر المقياس مناسباً لغايات هذه الدراسة.

ثالثاً: إجراءات التطبيق وجمع البيانات

بعد أن تم إعداد وإخراج المقياس (مقياس الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية) بصورته النهائية؛ وفق ما تم الإشارة إليه سابقاً؛ فقد تم تطبيق المقياس على عينة الدراسة.

رابعاً: تصحيح الأداة

يتكون سلم الإجابة من سلم ثنائي (الخدمة المقدمة، توقع تقديم الخدمة) وتحت كل فئة يوجد سلم متدرج من (1-5) حيث أن الدرجة (1) تعني تقديم أو توفر الخدمة بدرجة منخفضة، والدرجة (5) تعني تواجداً أو تقديم الخدمة بدرجة كبيرة، وقد انحصرت درجات المفحوصين على المقياس بين الدرجة الكلية من (74 – 370).

نتائج الدراسة

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول " ما هي أكثر الخدمات التي تقدم في كليات جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر المستخدمين؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب تحليل التباين الأحادي لدرجات أفراد عينة الدراسة على فقرات مقياس الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، والجدول (5) يوضح نتائج هذه المقارنة:

جدول: (5)

تحليل التباين الأحادي للخدمات التي تقدمها المكتبات من وجهة نظر المستخدمين

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	6709.041	10	670.90	5.35	0.00
داخل المجموعات	46219.207	369	125.255		
المجموع	52928.249	379			

المنفصل للجدول السابق يبين أن هناك فروق دالة إحصائية بالنسبة لتوقعات المستخدمين فيما يتعلق بمعايير الجودة الشاملة التي تقدم في المكتبات التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية؛ حيث بلغت قيمة "ف" (5.35) وهي دالة إحصائية عند مستوى ألفا (0.05)، ولمعرفة أكثر الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين تم إجراء المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الخدمات كما يوضح ذلك الجدول (6).

جدول: (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات التي تقدمها المكتبات من وجهة نظر المستخدمين

خدمات المكتبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	فترة الثقة للوسط الحسابي عند مستوى (0.95)	
				الحد الأدنى	الحد الأعلى
التخطيط	3.82	0.99	0.042	3.13	3.99
الوقت	3.90	0.88	0.033	3.25	4.01
المكان	3.33	0.95	0.042	2.98	3.41
المراجع	3.95	0.99	0.044	3.23	4.20

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

4.34	3.60	0.044	0.88	4.01	حفظ المراجع
3.36	2.88	0.033	0.77	3.20	المجلات والدوريات
3.23	2.49	0.025	1.03	2.95	المواد السمعية والبصرية
3.67	3.13	0.039	0.96	3.55	الأنترنت ومصادر البيانات الإلكترونية
3.29	2.88	0.085	0.85	3.11	الموظفون
3.20	2.44	0.046	0.76	2.99	دعم المستخدمين
2.95	2.40	0.066	1.11	2.72	معلومات تهم المستخدمين

لدى تفحص الجدول السابق نلاحظ أن أكثر الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين كانت في حفظ المراجع؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (4.01)، ثم خدمة توفير المراجع؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (3.95)، يليها خدمة الوقت؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (3.90)، بينما كانت أقل الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين هي المعلومات التي تهم المستخدمين؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (2.72)، يليها خدمة المواد السمعية والبصرية؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (2.95)، يليها خدمة دعم المستخدمين؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (2.99).

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي ينص على "ما هو ترتيب المكتبات في كليات جامعة البلقاء التطبيقية حسب نظام تقديم خدمات الجودة من وجهة نظر المستخدمين؟" للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات لجميع الكليات كما يوضح ذلك الجدول (7).

جدول: (7)

ترتيب الكليات حسب الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين

الكلية	ترتيب الخدمات المكتبية	عدد أفراد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	فترة الثقة للوسط الحسابي عند مستوى (0.95)	
						الحد الأدنى	الحد الأعلى
مركز الجامعة	1	114	3.22	1.01	0.19	2.92	3.42
كلية السلط	5	25	2.88	0.77	0.41	2.46	2.98
كلية الأميرة رحمة الجامعية	6	13	2.60	0.87	0.33	2.33	2.86
كلية الأميرة عالية الجامعية	4	63	2.92	0.92	0.36	2.66	4.10
كلية الهندسة التكنولوجية	2	105	3.11	0.88	0.044	2.86	3.26
كلية عمان الجامعية	3	60	2.99	0.90	0.033	2.70	3.11
المجموع		380	2.95	0.89	0.019	2.65	3.28

نلاحظ من الجدول السابق أن أكثر الكليات التي تقدم خدمات متوقعة من وجهة نظر المستخدمين هي المكتبة في مركز الجامعة؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (3.22)، يليها مكتبة كلية الهندسة التكنولوجية؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (3.11)، بينما أقل مكتبة كانت في كلية الأميرة رحمة الجامعية؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (2.60)، يليها كلية كلية السلط؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (2.88)، والمتتبع للمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة يلاحظ أنها متدنية بشكل عام لجميع الكليات.

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

ثالثاً: فرضيات الدراسة؛ لقد أسفرت نتائج هذه الدراسة عند اختبار فرضياتها على النتائج التالية:

أ - الفرضية الأولى والتي تنص على "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسط تقديرات المستخدمين لتقديم الخدمة؛ والخدمة المقدمة فعلياً من حيث التخطيط؟" لاختبار هذه الفرضية تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لخدمة التخطيط كما هو موضح في جدول (8).

جدول: (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات المكتبية لبعء التخطيط

التخطيط	جودة الخدمة	عدد أفراد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الخطأ المعياري
	المقدمة	380	40.66	15.66	0.666
	المتوقعة	380	77.56	13.36	0.565

يبين الجدول السابق أن الوسط الحسابي للخدمات المتوقعة أكبر من الوسط الحسابي للخدمات المقدمة؛ ولمعرفة هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للفرق بين المتوسطات تم إجراء اختبار (One t. test) كما يوضح الجدول (9).

جدول: (9)

اختبار "ت" للفرق في استجابات العينة لخدمات بعد التخطيط

التخطيط	اختبار ليفين		اختبار T.test			
	قيمة (ف)	قيمة ألفا	قيمة T	درجات الحرية	قيمة ألفا (0.05)	الفرق في المتوسطات في الفرق في الخطأ المعياري
تساوي التباين المفترض	1.87	0.116	19.25	758	0.000	36.90
تساوي التباين غير المفترض			19.25	737.53	0.000	36.90

المتخصص للجدول السابق يلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية للخدمات المكتبية المقدمة والخدمات المكتبية المتوقعة والخاصة ببعء التخطيط؛ حيث بلغت قيمة "ت" (19.35) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ألفا (0.05)؛ وبذلك نرفض الفرضية الصفرية والتي تنص على

د. محمود الخوالدة و د. ماجد الخياط

" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين توقعات المستخدمين لتقديم الخدمة؛ والخدمة المقدمة فعلياً من حيث التخطيط؟"، ونقبل الفرضية البديلة والتي نقول بأنه يوجد فروق بين الخدمات المكتبية المقدمة والخدمات المكتبية المتوقعة والخاصة ببعد التخطيط. ب- الفرضية الثانية والتي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسط تقديرات المستخدمين لتقديم الخدمة والخدمة المقدمة فعلياً من حيث البيئة والمعدات والتسهيلات المادية؟" لاختبار هذه الفرضية تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لخدمة التخطيط كما هو موضح في جدول (10).

جدول: (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات المكتبية لبعدها البيئة والمعدات والتسهيلات المادية

البيئة والمعدات والتسهيلات المادية	جودة الخدمة	عدد أفراد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الخطأ المعياري
المقدمة	380	60.33	12.50	0.567	
المتوقعة	380	80.25	11.41	0.745	

يبين الجدول السابق أن الوسط الحسابي للخدمات المتوقعة أكبر من الوسط الحسابي للخدمات المقدمة؛ ولمعرفة هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للفرق بين المتوسطات تم إجراء اختبار (One t. test) كما يوضح الجدول (11).

جدول: (11)

اختبار "ت" للفرق في استجابات العينة لخدمات بعد البيئة والمعدات والتسهيلات المادية

البيئة والمعدات والتسهيلات المادية	اختبار ليفين		اختبار T.test			
	قيمة ألفا	قيمة (ف)	قيمة T	درجات الحرية	قيمة ألفا (0.05)	الفرق في المتوسطات في الخطأ المعياري
تساوي التباين المفترض	0.07	3.420	12.01	758	0.000	19.92
تساوي التباين غير المفترض			12.01	737.53	0.000	19.92

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

المتفحص للجدول السابق يلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية للخدمات المكتبية المقدمة والخدمات المكتبية المتوقعة والخاصة ببعد البيئة والمعدات والتسهيلات المادية؛ حيث بلغت قيمة "ت" (12.01) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ألفا (0.05)؛ وبذلك نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين توقعات المستخدمين لتقديم الخدمة والخدمة المقدمة فعلياً من حيث البيئة والمعدات والتسهيلات المادية؟" ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بأنه يوجد فروق بين الخدمات المكتبية المقدمة والخدمات المكتبية المتوقعة والخاصة ببعد البيئة والمعدات والتسهيلات المادية.

ج- الفرضية الثالثة والتي تنص على "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسط تقديرات المستخدمين لتقديم الخدمة والخدمة المقدمة فعلياً من حيث الخدمات العامة؟" لاختبار هذه الفرضية تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الخدمات العامة كما هو موضح في جدول (12).

جدول: (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات المكتبية لبعد الخدمات العامة

الخدمات العامة	جودة الخدمة	عدد أفراد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الخطأ المعياري
	المقدمة	380	72.55	7.50	0.327
	المتوقعة	380	74.25	8.41	0.545

يبين الجدول السابق أن الوسط الحسابي للخدمات المتوقعة أكبر من الوسط الحسابي للخدمات المقدمة؛ ولمعرفة هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للفرق بين المتوسطات تم إجراء اختبار (One sample T. Test) كما يوضح الجدول (13).

جدول: (13)

اختبار "ت" للفرق في استجابات العينة لبعد الخدمات العامة

اختبار T.test					اختبار ليفين		البيئة والمعدات والتسهيلات المادية
الفروق في الخطأ المعياري	الفروق في المتوسطات	قيمة ألفا (0.05)	درجات الحرية	قيمة T	قيمة ألفا	قيمة (ف)	
0.853	1.70	0.07	758	2.01	0.11	1.120	تساوي التباين المفترض
0.853	1.70	0.07	737.53	2.01			تساوي التباين غير المفترض

المتفحص للجدول السابق يلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للخدمات المكتبية المقدمة والخدمات المكتبية المتوقعة والخاصة ببعد الخدمات العامة؛ حيث بلغت قيمة " ت " (2.01) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى ألفا (0.05)؛ وبذلك نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين توقعات المستخدمين لتقديم الخدمة والخدمة المقدمة فعلياً من حيث البيئة والمعدات والتسهيلات المادية؟" ونرفض الفرضية البديلة والتي تقول بأنه يوجد فروق بين الخدمات المكتبية المقدمة والخدمات المكتبية المتوقعة والخاصة ببعد الخدمات العامة.

د - الفرضية الرابعة والتي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسط تقديرات المستخدمين لتقديم الخدمة والخدمة المقدمة فعلياً من حيث المعدات غير الورقية؟" لاختبار هذه الفرضية تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لخدمة المعدات غير الورقية كما هو موضح في جدول (14).

جدول: (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات المكتبية لبعد المعدات غير الورقية

المعدات غير الورقية	جودة الخدمة	عدد أفراد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الخطأ المعياري
	المقدمة	380	70.66	6.40	0.578
	المتوقعة	380	79.42	5.46	0.625

يبين الجدول السابق أن الوسط الحسابي للخدمات المتوقعة أكبر من الوسط الحسابي للخدمات المقدمة؛ ولمعرفة هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للفرق بين المتوسطات تم إجراء اختبار (One t.) test كما يوضح الجدول (15).

جدول: (15)

اختبار "ت" للفرق في استجابات العينة لبعد المعدات غير الورقية

المعدات غير الورقية	اختبار ليفين			اختبار T.test		
	قيمة (ف)	قيمة ألفا	قيمة T	درجات الحرية	قيمة ألفا (0.05)	الفرق في المتوسطات
تساوي التباين المفترض	2.735	0.06	6.86	758	0.000	8.76
تساوي التباين غير المفترض			6.86	737.53	0.000	8.76

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

المتفحص للجدول السابق يلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية للخدمات المكتبية المقدمة والخدمات المكتبية المتوقعة الخاصة ببعد المعدات غير الورقية؛ حيث بلغت قيمة " ت " (6.86) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ألفا (0.05)؛ وبذلك نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين توقعات المستخدمين لتقديم الخدمة والخدمة المقدمة فعلياً من حيث المعدات غير الورقية؟" ونقبل الفرضية البديلة التي تقول أنه يوجد فروق بين الخدمات المكتبية المقدمة والخدمات المكتبية المتوقعة والخاصة ببعد المعدات غير الورقية.

هـ - الفرضية الخامسة والتي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسط تقديرات المستخدمين لتقديم الخدمة والخدمة المقدمة فعلياً من حيث الموظفين؟" لاختبار هذه الفرضية تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لخدمة المعدات غير الورقية كما هو موضح في جدول (16).

جدول: (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات المكتبية لبعد الموظفين

الموظفون	جودة الخدمة	عدد أفراد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الخطأ المعياري
	المقدمة	380	60.66	6.40	0.578
	المتوقعة	380	72.12	5.46	0.625

يبين الجدول السابق أن الوسط الحسابي للخدمات المتوقعة أكبر من الوسط الحسابي للخدمات المقدمة؛ ولمعرفة هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للفرق بين المتوسطات تم إجراء اختبار (One t. test) كما يوضح الجدول (17).

جدول: (17)

اختبار "ت" للفروق في استجابات العينة لبعد الموظفون

اختبار T.test					اختبار ليفين		الموظفون
الفروق في الخطأ المعياري	الفروق في المتوسطات	قيمة ألفا (0.05)	درجات الحرية	قيمة T	قيمة ألفا	قيمة (ف)	
0.963	11.46	0.000	758	9.56	0.055	3.735	تساوي التباين المفترض
0.562	11.46	0.000	737.53	9.56			تساوي التباين غير المفترض

المتفحص للجدول السابق يلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية للخدمات المكتبية المقدمة والخدمات المكتبية المتوقعة والخاصة ببعد المعدات غير الورقية؛ حيث بلغت قيمة " ت " (9.56) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ألفا (0.05)؛ وبذلك نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين توقعات المستخدمين لتقديم الخدمة والخدمة المقدمة فعلياً من حيث الموظفين؟" ونقبل الفرضية البديلة التي تقول أنه يوجد فروق بين الخدمات المكتبية المقدمة والخدمات المكتبية المتوقعة والخاصة ببعد الموظفين.

و - الفرضية السادسة التي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسط تقديرات المستخدمين لتقديم الخدمة والخدمة المقدمة فعلياً من حيث المعلومات التي تهتم المستخدمين؟" لاختبار هذه الفرضية تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لخدمة المعلومات التي تهتم المستخدمين كما هو موضح في جدول (18).

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

جدول: (18)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات المكتبية لبعدها المعلومات التي تهتم المستخدمين

المعلومات التي تهتم المستخدمين	جودة الخدمة	عدد أفراد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الخطأ المعياري
	المقدمة	380	66.30	7.30	0.323
	المتوقعة	380	78.80	7.50	0.441

يبين الجدول السابق أن الوسط الحسابي للخدمات المتوقعة أكبر من الوسط الحسابي للخدمات المقدمة؛ ولمعرفة هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للفروق بين المتوسطات تم إجراء اختبار (One t. test) كما يوضح الجدول (19).

جدول: (19)

اختبار "ت" للفروق في استجابات العينة لبعدها المعلومات التي تهتم المستخدمين

المعلومات التي تهتم المستخدمين	اختبار ليفين		اختبار T.test			
	قيمة (ف)	قيمة ألفا	قيمة T	درجات الحرية	قيمة ألفا (0.05)	الفروق في المتوسطات
تساوي التباين المفترض	2.356	0.060	11.25	758	0.000	12.50
تساوي التباين غير المفترض			11.25	737.53	0.000	12.50

المتفحص للجدول السابق يلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية للخدمات المكتبية المقدمة والخدمات المكتبية المتوقعة الخاصة ببعدها المعدات غير الورقية؛ حيث بلغت قيمة "ت" (11.25) وهي دالة إحصائية عند مستوى ألفا (0.05)؛ وبذلك نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين توقعات المستخدمين لتقديم الخدمة والخدمة المقدمة فعلياً من حيث المعلومات التي تهتم المستخدمين؟" ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بأنه يوجد فروق بين الخدمات المكتبية المقدمة والخدمات المكتبية المتوقعة الخاصة ببعدها المعلومات التي تهتم المستخدمين.

ع - الفرضية السابعة والتي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين جميع الخدمات المقدمة لهم وكل بعد من أبعاد المقياس؟" لاختبار هذه الفرضية تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الخدمات المقدمة للمستخدمين؛ وذلك للتعرف على أكثر الخدمات التي يرضى عنها المستخدمين؛ كما هو موضح في جدول (20).

جدول: (20)

. الخدمات المكتبية المقدمة من وجهة نظر المستخدمين

البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	فترة الثقة للوسط الحسابي عند مستوى (0.95)	
				الحد الأدنى	الحد الأعلى
التخطيط	2.06	0.899	0.40	1.89	2.22
البيئة والمعدات والتسهيلات المادية	2.55	0.566	0.56	2.36	2.80
الخدمات العامة	3.02	0.356	0.43	2.91	3.15
المعدات غير الورقية	2.66	0.92	0.35	2.40	2.88
الموظفون	2.11	0.768	0.33	1.93	2.26
معلومات المستخدمين	2.02	0.888	0.45	1.90	2.15
المجموع	2.40	0.732	0.42	2.23	2.57

نلاحظ من الجدول السابق أن أكثر الخدمات التي تقدم من وجهة نظر المستخدمين هي الخدمات العامة؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (3.02)، يليها المعدات غير الورقية؛ حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (2.66)، بينما أقل الخدمات التي تقدم من وجهة نظر المستخدمين هي معلومات المستخدمين؛ حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (2.02)، يليها التخطيط؛ حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (2.06)، والمتتبع للمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة يلاحظ أنها متدنية بشكل عام لجميع الخدمات المقدمة من قبل المكتبات في كليات الجامعة؛ ولمعرفة أي الأبعاد دالة إحصائياً تم حساب تحليل التباين الأحادي لدرجات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، والجدول (21) يوضح نتائج هذه المقارنة:

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

جدول: (21)

تحليل التباين الأحادي لأبعاد المقياس من وجهة نظر المستخدمين

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	363.42	5	72.86	2.54	0.07
داخل المجموعات	10712.736	374	28.64		
المجموع	11076.15	379			

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد هناك فروق دالة إحصائية بين جميع الخدمات المقدمة للمستخدمين وكل بعد من أبعاد المقياس؛ حيث بلغت قيمة "ف" (2.54) وهي غير دالة إحصائية عند مستوى ألفا (0.05).

غ - الفرضية السابعة والتي تنص على " جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين تفوق (0,50) من الخدمات المقدمة؟" لاختبار هذه الفرضية تم إيجاد اختبار (One t. test) لجميع الخدمات المقدمة للمستخدمين؛ وذلك للتعرف هل الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات تفوق (0,50) ؛ كما هو موضح في جدول (22).

جدول: (22)

الوسط الحسابي لاختبارات للخدمات المقدمة للمستخدمين

الخطأ المعياري للوسط	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العينة	
0.0563	0.789	2.33	380	الخدمات المقدمة

يتبين من الجدول السابق أن متوسط الخدمات المقدمة للمستخدمين بلغ (2.33) وهو أقل من (3) لذلك يتبين أن جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين تقل عن (0,50)، ولمعرفة هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تم إجراء اختبار (One t. test) ، وتبين من الجدول (23) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ألفا (0,05) يعزى لمجموع الخدمات المقدمة للمفحوصين وهي أقل من (0,50) من الخدمات التي يفترض أن تقدمها المكتبات في جامعة البلقاء التطبيقية بكتاباتها في منطقة الوسط.

جدول: (23)

. اختبار "ت" للخدمات المقدمة للمستخدمين

قيمة ت	درجات الحرية	قيمة ألفا (0.05)	متوسط الفروق	
1.089-	379	0.17	0.670-	الخدمات المقدمة

مناقشة النتائج والتوصيات

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التطبيق العملي ومدى التزام إدارة المكتبة في جامعة البلقاء التطبيقية، فيما يتعلق بمفهوم إدارة الجودة الشاملة؛ وذلك من وجهة نظر المستخدمين أنفسهم.

وقد دلت نتائج الدراسة على قلة تقيد مكنتات الجامعة بتطبيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر المستخدمين أنفسهم؛ حيث دلت نتائج السؤال الأول الذي ينص على " ما هي أكثر الخدمات التي تقدم في كليات جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر المستخدمين؟" على أن أكثر الخدمات تقدماً وفقاً لمعايير الجودة الشاملة كانت في خدمة حفظ المراجع؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (4.01)، ثم خدمة توفر المراجع؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (3.95)، وهذا مؤشر واضح على أن المكتبات في الجامعة مهتمة بشكل أساسي في حفظ المراجع وتوفيرها للمستخدمين أنفسهم بشكل أكبر من تقديم الخدمات الأخرى؛ وهذه النتيجة تتفق مع دراسة جويلي (2002) التي أشارت في نتائجها إلى ضرورة الاهتمام بالمخرجات الخاصة بالمكتبات، يليها خدمة الوقت؛ حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.90)، وهذا مؤشر واضح يعبر عن رضا المستخدمين نحو أوقات فتح المكتبات لأبوابها، وأن هذا يلبي حاجاتهم الدراسية والبحثية؛ بينما كانت أقل الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين هي المعلومات التي تهتم المستخدمين؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (2.72)، وهذا مؤشر واضح على عدم اهتمام المكتبات بتلبية حاجات المستخدمين المتعددة كدعم المستخدمين؛ وتلبية المعلومات التي تهتمهم؛ وهذه النتيجة تتفق مع معظم الدراسات السابقة كدراسة الورثان (2010)، ودراسة الزامل (1993)، يليها خدمة المواد السمعية والبصرية؛ حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (2.95)، وهذا مؤشر واضح على عدم توفر المواد السمعية والبصرية للمستخدمين؛ وعدم توفر أمكنة خاصة للاستفادة منها، ثم جاءت خدمة دعم المستخدمين؛ حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (2.99)، وهذا يدل على ضرورة توفير المكتبات لجميع الخدمات التي من خلالها تدعم المستخدمين مثل تقدم المكتبة

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

خدمات توجيهية وإرشادية ودورات تدريبية للمستفيدين لكيفية استخدامها؛ وعقد الدورات التدريبية للمستخدمين، إضافة إلى توفير أنظمة أمن لضمان منع ضياع محتويات المكتبة أو الاستخدام السيء للشبكة العالمية. أما بالنسبة للسؤال الثاني الذي ينص على "ما هو ترتيب المكتبات في كليات جامعة البلقاء التطبيقية حسب نظام تقديم خدمات الجودة من وجهة نظر المستخدمين؟" فقد دلت نتائج الدراسة على أكثر الكليات التي تقدم خدمات متوقعة من وجهة نظر المستخدمين هي المكتبة في مركز الجامعة؛ حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.22)، وهذا مؤشر واضح على اهتمام إدارة الجامعة بهذه المكتبة بشكل أفضل من غيرها من المكتبات في الكليات الأخرى؛ يليها مكتبة كلية الهندسة التكنولوجية؛ حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.11)، وهذا يدل على تركيز إدارة الجامعة على هذه المكتبة لعدد الطلبة الموجود فيها حيث أنه يأتي بالمرتبة الثانية بعد مركز الجامعة، بينما أقل مكتبة كانت في كلية الأميرة رحمة الجامعية؛ حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي لها (2.60)، يليها كلية كلية السلط؛ حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (2.88)، والمتتبع للمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة يلاحظ أنها متدنية بشكل عام لجميع الكليات؛ وهذا مؤشر واضح على عدم تقديم مكتبات الجامعة بشكل عام للخدمات التي تتفق مع معايير الجودة الشاملة؛ حيث جاءت جميع المتوسطات لأبعاد المقياس دون (3). أما بالنسبة لفرضيات الدراسة فقد جاءت جميع نتائجها بأن هناك فروق دالة إحصائية بين متوسط تقديرات الخدمات المقدمة فعلياً والخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين؛ ولكل بعد من أبعاد المقياس؛ وهذه النتيجة تتفق مع دراسة فهمية وآخرون (Fahemih, 2009)؛ وهذا مؤشر واضح على أن متوسط التقديرات للخدمات المقدمة هي أقل مما يتوقعه المستخدمون لتلك المكتبات في جميع الكليات؛ وأن الخدمات المقدمة كانت بمجموعها أقل من (0.50).

التوصيات

يوصي الباحثان بإجراء الدراسات التالية:

- 1- تقنين مقاييس لإدارة الجودة الشاملة على الكليات الجامعية؛ وعمل خصائص سيكومترية مناسبة لها.
- 2- دراسة مسحية لمقارنة مدى التزام الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بمعايير الجودة الشاملة في مكتباتها.
- 3- إدراكات العاملين في المكتبات نحو معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومدى استفادتهم منها في حال الالتزام بتطبيق هذه المعايير.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- 1- أبو نبعة، عبد العزيز وفوزية مسعد (1998). إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي، بحث مقدم إلى مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، 13-15 ديسمبر 1998.
- 2- الترتوري، محمد وآخرون (2008). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية. دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- 3- الترتوري، محمد وجويحان، أغادير (2006). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة، عمان.
- 4- جوبلي، مها (2002). المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية، دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرون، الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر.
- 5- الحداد، فيصل عبد الله (2001). خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة، رسالة دكتوراه، كلية الآداب، جامعة القاهرة.
- 6- حسين، مي (2001). برنامج الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ورقة عمل بعنوان: برنامج إدارة الجودة الشاملة، معايير الأيزو، المركز العالمي للتدريب والتطوير، أبو ظبي.
- 7- سلامة، أسامة حسن (1999). إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات الصحية في الأردن: دراسة حالة مستشفى الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.
- 8- الشرقاوي، مريم (2003). إدارة المدرسة بالجودة الشاملة، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- 9- العلوي، حسين محمد (1998). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- 10- القحطاني، سالم (1994). إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي. مجلة الإدارة العامة، 34، (3)، ديسمبر، الرياض.
- 11- الموسوي، نعمان (2003). تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة التربوية، (67).
- 12- هيجان، عبد الرحمن (1994). منهج عملي لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الكلية. مجلة الإدارة العامة، 34، (3)، ديسمبر، الرياض.

تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

13- الورثان، عدنان (2010). مدى تقبل المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Alexander , Gary and Keeler , Carolyn .(1995). **Total Quality Management :The Emperor's Tailor** , ERIC , ED:387922.
- 2- Brocka, Bruce, & Brocka, Suzanne. (1992). **Quality Management: Implementing the Best Idea of The Master**, First Edition; Home wood, IL: Business One Irwin, U.K.
- 3- Fatimah Babalhavaeji, Alireza Isfandyari-Moghaddam, Seyed Vahid Aqili and Ali Shakooii. (2009). Quality assessment of academic library performance: the case of an Iranian academic library, *Malaysian Journal of Library & Information Science*, Vol .14 , No. 2, August 2009: 51-81.
- 4- Federal Quality Institute. (1990). **Federal Total Quality Management: Hand Book**, Washington; D.C, USA.
- Johannsen, Carl Gustav. (2000): Total Quality Management in a Knowledge, Management Perspective , **Journal of Documentation** , V(56) N(1) , ERIC NO: E1608496.
- 5- Krejcie, R.V and Morgan, D.W. (1970) **Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement**, 30: 607–10.
- 6- Kocher, Bryan S. (1990). **Planning Information Society**, Proceedings of the 12th national Computer and Exhibition. October, Riyadh: King Saud University.
- 7- Lewis, Ralph G, & Smith, Doglas H. (1994). **Totality in higher Education**, Lucie Press; Delary Beach, Florida.
- 8- Motwani, Jaideep.(1995): Implementing T.Q.M in Education : Current Effort and Future Research Directions, **Journal of Education for Business**, V (71) N(2) November.
- 9- Nitecki, D. A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. **Journal of Academic Librarianship**, Vol. 22: 181.
- 10- Pritchard, S. M. (1996). Determining quality in academic libraries. **Library Trends**, Vol .44: 572-594.
- 11- Young, Steve, (1997). **Total Quality Portfolio: The Senior Executive Guide to implementing Quality**, Strategic Direction Publisher, Vol. (1), USA.
- 12- Waks , Shlomo, and Frank ,Moti . (1996): Application of the T.Q.M Approach Principle and the ISO 9000 Standards in Engineering Education, **European Journal of Engineering Education** ,V (24) , N(3) P:249- 258 ,ERIC , ED: 607090.