

واقع نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة بالمكتبات الجامعية:

رؤية أخصائي المكتبات بجامعة غرداية

The reality of quality management system (ISO 9001) for services provided by university libraries: view of the librarian at Ghardaia university

أبوبكر صيتي¹، عبد الحميد أعراب²

1- جامعة غرداية -الجزائر-

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علوم الإعلام والاتصال
saiti.aboubaker@univ-ghardaia.dz

2- جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله-الجزائر-

كلية العلوم الإنسانية، قسم علم المكتبات والتوثيق
aabiblio22@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/03 /16 تاريخ القبول: 2021/09/20 تاريخ النشر: 2022/06/09

ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على وجهة نظر أخصائيي مكتبات جامعة غرداية حول واقع اعتماد نظام إدارة الجودة (ISO 9001) في الخدمات المقدمة إلى المستخدمين، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم استخدام الإستبيان كأداة للدراسة في جمع البيانات. حيث شملت عينة الدراسة مسح كل أفراد مجتمع الدراسة وهم العاملون على مستوى مكتبات جامعة غرداية، البالغ عددهم (34) مكتبياً خلال الفترة الممتدة بين شهر نوفمبر إلى ديسمبر 2020. وقد أظهرت الدراسة وجود ممارسة لنظام إدارة الجودة (ISO 9001) في الخدمات المقدمة بمكتبات جامعة غرداية من وجهة نظر العاملين بها تتم بدرجة متوسطة وبشكل متفاوت فيما بين أبعاد نظام إدارة الجودة.

كلمات دالة : إدارة الجودة، ISO 9001، جودة الخدمة، خدمات المكتبة الجامعية.

Abstract:

The study aims to identify the point of view of the librarians of the University of Ghardaia about the reality of adopting the quality management system (ISO 9001) in the services provided to the beneficiaries, and we have relied in this study on the descriptive approach, and the questionnaire was used as a study tool in data collection. The study sample included a survey of all members of the study community, who are working at the libraries of the University of Ghardaia, whose number is (Thirty-four) librarians during the period between November and December 2020. The study showed the existence of a moderate practice degree of the quality management system (ISO 9001) in the services provided by Libraries of The University of Ghardaia from the point of view of its librarians, which is carried out to a varying degrees between the dimensions of the quality management system.

Key words: Quality management, ISO 9001, Quality service, University library services.

1. مقدمة:

إن المكتبات الجامعية وكباقي المكتبات، أصبحت اليوم تواجه تعقيدات متزايدة نتيجة تطور الإحتياجات المتغيرة لجمهور المستفيدين من الخدمات التي تقدمها في ظل المنافسة التي تفرضها البيئة الرقمية أمام المستخدمين، الأمر الذي يفرض على المكتبات عموماً إعادة التفكير في الأساليب المستخدمة في إدارة مواردها من أجل الإرتقاء بمستوى أدائها وتميز خدماتها بما يسمح بالاستجابة لتطلعات المستفيدين والتغيرات المحتملة -بشكل سريع- في إحتياجاتهم نحو إتاحة مصادر المعلومات، ومن هنا أصبح من الضروري على المكتبات الجامعية العمل على تبني أساليب إدارية معاصرة لمواجهة هذه التغيرات باستمرار، مما سيسمح بتحسين علاقتها مع الرواد وكسب ولائهم، وإن أولى الخطوات التي تعزز هذه العلاقة هي رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة، وحتى تبلغ المكتبة هذه الغاية في ظل انتشار مصادر المعلومات الرقمية، وجب العمل على تبني آليات تسمح برفع مستوى جودة الخدمة المكتبية حتى تستجيب لمستوى تطلعات المستفيدين، ومن بين هذه الآليات هو تبني نظام لإدارة الجودة على مستوى المكتبة الجامعية.

إن مفهوم الجودة كممارسة على مستوى المكتبات هو قديم قدم المكتبات نفسها، إلا أنه مع التطور التكنولوجي الحاصل وظهور أساليب علمية وطرق إحصائية تساعد في تطبيق أسس إدارة الجودة يسهم في الوقوف على مواطن الضعف والقصور، أصبح من الواجب على المكتبات العمل على تبني المعايير والمواصفات التي تصب في هذا الإطار، ونظراً لأن المكتبة من بين الهيئات الرائدة في توظيف المواصفات والمعايير في معالجة مصادر المعلومات، فإنه جدير بما أن تنخرط ضمن سلسلة مواصفات الجودة الصادرة عن المنظمة الدولية للتقييس (ISO).

وللتعرف على واقع نظام إدارة الجودة للخدمات المقدمة بمكتبات جامعة غرداية يمكن طرح إشكالية الدراسة كالآتي:

- إلى أي حد يتم توظيف متطلبات نظام إدارة الجودة (ISO 9001) ضمن الخدمات المقدمة على مستوى المكتبات الجامعية من وجهة نظر أخصائيي مكتبات جامعة غرداية ؟

من خلال هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي مواصفة الإيزو (ISO 9001) ؟
- ما مفهوم نظام إدارة الجودة وفيما تتمثل أبعاده ؟
- ما هو واقع نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة على مستوى مكتبات جامعة غرداية ؟

أهداف الدراسة: تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مدى استخدام المكتبات الجامعية لمعايير الجودة على مستوى الخدمات المقدمة.
- بيان الفروق في آراء أخصائيي المكتبات بجامعة غرداية اتجاه واقع نظام إدارة الجودة (ISO 9001) بالنسبة لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية.
- تقديم اقتراحات تسهم في توطئ ميعار (ISO 9001) على مستوى المكتبات الجامعية.
- التوجه نحو العمل بمتطلبات نظام إدارة الجودة (ISO 9001) لتحسين مستوى جودة أداء المكتبات الجامعية.

- تبني المكتبات لفلسفة الربط بين الجودة والمخرجات.

أهمية الدراسة: تتجلى أهمية الدراسة في جوانب عديدة من بينها:

- تبني نظام إدارة الجودة (ISO 9001) لتحسين مستوى الخدمات المقدمة بالمكتبات الجامعية، والذي من شأنه تحقيق رضا الجمهور وكسب ولائهم.
- زيادة الاهتمام نحو تفعيل العمل بمتطلبات نظام إدارة الجودة (ISO 9001)، كأحد أهم أساليب تطوير أداء المكتبات الجامعية.
- تعزيز مواطن القوة وتلافي مواطن الضعف بالنسبة لمؤشرات معيار (ISO 9001) المرتبطة بفعالية تطبيق نظام إدارة الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر أخصائيي مكتبات جامعة غرداية.
- إبراز دور القيادة الإدارية على مستوى المكتبات الجامعية وكذا الجهات الوصية في الاستجابة لمتطلبات معايير الجودة لتطوير أداء المكتبات بالمؤسسات التي يشرفون عليها.
- الاستغلال الأمثل لموارد المكتبة الجامعية يسمح بتحقيق النجاح وتقليل التكاليف وتنوع المصادر.
- تنفيذ هذه الدراسة القيادة الإدارية على مستوى مكتبات جامعة غرداية وكذا الجهة الوصية للتعرف على واقع نظام إدارة الجودة بالمؤسسة التي يشرفون عليها.
- توظيف نظام إدارة الجودة كآلية يسمح بإعطاء مؤشرات تساعد المكتبات الجامعية في عملية قياس أدائها في سرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين بكفاءة وفعالية.

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: يتم تقديم خدمات مكتبات جامعة غرداية باعتماد نظام إدارة الجودة (ISO 9001) من وجهة نظر العاملين فيها.
- الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أخصائيي مكتبات جامعة غرداية حول مستوى توفر متطلبات نظام إدارة الجودة (ISO 9001)، تعزى لسمااتهم الشخصية والوظيفية (المنصب الإداري، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية والعمر).

الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى: البداعية شيماء بنت سعود، العوف البداعية شيماء بنت سعود، العوفي علي بن سيف، الحجي خلفان بن زهران (2018)، معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، مج. 2018:1،7.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس باستخدام معايير مكتبات التعليم العالي (Dube)، تم جمع بيانات الدراسة باستخدام الاستبانة حول مجتمع البحث الذي بلغ 109 موظف، حيث بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 85 استبانة، كما تم استخدام المقابلة كأداة تكميلية، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج من أهمها:

- كشفت الدراسة عن وجود تطبيق عالٍ إلى متوسط لمعايير ضبط الجودة بمكتبات الجامعة.
 - أظهرت النتائج فروقات ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الخبرة في محور معيار خدمات المعلومات ولصالح ذوي الخبرات التي تفوق 15 سنة.
 - أفاد 75% من العاملين في مكتبات الجامعة بوجود صعوبات إداية ومالية وتقنية ولغوية تحد من تطبيقهم لمعايير ضبط الجودة.
- خرجت الدراسة بتوصيات أهمها: تأسيس لجنة مختصة بضبط الجودة في المكتبة مهمتها تهئية المناخ التنظيمي المناسب لتطبيق الجودة والإشراف على تنفيذ عملياتها وحل الصعوبات التي تعترض تطبيقها.
- الدراسة الثانية:** حمارشة أماني (2018)، العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية و مؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الأيزو: 16439 و 9001:2015، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، مج. 6، 1:2018.
- هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير تطبيق موصفة الإيزو 9001:2015 على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية ومدى تأثير ذلك على الأثر الذي تحدثه المكتبة بين المستفيدين والذي تم قياس جزء منه عن طريق موصفة الإيزو 16439، حيث بينت نتائج الدراسة أن:
- تطبيق معايير الإيزو 9001:2015 في مكتبة الجامعة الأردنية له تأثير كبير على تحسين جودة ومستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين وقد ارتبط هذا بمستوى التأثير للمكتبة في المجتمع المعرفي.
 - أظهرت الدراسة أن القيادة والأداء ورضا المستفيد من أكثر ما يجب التركيز عليه في تطبيق معايير الإيزو.

أوصت الدراسة بمزيد من البحث في مجال أثر المكتبات الجامعية وعلاقة مستوى الأثر وفقا لمواصفة الإيزو 16439 ومدى علاقة الرقمنة وأمن المعلومات بالأثر الذي تحدثه المكتبة.

الدراسة الثالثة: عطوي نصيرة (2016)، المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، (مذكرة ماجستير جامعة الحاج لخضر باتنة).

هدفت الدراسة إلى معرفة المعايير المطلوبة لتحقيق الجودة في الخدمات المكتبية الجامعية والوقوف على جودتها في ضوء أبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن ومعرفة مستواها، حيث تم بناء استمارة عن نموذج بطاقة الأداء المتوازن للباحثان "نورتن وكابلان" ذو الأبعاد الأربعة، شملت الدراسة طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة حيث بلغ حجم العينة (340) طالب تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء أبعاد بطاقة الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية (الموارد والإتاحة والبنية التحتية، الإستخدام، الكفاءة، النمو والتطوير) منخفضة من وجهة نظر الطلاب (الرواد) بكليات جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

- وجود اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية المقدمة بمكتبات جامعة محمد بوضياف بالمسيلة على ضوء أبعاد مقياس الدراسة، جاء في صالح الخدمات المقدمة بمكتبات الكليات العلمية.

وتجدر الإشارة هنا، إلى أن من بين توصيات الدراسة، هو الاهتمام بتوفير معايير لقياس جودة أداء الخدمات المكتبية، وهو ما بين الأهداف التي تسعى دراستنا إلى تحقيقها.

2. الأدبيات النظرية:

1.2 أساسيات حول المواصفات (المقاييس):

تعني المواصفات أو ما يصطلح عليها أيضا بالمعايير أو المقاييس "الخصائص والميزات الخاصة بالمنتج لتأدية غرض محدد، وتعتبر المواصفات لغة تفاهم وأداة اتصال مع كافة الحلقات المتعاملة مع المنتج أو مدخلاته، وتعتبر المواصفات من أكثر الوسائل وضوحاً وقبولاً لدى كافة شرائح المجتمع لأنها تعتمد على الشفافية" (الترتوري وآخرون، 2009، ص. 86)

وتنحصر وظيفتها في "قياس المؤشرات التي يتم من خلالها الحكم على الجودة". (كومار، نديم (مترجم)، 2017، ص.157) وعليه نجد أن المواصفات تسعى لضمان الحد الأدنى من الجودة والأداء والأمان والموثوقية.

1.1.2 المنظمة الدولية للتقييس "ISO":

إن المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس "ISO" (International Standardization Organization) وهناك من يسميها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، هي منظمة دولية غير حكومية مستقلة ولا تهدف للربح وليست جزء من الأمم المتحدة مع أن أعضائها يمثلون 165 بلداً، أنشئت سنة 1947 ومقرها بمدينة جنيف السويسرية. (ISO,2020) تهتم هذه المنظمة بتوحيد القياس وتهدف إلى رفع مستويات القياس ووضع المعايير والأسس والاختبارات من أجل تشجيع المبادلات التجارية على المستوى العالمي. (الترتوري وآخرون، 2009، ص.86) فهي الجهة المسؤولة عن إصدار سلسلة المواصفات العالمية المعروفة بالإيزو 9000.

وعرفت منظمة (ISO) مصطلح التقييس بأنه: "سياق يتمثل في تقدير الفعالية والنجاعة والملاءمة لخدمة أو مؤسسة." (عطوي، 2016، ص.95)

2.1.2 مفهوم سلسلة مواصفات إيزو 9000 (ISO 9000):

هي مواصفات علمية متفق عليها لإدارة نظم الجودة، حيث تضع الخطوط العريضة لتوضح للمؤسسة المطلوب من نظام الجودة المستهدف، وهي مواصفات علمية يمكن العمل بها في جميع المؤسسات، وهي ليست مواصفات لمنتج ما، بل تمثل نظام عملي للمؤسسة دون النظر إلى عدد العمال، حيث تحدد النظم والسياسات والإجراءات التي تؤهل نحو تماشي إمكانات المؤسسة مع متطلبات العمل. (الترتوري وآخرون، 2009، ص.91).

وتتكون سلسلة المواصفة الدولية إيزو 9000 من خمس مواصفات مرقمة: 9000-9001-9002-9003-9004، تختلف هذه المعايير فيما بينها باختلاف أهداف التطبيق واختلاف طبيعة ونوع نشاط المؤسسة التي تسعى إلى تطبيق المواصفة الدولية، وتعتبر منظمة الإيزو الهيئة المخولة بإصدار شهادات المطابقة للمواصفات القياسية. (الترتوري وآخرون، 2009، ص.93).

وبمجرد نشر الإصدار الأخير لإيزو 9001 سنة 2000، توقف العمل بمعايير الإيزو الأخرى ضمن نفس سلسلة إيزو 9000، لأن النسخة الحديثة قدمت للمستخدمين مرونة أكبر وأشمل للمعايير الأخرى ضمن وثيقة واحدة. (الهادي، 2008، ص.156)

كما يجب الإشارة إلى أن كافة المواصفات التي تصدرها منظمة الإيزو اختيارية، وهي غير مسؤولة عن التحقق من مدى مطابقتها ما ينفذه المستخدم للمواصفة مع متطلبات هذه المواصفة. (CEN, 2015)

2.2 نظام إدارة الجودة ضمن سياق مواصفة إيزو 9001:

تعد المواصفة الدولية إيزو 9001 المواصفة الأكثر انتشاراً في العالم لأنظمة إدارة الجودة. فهي ينتمي إلى سلسلة مواصفات إيزو 9000. تساعد هذه المواصفة المؤسسات بشكل أساسي على تلبية طلبات وتوقعات العملاء. (المعهد البريطاني للمعايير، 2020)

إن مواصفة الإيزو 9001 (ISO 9001) هي عبارة عن مجموعة مواصفات مكتوبة أصدرتها المنظمة الدولية للتقييس سنة 1987، تحدد فيها العناصر الرئيسية المطلوب توافرها في نظام إدارة الجودة الذي تتبناه المؤسسة للتأكد من أن منتجاتها تتوافق مع حاجات أو رغبات وتوقعات العملاء". (يزيد، 2016، ص.258) وهي مواصفة عامة يمكن استخدامها من طرف أي مؤسسة إنتاجية أو خدمية، وتضم متطلبات وإرشادات يجب على المؤسسات الالتزام بها لغرض التحكم وضبط العمليات الإنتاجية والخدمية، الشيء الذي يؤدي إلى تقليص الانحرافات والأخطاء والعيوب. (يزيد، 2016، ص.258)

إن المواصفات تعد الحد الأدنى الذي يجب أن تهدف إليه أي مؤسسة، كما تعد الخطوة الأولى بالنسبة للمؤسسات التي تسعى إلى تحسين الجودة. (الترتوري وآخرون، 2009، ص.97)

إن نظام إدارة الجودة إيزو 9001 يعمل على مراقبة مستوى الجودة وإدارة العمليات في المؤسسة. حيث يوضح هذا المعيار الطرق التي يمكن من خلالها الإرتقاء بالخدمات التي تقدمها المؤسسة لأعلى المستويات. كما أنه يساعد على تطوير آلية أداء الأعمال في مختلف المجالات. (المعهد البريطاني للمعايير، 2020)

3.2 متطلبات (أبعاد) نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2015):

وهي تعبر عن الحاجة إلى تنفيذ وتوثيق العمليات للتأكد من توافق الخدمة أو المنتج مع متطلبات وتوقعات العملاء أو المستخدمين. كما يحدد أيضا متطلبات إنشاء وتوثيق وصيانة نظام

إدارة الجودة. وتمثل متطلبات إدارة الجودة في: (الهادي، 2008، ص.157 و158)، (CEN, 2015)

● **السياق (إطار المؤسسة):** فهم المؤسسة وسياقها، فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهتمة، تحديد مجال نظام إدارة الجودة و عملياته.

القيادة: أن تظهر الإدارة العليا قيادتها والتزامها في احترام نظام إدارة الجودة، التركيز على العملاء وتعزيز رضاهم، وضع سياسة الجودة وفق سياق واستراتيجية المؤسسة، تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات.

● **التخطيط:** إجراءات التعرف على الفرص والمخاطر، التخطيط لتنفيذ أهداف الجودة، التخطيط للتعديلات المحتملة.

● **الدعم والمساندة:** إدارة موارد المؤسسة والبنى التحتية وبيئة العمل لتطبيق نظام إدارة الجودة مع التأكيد على الاهتمام بتوفير المورد البشري الكفاء وتدريبه والاعتناء به، التوعية، تأمين التواصل والاتصالات.

● **العمليات (التشغيل):** أسس تغطي الطريقة التي تؤدي بها المؤسسة أعمالها وأنشطتها وضبط العمليات الضرورية للتوافق مع متطلبات تقديم المنتجات والخدمات.

● **تقييم الأداء:** قياس أداء النظام للتأكد من رضا العملاء.

● **التحسين:** نظام تغذية عكسية حول فعالية وكفاءة تطبيق نظام إدارة الجودة للقيام بعمليات التحسين المستمر.

3. الأدبيات التطبيقية:

1.3. **مجتمع وعينة الدراسة:** تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على وجهة نظر أخصائيي مكاتب جامعة غرداية حول واقع اعتماد نظام إدارة الجودة (ISO 9001) في الخدمات المقدمة إلى المستفيدين، حيث شملت الدراسة مسح كل أفراد مجتمع الدراسة وهم العاملون على مستوى مكاتب جامعة غرداية، البالغ عددهم (34) مكتبياً، ونظراً لذلك اخترنا في هذه الدراسة العينة القصدية (شملت كل العاملين المتواجدين بمكاتب جامعة غرداية أثناء فترة الدراسة)، تم توزيع استبيانات الدراسة خلال الفترة الممتدة بين شهر نوفمبر إلى ديسمبر 2020، وقد تم استرجاع (34) استبيان، بنسبة تقدر ب (100%) من إجمالي الاستمارات الموزعة، في حين بلغ عدد الاستمارات التي لم تسترجع (0) استبياناً، كما هو موضح في الجدول (10):

الجدول 01. الاستمارات الموزعة والصالحة للدراسة

عدد الاستبيانات				مجتمع وعينة الدراسة
الموزع	المسترجع	الغير مسترجع	القابل للتحليل	
34	34	00	34	مكتبات جامعة غرداية

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على المعلومات المجمعة.

1.1.3 خصائص عينة الدراسة: بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة قدر الإمكان، حرصنا على تنوع

خصائص عينة الدراسة من حيث شمولها على الآتي:

- الأفراد العاملين في مكتبات جامعة غرداية من الجنسين (ذكور - إناث).
- الأفراد العاملين في مكتبات جامعة غرداية من الجنسين (مسؤول مكتبة الكلية - مساعد مكتبات جامعية - مدير مكتبة الكلية).
- الأفراد العاملين في مكتبات جامعة غرداية من مختلف المستويات التعليمية (ثانوي فأقل، شهادة الدراسات التطبيقية (DUEA) في علم المكتبات، شهادة الدراسات التطبيقية "DUEA" تخصص آخر، ليسانس علم مكتبات، ليسانس تخصص آخر، ماستر علم مكتبات، ماستر تخصص آخر، دراسات ما بعد التدرج في تخصص علم مكتبات، دراسات ما بعد التدرج تخصص آخر).
- الأفراد العاملين في مكتبات جامعة غرداية من مختلف سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات، بين 6 سنوات الى 10 سنوات، بين 11 و15 سنة، 15 سنة فأكثر).
- الأفراد العاملين في مكتبات جامعة غرداية من مختلف الفئات العمرية (أقل من 25 سنة، من 26 سنة إلى 30 سنة، من 31 الى 40 سنة، أكثر من 41 سنة).

والجدول (02) يوضح ذلك:

الجدول 2. خصائص عينة الدراسة

منظمة مكتبات جامعة غرداية		المتغير	
النسبة %	العدد		
55.9%	19	ذكر	الجنس
44.1%	15	أنثى	
11.8%	4	مسؤول مكتبة الكلية	اسم الوظيفة
85.3%	29	مساعد مكتبات جامعية	
2.9%	1	مدير مكتبة الكلية	
8.8%	3	ثانوي فأقل	المؤهل العلمي
29.4%	10	شهادة الدراسات التطبيقية "DUEA" في علم المكتبات	
20.6%	7	شهادة الدراسات التطبيقية "DUEA" تخصص آخر	
14.7%	5	ليسانس علم مكتبات	
11.8%	4	ليسانس تخصص آخر	
2.9%	1	ماستر علم مكتبات	
11.8%	4	ماستر تخصص آخر	
41.2%	14	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخدمة
44.1%	15	من 6 إلى 10 سنوات	
14.7%	5	من 11 إلى 15 سنة	
2.9%	1	أقل من 25	العمر
29.4%	10	من 26 إلى 30 سنة	
61.8%	21	أكثر من 31 إلى 40 سنة	
5.9%	2	أكثر من 41 سنة	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 20.

2.1.3 أداة الدراسة: تم تصميم الاستبيان لغرض جمع المعلومات والبيانات الأولية حول عينة الدراسة موجه إلى مجتمع البحث المتمثل في مجموع العاملين في مكتبات جامعة غرداية، بحيث تكون الاستبيان في الجزء الأول على المتغيرات المتعلقة بالخصائص الديمغرافية والمتمثلة في (الجنس، اسم الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، العمر) أما الجزء الثاني من الاستبيان فيتكون من محور واحد به (26) عبارة مقسمة على سبعة (07) أبعاد هي:

1- بعد السياق: ويشتمل على (5) فقرات

2- بعد القيادة: ويشتمل على (4) فقرات

3- بعد التخطيط: ويشتمل على (3) فقرات

4- بعد الدعم والمساندة: ويشتمل على (5) فقرات

5- بعد العمليات: ويشتمل على (3) فقرات

6- بعد تقييم الأداء: ويشتمل على (3) فقرات

7- بعد التحسين: ويشتمل على (3) فقرات

وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات حسب سلم ليكرت الخماسي لتتم معالجتها إحصائياً والجدول (03) يوضح ذلك:

الجدول 30. درجة أهمية بنود الاستبيان

مقياس ليكرت	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحثين وفق سلم ليكرت.

2.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم توظيف العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS الإصدار رقم 20) وهذا نظراً لملائمته لهذه الدراسة، ومحاولة الحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- أ- اختبار ثبات وصدق المقياس باستخدام ألفا كرونباخ.
- ب- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات.
- ج- اختبار "كلومجروف سمرنوف" للتأكد من أن المقياس يتبع التوزيع الطبيعي أم لا يتبع التوزيع الطبيعي.
- د- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة على التساؤل الفرعي الثالث.
- هـ- اختبار (T-TEST) لعينة واحدة لاختبار الفرضية الأولى.
- و- الاختبار الإحصائي (One Way ANOVA) لاختبار الفرضية الثانية.

1.2.3 ثبات أداة الدراسة: لتحديد درجة ثبات الاستبيان، تم استخدام معامل "ألفا كرونباخ" والذي يعتبر أكثر المعاملات شيوعاً واستخداماً في مثل هذه الدراسات، أظهرت النتائج أن المقياس يتمتع بدرجة ثبات عالية جداً، فهو يتجاوز 0.60 (المعمول بها)، حيث قدر معامل الثبات للاستبيان ككل (0.863)، مما يعني أن الاستبيان إذا تم استخدامه مرة أخرى فسيعطي نفس النتائج، وأن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، كما هو موضح في الجدول (04):

الجدول 40. معامل ثبات مقياس الدراسة

محاور الاستبيان	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
محور أبعاد نظام إدارة الجودة (ISO 9001) بمكتبات جامعة غرداية	26	0.863

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 20.

2.2.3 اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات الدراسة: تم استخدام اختبار "كلومجروف- سمر نوف" للتحقق من أن البيانات المجمعة تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري لمواصلة اختبار الفرضيات، لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. ويوضح الجدول (05) نتائج الاختبار، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل محور كانت أكبر من (0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

الجدول 05. اختبار التوزيع الطبيعي

المتغير	Klomogrouv-smirnov	مستوى الدلالة	النتيجة
محور أبعاد نظام إدارة الجودة (ISO 9001) بمكتبات جامعة غرداية	0.103	0.200	يتبع التوزيع الطبيعي

يكون التوزيع طبيعياً إذا كان مستوى الدلالة أكبر من 0.05%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 20.

4. مناقشة وتحليل النتائج:

1.4 نتائج فقرات المحور المتعلق بأبعاد نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة على مستوى مكتبات جامعة غرداية:

وضمن نفس السياق، ستتم الإجابة عن السؤال الفرعي الثالث للدراسة للتعرف على واقع نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة على مستوى مكتبات جامعة غرداية حيث:

سيتم تحليل عبارات المقياس الخاصة بمحور أبعاد نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة بمكتبات جامعة غرداية (بعد السياق، بعد القيادة، بعد التخطيط، بعد الدعم والمساندة، بعد العمليات، بعد تقييم الأداء، بعد التحسين) من خلال حساب المتوسط لتحديد اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة، والانحراف المعياري لكل عبارة لمعرفة درجة تشتت إجابات أفراد العينة عن المتوسط الحسابي، مع تحديد المتوسط الكلي لكل بعد ضمن محور أبعاد نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة بمكتبات جامعة غرداية كما هو موضح في الجدول (06):

الجدول 06. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات محور أبعاد نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة بمكتبات جامعة غرداية مع اتجاه إجابات العينة

درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات محور أبعاد نظام إدارة الجودة (ISO 9001)
متوسط	,59997	,60593	المحور الفرعي: بعد السياق (مقومات المكتبة)
موافق	,66822	,91183	أعترف جيداً برؤية المكتبة وأهدافها الاستراتيجية.
موافق	,015481	,61763	الخدمات المقدمة تلبي احتياجات المستفيدين وتحقق أهدافهم.
موافق	,87141	,70593	تم عملية مطابقة الخدمات المقدمة مع متطلبات المستفيدين.
موافق	,80772	,88243	تحرص المكتبة باستمرار على رصد تطلعات المستفيدين واحتياجاتهم.
محايد	,93315	,91182	تتوفر المكتبة على دليل وصف جودة انجاز المهام والأنشطة والخدمات المقدمة.
متوسط	,68065	,93382	المحور الفرعي: بعد القيادة
محايد	,85697	,41183	يندرج توجه إدارة المكتبة في هذا الإطار ضمن سياسة الجودة للجامعة.
غير موافق	,022041	,47062	تحرص إدارة الجامعة على خلق شعور قوي لدى موظفي المكتبة بمسؤوليتهم اتجاه خدمة المجتمع الأكاديمي.
محايد	,148901	,20593	يشترك العاملون في عملية اتخاذ القرارات لتطوير جودة أداء المكتبة.
محايد	,097721	,64712	هناك تأييد دائم من الوصايا وإدارة الجامعة نحو ضمان معايير الجودة.
متوسط	,77933	,14713	المحور الفرعي: بعد التخطيط
محايد	,029421	,02943	تحرص المكتبة على متابعة التحديات التي ستواجهها مستقبلاً.
محايد	,95533	,23533	تخصص الإدارة جزء من الميزانية لتحقيق الجودة.
محايد	,028991	,17653	تعمل المكتبة على تحيين خططها لمواجهة التغيرات المحتملة.
متوسط	,71391	,70592	المحور الفرعي: بعد الدعم والمساندة
غير موافق	,147341	,32352	أتلقي تكوين في مجال جودة الخدمات المقدمة بالمكتبة.

محايد	,209001	,41183	يتم التشجيع في المكتبة على التعاون والعمل الجماعي.
محايد	,98292	,05883	بتم التعامل مع اقتراحات الموظفين بجدية.
غير موافق	,038051	,20592	توفر الإدارة البيئة المناسبة للموظفين من أجل بذل مجهود مضاعف.
غير موافق	,160861	,52942	تدرك الإدارة بأنه يجب الاهتمام بالموظفين.
متوسط	,64806	,36273	المحور الفرعي: بعد العمليات
محايد	,96830	,17653	تقوم الإدارة العليا للمكتبة بحل المشاكل التي تواجه الطلاب والأساتذة بشكل سريع.
محايد	,94972	,35293	تتابع المكتبة التغيرات في احتياجات المستفيدين للاستجابة لتطلعاتهم.
موافق	,95952	,55883	تسعى المكتبة لتطوير خدمات جديدة تواكب احتياجات المستفيد.
متوسط	,79785	,09803	المحور الفرعي: بعد تقييم الاداء
موافق	,73613	,94123	يعتبر رضا الطالب معيار لقياس جودة الخدمات المقدمة.
محايد	,053391	,73532	يتم تقييم أداء المكتبة بشكل مستمر واتخاذ الإجراءات اللازمة للتحسين.
محايد	,231281	,61762	تعمل المكتبة على مقارنة جودة خدماتها بخدمات مكتبات جامعية أخرى رائدة.
متوسط	,86919	,14713	المحور الفرعي: بعد التحسين
محايد	,154701	,00003	تعمل المكتبة على تحسين إجراءات تقديم الخدمات دورياً.
محايد	,98518	,38243	يسهم الموظفون في خطط وأنشطة التحسين المستمر.
محايد	,071421	,05883	يتم تبني برامج عملية لتحسين جودة الخدمات بناء على احتياجات الطلاب والأساتذة وطلبتهم.
متوسط	,48124	,13693	أبعاد نظام إدارة الجودة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 20.

ويتضح من نتائج الجدول أعلاه ما يلي:

أ- بعد السياق (مقومات المكتبة):

- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور بعد السياق (3.60) وبانحراف معياري (0.59) وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت بدرجة موافق على هذا المحور، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور بين (2.91 و 3.91) بدرجة موافق، حيث بلغ أعلى متوسط لهذا المحور للعبارة (أعرف جيداً رؤية المكتبة وأهدافها الاستراتيجية) بقيمة (3.91) وبانحراف معياري (0.66) بدرجة موافق، فيما أتى أدنى متوسط لهذا المحور للعبارة (تتوفر المكتبة على دليل وصف جودة انجاز المهام والأنشطة والخدمات المقدمة) بقيمة (2.91) وبانحراف معياري قدره (0.93) بدرجة محايد وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة.
- وقد جاءت عبارة (تحرص المكتبة باستمرار على رصد تطلعات المستفيدين واحتياجاتهم) في المرتبة الثانية بعد أعلى متوسط حسابي بقيمة (3.88) وبانحراف معياري قدره (0.80) بدرجة موافق لاتجاهات أفراد العينة.
- وقد جاءت عبارة (تم عملية مطابقة الخدمات المقدمة مع متطلبات المستفيدين) في المرتبة الثالثة بعد أعلى متوسط حسابي بقيمة (3.70) وبانحراف معياري قدره (0.87) بدرجة موافق لاتجاهات أفراد العينة.
- أما عن آخر عبارة في المحور (الخدمات المقدمة تلي احتياجات المستفيدين وتحقق أهدافهم) بلغ متوسطها الحسابي قيمة (3.61) وبانحراف معياري قدره (1.01) بدرجة موافق لاتجاهات أفراد العينة.

ب- بعد القيادة:

- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور بعد القيادة (2.93) وبانحراف معياري (0.68) وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت بدرجة متوسطة على هذا المحور، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور بين (2.47 و 3.41) بدرجة محايد، بحيث بلغ أعلى متوسط لهذا المحور للعبارة (يندرج توجه إدارة المكتبة في هذا الإطار ضمن سياسة الجودة للجامعة) بقيمة (3.41) وبانحراف معياري (0.85) بدرجة محايد، فيما أتى أدنى متوسط لهذا المحور للعبارة (هناك تأييد دائم من الوصايا وإدارة الجامعة نحو ضمان معايير الجودة) بقيمة (2.47) وبانحراف معياري قدره (1.09) بدرجة غير موافق وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة.

- وقد جاءت عبارة (يشارك العاملون في عملية اتخاذ القرارات لتطوير جودة أداء المكتبة) في المرتبة الثانية بعد أعلى متوسط حسابي بقيمة (3.20) وانحراف معياري قدره (1.14) بدرجة محايد لاتجاهات أفراد العينة.
- أما عن آخر عبارة في المحور (هناك تأييد دائم من الوصايا وإدارة الجامعة نحو ضمان معايير الجودة) فكان متوسطها الحسابي قيمته (2.64) وانحراف معياري قدره (1.09) بدرجة محايد وذلك حسب إجابات أفراد العينة.

ج- بعد التخطيط:

- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور بعد التخطيط (3.14) وانحراف معياري (0.77) وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت بدرجة متوسطة على هذا المحور، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور بين (3.02 و3.23)، بحيث بلغ أعلى متوسط لهذا المحور للعبارة (تخصص الإدارة جزء من الميزانية لتحقيق الجودة) بقيمة (3.23) وانحراف معياري (0.95) بدرجة محايد، فيما أتى أدنى متوسط لهذا المحور للعبارة (تحرص المكتبة على متابعة التحديات التي ستواجهها مستقبلاً) بقيمة (3.02) وانحراف معياري قدره (1.02) بدرجة محايد وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة.
- أما عن آخر عبارة في المحور (تعمل المكتبة على تحين خططها لمواكبة التغيرات المحتملة) فكان متوسطها الحسابي قيمته (3.17) وانحراف معياري قدره (1.02) بدرجة محايد وذلك حسب إجابات أفراد العينة.

د- بعد الدعم والمساندة:

- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور بعد الدعم والمساندة (2.70) وانحراف معياري (0.71) وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت بدرجة متوسطة على هذا المحور، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور بين (2.20 و3.41) بدرجة محايد، بحيث بلغ أعلى متوسط لهذا المحور للعبارة (يتم التشجيع في المكتبة على التعاون والعمل الجماعي) بقيمة (3.41) وانحراف معياري (1.20) بدرجة محايد، فيما أتى أدنى متوسط لهذا المحور للعبارة (توفر الإدارة البيئة المناسبة للموظفين من أجل بذل مجهود مضاعف) بقيمة (2.20) وانحراف معياري قدره (1.03) بدرجة غير موافق وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة.

- وقد جاءت عبارة (بتم التعامل مع اقتراحات الموظفين بجدية) في المرتبة الثانية بعد أعلى متوسط حسابي بقيمة (3.05) وبانحراف معياري قدره (0.98) بدرجة محايد لاتجاهات أفراد العينة.
- وقد جاءت عبارة (تدرك الإدارة بأنه يجب الاهتمام بالموظفين) في المرتبة الثالثة بعد أعلى متوسط حسابي بقيمة (2.52) وبانحراف معياري قدره (1.16) بدرجة غير موافق لاتجاهات أفراد العينة.
- أما عن آخر عبارة في المحور (أتلقي تكوين في مجال جودة الخدمات المقدمة بالمكتبة) فكان متوسطها الحسابي قيمته (2.32) وبانحراف معياري قدره (1.14) بدرجة غير موافق وذلك حسب إجابات أفراد العينة.

هـ- بعد العمليات:

- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور بعد العمليات (3.36) وبانحراف معياري (0.64) وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت بدرجة متوسطة على هذا المحور، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور بين (3.17 و 3.55) بدرجة محايد، بحيث بلغ أعلى متوسط لهذا المحور للعبارة (تسعى المكتبة لتطوير خدمات جديدة تواكب احتياجات المستفيد) بقيمة (3.55) وبانحراف معياري (0.95) بدرجة موافق، فيما أتى أدنى متوسط لهذا المحور للعبارة (تقوم الإدارة العليا للمكتبة بحل المشاكل التي تواجه الطلاب والأساتذة بشكل سريع) بقيمة (3.17) وبانحراف معياري قدره (0.96) بدرجة محايد وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة .
- أما عن آخر عبارة في هذا المحور (تتابع المكتبة التغيرات في احتياجات المستفيدين للاستجابة لتطلعاتهم) فكان متوسطها الحسابي قيمته (3.35) وبانحراف معياري قدره (0.94) بدرجة محايد وذلك حسب إجابات أفراد العينة.

و- بعد تقييم الأداء:

- بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور بعد تقييم الأداء (3.09) وبانحراف معياري (0.79) وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت بدرجة متوسطة على هذا المحور، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور بين (2.61 و 3.94) بدرجة محايد، بحيث بلغ أعلى متوسط لهذا المحور للعبارة (يعتبر رضا الطالب معيار لقياس جودة الخدمات المقدمة) بقيمة

(3.94) وبانحراف معياري (0.73) بدرجة موافق، فيما أتى أدنى متوسط لهذا المحور للعبارة (تعمل المكتبة على مقارنة جودة خدماتها بخدمات مكتبات جامعية أخرى رائدة) بقيمة (2.61) وبانحراف معياري قدره (1.23) بدرجة محايد وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة.

■ أما عن آخر عبارة في هذا المحور (يتم تقييم أداء المكتبة بشكل مستمر واتخاذ الإجراءات اللازمة للتحسين) فكانت قيمة متوسطها الحسابي (2.73) وبانحراف معياري قدره (1.05) بدرجة محايد وذلك حسب إجابات أفراد العينة.

ز- بعد التحسين:

■ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور بعد التحسين (3.14) وبانحراف معياري (0.86) وهذا يدل على أن إجابات أفراد العينة كانت بدرجة متوسطة على هذا المحور، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور بين (3.00 و 3.38) بدرجة محايد، بحيث بلغ أعلى متوسط لهذا المحور للعبارة (يساهم الموظفون في خطط وأنشطة التحسين المستمر) بقيمة (3.38) وبانحراف معياري (0.98) بدرجة محايد، فيما أتى أدنى متوسط لهذا المحور للعبارة (تعمل المكتبة على تحسين إجراءات تقديم الخدمات دورياً) بقيمة (3.00) وبانحراف معياري قدره (1.15) بدرجة محايد وذلك حسب اختلاف اتجاهات أفراد العينة.

■ أما عن آخر عبارة في هذا المحور (يتم تبني برامج عملية لتحسين جودة الخدمات بناء على احتياجات الطلاب والأساتذة وطلبتهم) فكان متوسطها الحسابي قيمته (3.05) وبانحراف معياري قدره (1.07) بدرجة محايد وذلك حسب إجابات أفراد العينة كذلك.

أما عن المتوسط الحسابي لمحور أبعاد نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة بمكتبات جامعة غرداية المتمثل في: (المحاور الفرعية: السياق، القيادة، التخطيط، الدعم والمساندة، العمليات، تقييم الأداء، التحسين) فقد بلغت قيمتها (3.13) وبانحراف معياري قدره (0.48)، مما يوضح أن العاملين في مكتبات جامعة غرداية يمارسون بدرجة متوسطة نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة بمكتبات جامعة غرداية. وأن مكتبات جامعة غرداية مهتمة نسبياً بأبعاد (السياق، القيادة، التخطيط، الدعم والمساندة، العمليات، تقييم الأداء، التحسين).

أما عن إجابات أفراد العينة حول ممارسة أبعاد نظام إدارة الجودة، كانت متقاربة من ناحية المتوسط الحسابي بين (2.70 و 3.60)، وهذا ما يدل على اهتمام أخصائيي مكاتب جامعة غرداية بجميع أبعاد نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة بمكاتب الجامعة.

2.4 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

من خلال نتائج المتوسطات الحسابية للفرضية الرئيسية الأولى تبين أن هناك تطبيق لنظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة بمكاتب جامعة غرداية بمتوسط حسابي قدر بـ (3.13) وانحراف معياري قدر بـ (0.48) وهذا يدل على أن العاملين في مكاتب جامعة يقرون نسبياً بممارسة نظام إدارة الجودة في الخدمات المقدمة، والجدول (07) يوضح ذلك:

جدول 07. نتائج اختبار Test-T الأحادي العينة لدرجات الإجابة عن تطبيق نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة بمكاتب جامعة غرداية

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية	قيمة الاحتمالية sig
3.13	0.48	38.00	33	0.000

تطبيق نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة بمكاتب جامعة غرداية

يكون الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 20. ومنه يمكن أن نستنتج أن الفرضية الأولى للدراسة تحققت جزئياً.

3.4 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

نصت نتائج الفرضية الرئيسية الثانية على أنه:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أخصائيي مكاتب جامعة غرداية حول مستوى توفر متطلبات نظام إدارة الجودة (ISO 9001)، تعزى لسماهم الشخصية والوظيفية (المنصب الإداري، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية والعمر) كما هو موضح في الجدول (08):

الجدول 08. تحليل التباين الأحادي لفحص المتغيرات (المنصب الإداري، المؤهل العلمي، الخبرة، العمر) على نظام إدارة الجودة (ISO 9001) لتحسين خدمات المكتبات الجامعية

اسم المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الحسوبة F قيمة	مستوى الدلالة sig
المنصب الإداري	بين المجموعات	3.667	20	0.183	1.100	0.492
	داخل المجموعات	1.000	6	0.167		
المؤهل العلمي	بين المجموعات	59.471	21	2.832	2.974	0.072
	داخل المجموعات	6.667	7	0.952		
سنوات الخدمة	بين المجموعات	10.394	24	0.433	0.611	0.833
	داخل المجموعات	5.667	8	0.708		
العمر	بين المجموعات	9.303	24	0.388	0.846	0.650
	داخل المجموعات	3.667	8	0.458		

يكون الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 20.

وعليه، نستنتج أن الفرضية الثانية لم تتحقق.

توصلت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة بمكتبات جامعة غرداية من وجهة نظر العاملين بها، وبناء على التحليل الإحصائي لبيانات عينة الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- ممارسة نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة بمكتبات جامعة غرداية من وجهة نظر العاملين بها يتم بدرجة متوسطة. وجاء ترتيب أبعاد هذا المتغير كالتالي: المرتبة الأولى كانت لبعد السياق، يليه في المرتبة الثانية بعد العمليات، ثم في المرتبة الثالثة بعد التحسين وبعد التخطيط، ثم في المرتبة الرابعة بعد تقييم الأداء، وفي المرتبة الخامسة بعد القيادة. وفي المرتبة الأخيرة كان لبعد الدعم والمساندة، وهذه الأبعاد تمارس جميعها بدرجة متوسطة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أخصائيي مكتبات جامعة غرداية اتجاه ممارسة نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المكتبية المقدمة على مستواهم تعزى إلى المتغيرات الشخصية (المنصب الإداري، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية والعمر).

5. خاتمة:

نستنتج بشكل عام أن مكاتب جامعة غرداية لها اهتمام مقبول بممارسة نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة على مستواها، فمعظم الإجابات التي تم استخلاصها من نتائج تحليل الاستبيان بينت أن هناك ممارسة بدرجة متوسطة لأبعاد نظام إدارة الجودة (ISO 9001) في الخدمات المقدمة على مستوى مكاتب جامعة غرداية.

- تحوز مكاتب جامعة غرداية على مقومات نجاح نظام إدارة الجودة رغم تسجيل غياب دليل يصف جودة أداء الخدمات المكتبية.

- يوجد اهتمام من طرف العاملين بمكاتب جامعة غرداية نحو الاستجابة لمتطلبات المستفيدين.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أخصائيي مكاتب جامعة غرداية اتجاه ممارسة نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المكتبية المقدمة على مستواهم تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية للعمال بخصوص المتغيرات الديمغرافية.

وبناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم الإقتراحات العملية التالية:

1- اتخاذ إجراءات وآليات تصحيحية وتكميلية تعزز ممارسة نظام إدارة الجودة (ISO 9001) لتحسين خدمات المكاتب الجامعية، من خلال عقد ندوات علمية وإرشادية تصب ضمن هذا السياق.

2- إقامة مشروع لبرامج تدريبية وورشات عمل تطبيقية في مجال جودة الخدمات لفائدة العاملين بمكاتب جامعة غرداية نابعة من احتياجاتهم الحقيقية والمعبر عنها.

3- حث المسؤولين عن المكاتب والجهة الوصية لإعطاء اهتمام أكبر للمورد البشري العامل بالمكتبة، مع توفير الظروف المناسبة للعمل النوعي من أجل دفع العاملين بمكاتب جامعة غرداية نحو بذل مجهودات مضاعفة لترقية جودة الخدمات المقدمة.

4- الاستفادة من تجارب نماذج مكاتب جامعية رائدة والحرص على تبني مؤشرات لأداء المكاتب الجامعية بما يسمح بتقييم أدائها بشكل مستمر واتخاذ الإجراءات اللازمة للتحسين في الوقت المناسب.

5- مواصلة العمل أكثر للرفع من مستوى ممارسة نظام إدارة الجودة (ISO 9001) للخدمات المقدمة بمكاتب جامعة غرداية، وتعزيزها من طرف القيادات الإدارية في مكاتب جامعة غرداية وكذا الجهة الوصية عن طريق تبني آليات جديدة تدعم نظام إدارة الجودة.

- 6- اعتماد دليل للجودة يحدد الطرق والممارسات النوعية لمهام وأنشطة مكتبات جامعة غرداية. و انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها والاقتراحات المقدمة يمكن عرض آفاق للبحث فيما يلي:
- واقع جودة الخدمة المكتبية وفق معيار (ISO 9004-2).
 - أثر نظام إدارة الجودة في تحسين الخدمة المكتبية بمؤسسات التعليم العالي.
 - تقييم جودة خدمات المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين.
 - أثر بيئة العمل على جودة أداء الخدمات المكتبية.
 - تفعيل ثقافة الجودة لدى أمناء المكتبات.

6. قائمة المراجع:

مراجع باللغة العربية

الكتب:

1. التزوري محمد عوض، الرقب محمد زايد، الناصر بشير مصطفى، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، دار الحامد، الأردن، 2009.
2. عبد الهادي محمد فتحي، الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية، دار الجوهرة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2015.
3. كومار ديباك، نديم غفاف محمد (مترجم)، الإعتماد الأكاديمي في المكتبات، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2017.
4. الهادي محمد محمد، توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2008.

مقال في مجلة:

1. البداعية شيماء بنت سعود، العوني علي بن سيف، الحجى خلفان بن زهران، معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، مج. 7، 1:2018، قطر، متاح على الرابط:

»

<https://www.qscience.com/docserver/fulltext/jist/2018/1/jist.2018.7.p>

df?»، اطلع عليه في: 2020/11/22.

2. بدح أحمد محمد وآخرون، تقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، مج. 30، ع. 02، الأردن، 2015.
3. حمارشة أماني، العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية و مؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الآيزو: 16439 و 9001:2015، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، مج. 6، 1:2018، قطر، متاح على الرابط: »

<https://www.qscience.com/docserver/fulltext/jist/2018/1/jist.2018.6.p>

df?»، اطلع عليه في: 2020/11/20.

4. سعيد سمير مدحت، قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق)، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، مج.14، ع.02، العراق، 2007.
5. يزيد قادة، نظام إدارة الجودة كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مجلة دفاتر اقتصادية، مج.07، ع.01، الجزائر، 2016.

الرسائل الجامعية:

- عطوي نصيرة، المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2016.

مواقع الأنترنت:

- المعهد البريطاني للمعايير، نظام إدارة الجودة- إيزو 9001: أكثر معيار معترف به دوليا لإدارة الجودة، متاح

على الرابط: <https://www.bsigroup.com/ar-AE/--ISO->

9001/?fbclid=IwAR0lMsODM61BtqIvFx8pZu80DKqFsq8t0kc4ddUV8DwXusqa2i2ynqdoKEo، تاريخ المعاينة: 2020/11/26.

مراجع باللغة الأجنبية:

الكتب:

- Poll Roswitha & Boekhorst Peter te, Performance Measurement in Libraries, IFLA Publications, Netherlands, 2007.

مواقع الأنترنت:

1. EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION (CEN), Quality management systems - Requirements (ISO 9001:2015), retrieved 08/05/2020, from :« <https://infostore.saiglobal.com/preview/98706475812.pdf?>».
2. International Organization for Standardization (ISO), about us, retrieved 27/11/2020, from :« <https://www.iso.org/about-us.html>».