

أثر جودة خدمات مكاتب الجامعة على رضا أعضاء هيئة التدريس: دراسة تطبيقية على جامعة الملك سعود

عبد الرحمن الشمري

كلية إدارة الأعمال-قسم الإدارة العامة للدراسات العليا
جامعة الملك سعود

(قدم للنشر في: 17/3/2019م - قبل للنشر في: 24/10/2019م)

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة خدمات المكاتب على رضا أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود؛ وذلك للمساهمة في تحسين الأداء والخدمات المقدّمة. وقد تكوّن مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود، في حين تكوّنت عينة الدراسة من 450 عضو هيئة تدريس، تم تطبيقها عن طريق أسلوب العينة الصدفية، وقد تمّ تحليل 313 استبانة صالحة للتحليل، وقد استخدم الباحث الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)؛ لغايات تحليل بيانات الدراسة واستخراج نتائجها.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر لثلاثة عوامل من عوامل الدراسة في مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن جودة خدمات مكاتب جامعة الملك سعود؛ وهذه العوامل هي (العناصر الملموسة، الاعتمادية، والتعاطف)، كما أظهرت النتائج أن عاملي (سرعة الاستجابة، الأمان) ليس لهما أثر في مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن جودة خدمات مكاتب جامعة الملك سعود، وعلاوة على ذلك فقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المكتبية وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي ومتغير العمر.

وقد قدّمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمّها: التركيز على توفير الموارد الملموسة التي يحتاجها مراجعو المكتبة داخلها؛ لما لهذا العامل من أثر على مستوى رضا رواد المكتبة، ولا سيما أعضاء هيئة التدريس، والاهتمام بعاملتي الاعتمادية والتعاطف من قِبَل العاملين داخل المكتبة عند تقديم الخدمات لمراجعي ورواد المكتبة؛ وذلك من خلال اهتمام إدارة المكاتب بتوفير دورات تدريبية للموظفين؛ لتطوير أداؤهم، وتقديم الخدمات بشكل أمثل.

الكلمات المفتاحية: المكاتب، جودة الخدمات، رضا أعضاء هيئة التدريس.

المقدمة

والإلكتروني عبر موقع الإنترنت ومصادر المعلومات التابعة للمكتبات الجامعية.

وكمساهمة في قياس جودة المكتبات الجامعية والخدمات التي توفرها؛ لا بدّ من التعرف على مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن خدمات المكتبات الجامعية.

وكغيرها من المكتبات الجامعية، تهتم وترتكز مكتبات جامعة الملك سعود على توفير المعلومات للمساهمة في تطوير البحث العلمي والمسيرة الأكاديمية داخل الجامعة، سواء للطلبة أو لأعضاء الهيئة التدريسية.

بناءً على ما سبق، تأتي هذه الدراسة للتعرف على أثر جودة خدمات المكتبات على رضا أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود؛ من أجل المساهمة في رفع أداء المكتبات إلى مصاف المكتبات الجامعية المتقدمة.

مشكلة وأهمية الدراسة:

أدى التطور التقني، وما أضفاه على البيئة الجامعية، إلى إحداث تغيرات في الخدمات التي تقدمها كافة قطاعات الجامعة، سواء الخدمات المقدّمة للطلبة أو الخدمات المقدّمة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين.

ولتحقيق ما تصبو إليه الجامعات السعودية بشكل عام، وجامعة الملك سعود بشكل خاص؛ لا بدّ من الحفاظ على التقييم المستمر للجودة، ولا سيما جودة الخدمات المقدّمة من المكتبات الجامعية داخل الحرم الجامعي.

وكجزء أساسي من العملية التعليمية المتكاملة يأتي دور أعضاء الهيئة التدريسية في تقييم الخدمات المكتبية التي تقدّمها مكتبات جامعة الملك سعود؛ وذلك لما لديهم من خبرات أكاديمية وتعليمية متنوعة، إضافةً إلى كونهم أحد الشرائح المهمة التي تُوجّه لهم هذه الخدمات.

تطويرها؛ من خلال تقديم توصيات لمتخذ القرار كوسيلة للمساهمة في رفع كفاءة العملية التعليمية، والتي تشمل المكتبات داخل الجامعة وخدماتها المختلفة.

أضفى التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نقلة نوعية وأثراً كبيراً على كافة المجالات ولا سيما المجالات الخدمية سواء العامة أو الخاصة، بالإضافة إلى تأثيره على معظم حياة الانسان.

ولعل أبرز مخرجات هذا التطور هو الثورة الرقمية في توفير المعلومات لمن يحتاجها بوقت وجهد أقل، ممّا ساهم في تطوير مصادر الحصول على المعلومات وتوفيرها بشكل مستمر سواء بشكل إلكتروني أو بشكل ماديّ من خلال توفير الاستعلام والبحث عن مصادر هذه المعلومات الكترونياً في المكتبات الجامعية وغيرها وتوفير عناء السفر والبحث.

فالجامعة والمكتبة وتوفير مصادر المعلومات لها أثر كبير في بناء الدول وثقافات الشعوب وتنمية الابداع لدى الافراد، وبناء العلاقات والثقافات بين أفراد المجتمع، فلا بدّ من الخروج من دائرة الروتين والتقليد إلى عالم التكنولوجيا ومواكبتها والاستفادة منها في مجال التدريس الجامعي والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

إضافة إلى ذلك، فأعضاء هيئة التدريس يعيشون دورة متجددة من التطوير والتحديث وذلك لمواكبة مستجدات العلوم المختلفة والتقنيات والأساليب الحديثة ودعم المسيرة التعليمية والبحث العلمي وذلك من خلال ما توفره المكتبات الجامعية من مقتنيات ومصادر للمعلومات واستخدامها استخداماً فعالاً في الدراسات والأبحاث.

ولا بدّ للمكتبات الجامعية إذا ما أرادت تحقيق الأداء الفعّال من توفير كافة الخدمات البحثية، والتركيز على حداثه مصادر المعلومات، بالإضافة إلى توفيرها بشكل إلكتروني.

إضافة إلى ما سبق؛ فإن رضا المستفيدين من الخدمات أو عدم رضاهم دلالة واضحة ومؤشر رئيسي على جودة الخدمات المكتبية بشقيها التقليدي داخل الحرم الجامعي

لذلك تكمن مشكلة الدراسة في التعرف على أثر جودة خدمات المكتبات على رضا أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود؛ وذلك لغايات تقييم هذه الخدمات، والعمل على

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة بشكل أساسي للتعرف على أثر جودة خدمات المكتبات على رضا أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك سعود، ويمكن أن ينتج عن هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

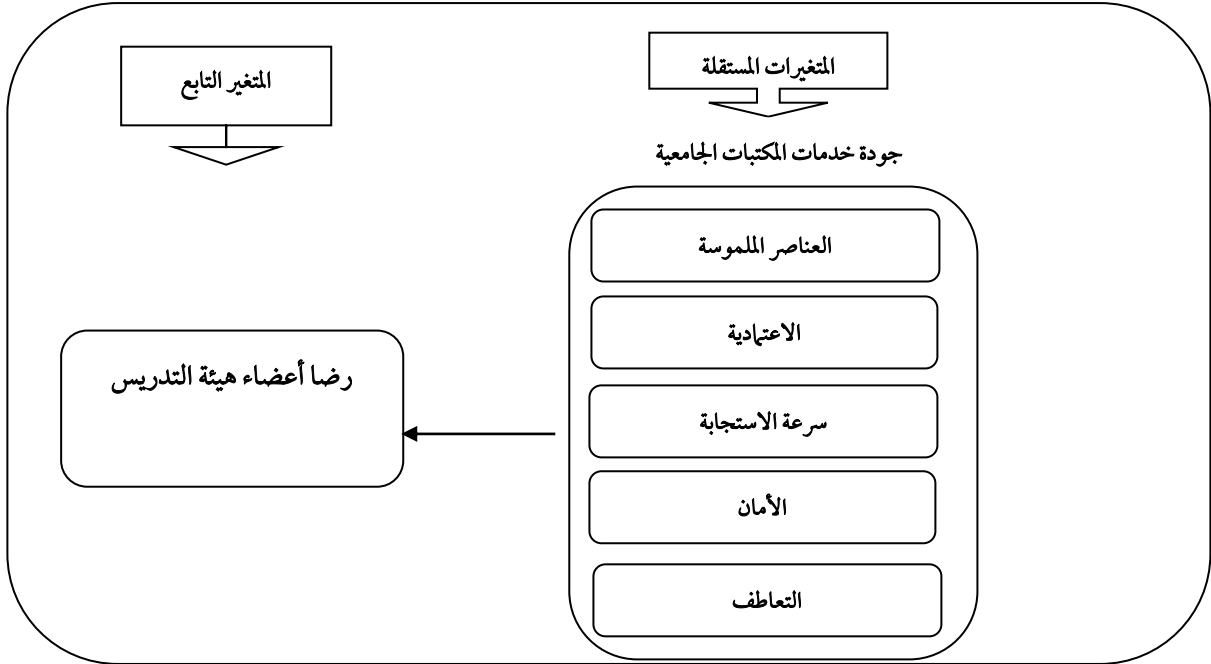
1- التعرف على مستوى الخدمات التقليدية التي تقدّمها مكتبات جامعة الملك سعود.

2- التعرف على مستوى الخدمات الإلكترونية التي تقدّمها مكتبات جامعة الملك سعود.

3- التعرف على مدى وجود اختلاف في مستوى رضا أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود عن الخدمات التي تقدّمها المكتبات داخل الجامعة، وعبر الخدمات الإلكترونية وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي والعمر.

نموذج الدراسة

الشكل رقم (1)
نموذج الدراسة



فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لأبعاد جودة خدمات المكتبات الجامعية مجتمعة (العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) على رضا أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود.

وينبع من الفرضية الأساسية السابقة فرضيات فرعية تتمثل فيما يلي:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لُبُعد العناصر الملموسة على رضا أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود.

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد الاعتمادية على رضا أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد سرعة الاستجابة على رضا أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد الأمان على رضا أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود.
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد التعاطف على رضا أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود.

الفرضية الثانية

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن جودة خدمات المكتبات الجامعية بجامعة الملك سعود وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي والعمر.

الإطار النظري والدراسات السابقة

مفهوم الجودة

إن السعي والتنافس نحو التحسين والتطوير مع المحافظة على الاستدامة والاستقرار هو نتاج ما يشهده العالم اليوم من ثورة تقنية وتوسُّع لمفهوم العولمة، والذي دفع المنظمات على اختلاف أنواعها وأهدافها إلى تبني أعلى مستوى من الكفاءة والفاعلية في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات.

ولتحقيق هذا الهدف؛ اتجهت المنظمات إلى تبني مفهوم الجودة وتطبيق معاييرها المختلفة، بالإضافة إلى العمل على قياس مستوى الجودة بشكل مستمر. ولقد حظي مفهوم الجودة باهتمام الباحثين في كافة المجالات؛ لما له من أهمية بالغة في رفع مستوى الأعمال والخدمات التي تقدمها المنظمات.

وقد عرّف (زين الدين، 1996م؛ برحومة ومراد، 2008م) الجودة بأنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته، ويحقق رضاه التام عن

السلعة أو الخدمة التي تُقدَّم له. بينما يرى (الدراركة، 2002م) بأنها حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات المادية والخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة المحيطة؛ بحيث تتطابق هذه الحالة مع توقعات العملاء.

من ناحية أخرى يذكر (علوان، 2005م) بأن الجودة هي ملاءمة المنتج أو الخدمة للاستخدام؛ حيث يمكن للمستخدم الاعتماد عليها في إنجاز ما يريد.

إضافة إلى ما سبق، يمكن تعريف الجودة بأنها مطابقة مواصفات وخصائص المنتج أو الخدمة لاحتياجات المستهلك أو العميل وإشباع حاجاته وصولاً إلى الحصول على رضا المستهلك أو العميل (Seddiki, 2003) (Brassart & Panazol, 1992) (Détrie, 2001).

وقد تباينت وتعددت مفاهيم وتعريفات الجودة في الدراسات السابقة، لكن أغلب التعاريف متفقة على أن الجودة هي عبارة عن تلبية رغبات واحتياجات العميل، وإشباعها بهدف الوصول إلى رضا العميل عن المنتج أو الخدمة المقدَّمة له، ويتحقق ذلك من خلال خصائص وصفات المنتج أو الخدمة بما يفوق أو يتوافق مع توقعات العميل.

وهذا المفهوم للجودة يعطي مجالاً واسعاً للمنظمات للتنافس فيما بينها من خلال التركيز على مجارة توقُّعات العملاء والتفوق عليها (إدريس، 1996م).

وكاتجاهات لمفهوم الجودة، يمكن تناول مفهوم الجودة بأنه (المحياوي، 2006م):

1. قدرة المنظمة على تقديم خدمة أو منتج ذي خصائص مميزة خالياً من النقص أو العيوب.
2. تمايز الخدمات أو المنتجات التي تقدمها المنظمة عن غيرها من المنافسين.
3. تلبية رغبات واحتياجات العميل أو المستخدم بما يتوافق مع أهداف المنظمة.
4. قدرة المنظمة على التغيير والتطوير بما يتناسب مع البيئة المحيطة بها وحالة العرض والطلب.

والبيئة التنافسية، ومقدار التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات (Sharabi & Davidow, 2010). وتهدف الجودة لعملية متكاملة إلى الحفاظ على الأداء الخارجي للمنظمة والخدمة التي تقدمها للمجتمع أو البيئة الداخلية، بالإضافة إلى تلبية احتياجات العملاء بما يتوافق أو يفوق توقعاتهم، كما تكمن في مدى استجابة المنظمة للتغيرات المحيطة بها وقدرتها على تحفيز الموظفين، والعمل على تطوير مهاراتهم المختلفة.

المكتبات الجامعية بجامعة الملك سعود وخدماتها

تُعتبر المكتبات الجامعية من الأجزاء المهمة والرئيسة داخل الجامعة؛ لما تساهم فيه من نشر الوعي والعلم داخل المجتمع الجامعي، إضافة إلى ما توفره من خدمات لرواد الجامعة؛ سواء كانوا أعضاء هيئة تدريس أم طلاباً أم أفراداً من المجتمع المحلي.

إضافة إلى ما تُسهم به المكتبات من دعم للمجتمع المحلي والباحثين في أنحاء العالم؛ من خلال ما توفره من مصادر للمعلومات سواء بشكل تقليدي أو عبر الوسائل الإلكترونية الحديثة.

وكغيرها من الجامعات السعودية؛ تحرص جامعة الملك سعود على الاهتمام بالمكتبات الجامعية؛ باعتبارها قلب الجامعة النابض، الذي يسعى إليه الباحثون من كل مكان لإجراء بحوثهم وزيادة معارفهم وإثراء مجتمعاتهم.

وتحقيقاً لهذا الهدف؛ فإن الجامعة أنشأت ما يسمّى بعمادة شؤون المكتبات عام 1974م، تتمثل رؤيتها بأن تكون الأفضل بين المكتبات العالمية والعربية؛ من خلال المساهمة في تقديم إنتاج بحثي مميز، جنباً إلى جنب مع ما تمتلكه الجامعة من تقنية عالية وموارد بشرية متميزة، كما تسعى العمادة إلى تطبيق معايير الجودة العالمية والتحول نحو بيئة إلكترونية، وتعزيز القيمة المضافة؛ من خلال الحرص على اتفاقيات التبادل والتدريب مع المكتبات الأخرى محلياً.

وجاءت عمادة شؤون المكتبات كمظلة تضم جميع المكتبات داخل الحرم الجامعي؛ حيث يندرج تحت ظلها 15 مكتبة، منها

جودة الخدمة

بعد التعرّف على مفهوم الجودة بشكل عام، وما هي اتجاهات مفهومها، لا بدّ من التعرف على مفهوم جودة الخدمات على وجه الخصوص؛ لما له من خصوصية في موضوع الدراسة.

وبشكلٍ عام يمكن النظر لمفهوم الخدمة على أنه نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون غير ملموسة، ولا ينتج عنها أيّ ملكية، وقد ترتبط أو لا ترتبط بمنتج مادي أو ملموس (Kotler, 2011).

كما يرى (العجارمة، 2005م؛ الضمور 2005م) أنّ الخدمة تتمثّل في مجموعة من المنافع المشتركة الموجودة في عقول متلقي الخدمة المحتملين، ومن المؤمّل استفادتهم من الخدمة، سواء كانت خدمات تقليدية أو خدمات عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة وتكون أساساً غير ملموسة، ولا يمكن حيازتها.

في حين تُعتبر جودة الخدمات من أهمّ المداخل الحديثة التي حظيت باهتمام واسع لا سيما في ظل عصر التوجّه بالمستهلك، وهذا ما جعل المؤسسات الخدمية تعمل من أجل التعرف على توقعات الزبائن حول الخدمة التي يرغبون بها ومحاوله تجسيدها (بن قيراط، 2014م).

فتعريف جودة الخدمة من التعاريف الصعبة نسبياً؛ لما تتميز به الخدمة من خصائص غير ملموسة، ومن التعريفات لمفهوم جودة الخدمة ما ذكره (حلوز والضمور، 2012م) بأنّها تقديم الخدمات وتوفيرها بشكل صحيح دون حصول أيّ قصور أو خطأ وبشكل يتطابق مع متطلبات طالبي الخدمة.

فمفهوم الجودة يُعتبر من الركائز الأساسية، ولا سيما في القطاع الخدمي؛ فهو يُشير كمفهوم متكامل إلى جميع ما يتم بذله من جهود وخطط وأفكار؛ وصولاً لتلبية احتياجات ومتطلبات العميل أو متلقي الخدمة (Kiran & Diljit, 2017).

فمقياس جودة الخدمة هو مقدار مطابقتها أو تفوّقها على توقعات العميل أو المستخدم، مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل المتغيّرة؛ كالوقت، وتكرار الاستفادة من الخدمات،

تُعدّ دافعاً مهماً يساهم في تلبية رغبات المستفيدين من الخدمة، وبشكل خاص أعضاء الهيئة التدريسية للاستفادة من آرائهم للتحسين والتطوير؛ فالمكتبة لا بد أن تكون مُواكبة لكل ما هو جديد في المعلومات وطرق تقديم الخدمات.

مقاييس جودة الخدمات

تهدف المنظمات بشكل عام، والمنظمات الخدمية على وجه الخصوص، إلى تطوير الخدمات وتقديمها للعميل أو المستخدم بأقل تكلفة ممكنة وأقصر وقت وجهد؛ وذلك من خلال الوصول إلى مستوى توقعات العميل أو التفوق عليها، وهذا هو جوهر جودة الخدمات وقياسها. وقد تعددت الأساليب والمقاييس التي تعمل على قياس مستوى جودة الخدمات على مرّ السنوات السابقة، ومن أكثر المقاييس شيوعاً واستخداماً هو ما يُعرف بمقياس نموذج جودة الخدمة الذي يُعرف اختصاراً بـ (ServQual)، وهو ناتج من دراسة (parasuraman, Zeithmal et berry) خلال الثمانينيات؛ وذلك للمساهمة في حلّ مشاكل الجودة، وتحسين الأداء من خلال تحديد الفجوة بين توقعات العملاء ومستوى الخدمة المقدّمة لهم؛ أي الفجوة بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع (معلا، 1998م)، وكما يذكر (عبدالمحسن، 2004م) فإنّ هذا المقياس يعتمد على عملية المقارنة بين توقعات العميل أو الزبون بشأن الخدمة وإدراكهم لمستوى جودة الخدمة التي حصلوا عليها فعلياً، ومن ثمّ تحديد الفجوة بين التوقع والإدراك.

وبناءً على هذا النموذج؛ فإنّ هناك خمسة مؤشرات لتقييم جودة الخدمة، وهي: العناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف، وقد حدّد نموذج جودة الخدمة عدة فجوات بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع للخدمات المقدمة بشكل عام، والتي يمكن ملاحظتها من خلال الشكل التالي:

مكتبتان مركزيتان داخل حرم الجامعة، والأخرى منتشرة في كافة نواحي الجامعة، وهي كما يلي:

أ. مكتبات الطلاب، وتضم:

1. مكتبة عمادة السنة التحضيرية.
2. مكتبة كلية الصيدلة.
3. مكتبة كلية الطب ومستشفى الملك خالد الجامعي.
4. مكتبة كلية المجتمع.
5. مكتبة كلية المعلمين.
6. مكتبة مستشفى الملك عبد العزيز الجامعي.

ب. مكتبات الطالبات، وتضم:

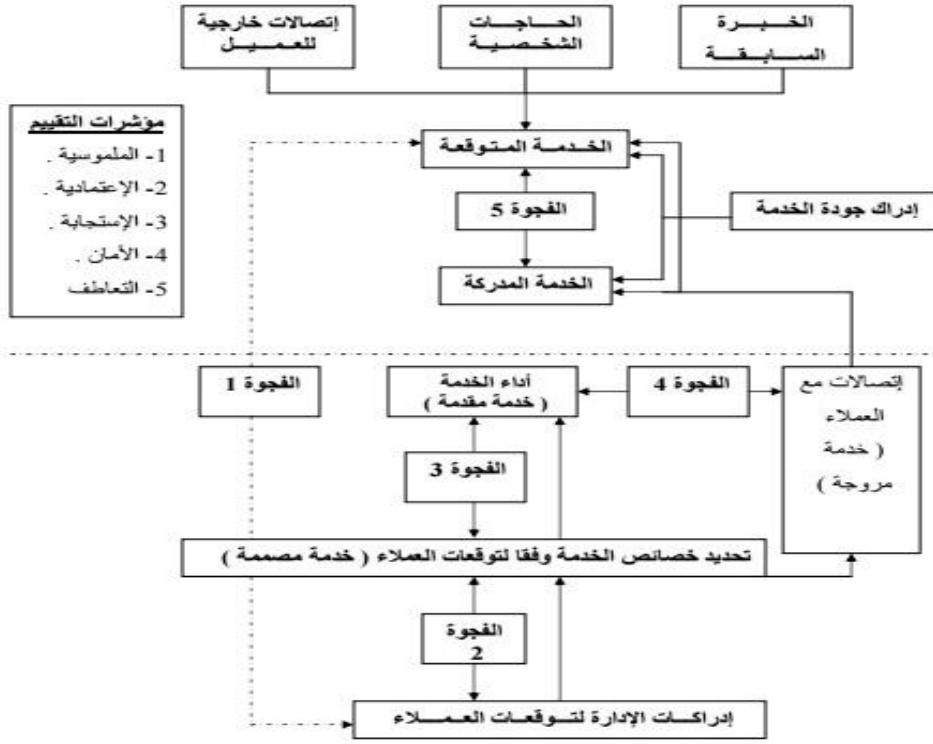
1. المكتبة المركزية في المدينة الجامعية للطالبات.
2. القاعة النسائية بمكتبة الملك سلمان المركزية.
3. مكتبة سكن الطالبات.
4. مكتبة كلية التمريض.
5. مكتبة كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع.
6. مكتبة كلية العلوم الطبية التطبيقية.
7. مكتبة كلية طب الأسنان.

وتضم المكتبة بين طياتها ما يزيد عن (1484079) كتاباً، و(3,305,000) كتاباً إلكترونيّاً، بالإضافة إلى أن الجامعة لديها (84) اشتراكاً في قواعد المعلومات للنصوص الكاملة والملخصات (التقرير السنوي، 2014م).

في حين بلغ عدد المستفيدين من مكتبات الجامعة سنويّاً ما مجموعه (666720) بحسب التقديرات الصادرة عن عمادة شؤون المكتبات، أما بالنسبة للعاملين فقد بلغ عدد العاملين في مكتبات الجامعة 458 موظفاً وموظفة موزعين ما بين إداريين ومتخصصين وفنيين من ذوي الخبرات والاختصاص؛ وذلك لتسهيل عملية تقديم الخدمات المختلفة لرواد المكتبات في الجامعة (التقرير السنوي، 2014م).

وتحقيقاً لرؤية الجامعة والعمادة، لا بدّ من تقييم جودة الخدمات التي تقدّمها المكتبات لروادها، فقياس جودة الخدمة

الشكل رقم (2)
نموذج الفجوة (ServQual)



المصدر: Lambin, 2005.

أما بالنسبة لأبعاد قياس الجودة؛ فقد تناول هذا المقياس أبعاد مقياس نموذج جودة الخدمة دون تغيير وهي (Parasuraman et. al., 1988):

1. الاعتمادية: القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل معتمد وصحيح.
2. الاستجابة: الرغبة في مساعدة العملاء، وتقديم خدمة فورية.
3. الأمان: معرفة المستخدمين ومجاملتهم، وقدرتهم على استشارة الثقة والضمان.
4. التعاطف: العناية، والاهتمام الشخصي المقدم للعملاء.
5. الملموسية: ظهور التسهيلات المادية، والمعدات، والأفراد، والمواد المكتوبة.

أما المقياس الثاني للجودة فهو مقياس نموذج أداء الخدمة (Service Performance) الذي يُعرف بـ (ServPerf)، وهو المقياس الذي اعتمدت عليه الدراسة في قياس أداء خدمات المكتبات الجامعية بجامعة الملك سعود.

وقد ظهر مقياس أداء الخدمة عام 1992م مع الباحثين (Joseph Cronin and Steven Taylor)؛ وذلك لأنهم يرون أنه من غير المناسب الاعتماد على الفرق بين توقعات العملاء والأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، وتُعرف الجودة في إطار هذا النموذج كمفهوم اتجاهي يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ويُعرف الاتجاه على أنه: تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة.

لكنّ هذا المقياس تفوّق على مقياس (ServQual) للجودة؛ تتبّع معيار التحديد (R^2)، والجدول التالي يبيّن بعض وذلك من خلال تفسيره للجودة وأبعادها؛ وذلك من خلال الدراسات التي قارنت بين المقياسين.

الجدول رقم (1)
مقارنة معامل التحديد لمقاييس الجودة

ملخص النتائج	R^2 لمقياس أداء الخدمة	R^2 لمقياس جودة الخدمة	طبيعة الخدمة	الدراسة
في كل حالة، مقياس أداء الخدمة فسّر تعيّر أكثر في جودة الخدمة.	0.48 0.39 0.45 0.48	0.47 0.37 0.42 0.35	الخدمات المصرفية مكافحة الآفات التنظيف الجاف للملابس الوجبات السريعة	Cronin and Taylor,1992
بيّنت الدراسة أن مقياس أداء الخدمة فسّر تغير أكثر في جودة الخدمة الكلية من مقياس جودة الخدمة.	0.44	0.35	المرافق السكنية	Babakus and Boller,1992
بيّنت الدراسة أن مقياس جودة الخدمة فسّر تعيّر أكثر في جودة الخدمة الكلية من نموذج أداء الخدمة.	0.40	0.45	المؤسسات المالية	Brown & others,1992
في كل حالة، مقياس أداء الخدمة فسّر تعيّر أكثر من مقياس جودة الخدمة.	0.74 0.73 0.72 0.86	0.51 0.55 0.54 0.60	صناعة الحواسيب سلاسل التجزئة التأمين على السيارات التأمين على الحياة	PZB,1994

المصدر: Page Jr,Thomas J, and Spreng,Richard A. (2002), Difference Score versus Direct Effects in Service Quality Measurement, Journal of Service Research, Vol.4,N°.3,P. 185

إدراكات جودة الخدمة، وعلاقتها مع رضا العملاء (Cronin & Taylor, 1992).
وكمفتاح لتحقيق رضا العملاء لا بدّ من التركيز على الجودة والاهتمام بقياسها بشكل مستمر؛ كونها تعتبر المفتاح الأمثل لتحقيق رضا العملاء ومتلقي الخدمة، والذي تسعى إليه المنظمات بشكل عام؛ لما يحققه من بناء علاقة قويّة مع العملاء (Ehigie, 2006).

لذلك تلعب جودة الخدمات دوراً مهماً في التأثير على رضا متلقي الخدمة ومستوى تقبّلهم للخدمات المقدّمة لهم. لذلك تسعى جامعة الملك سعود بشكل مستمر للحفاظ على مستوى الخدمات التي تقدّمها مرافق الجامعة المختلفة، وتعمل على قياس أدائها ومستوى جودتها؛ وذلك لغايات التقييم والتقويم.

أثر جودة خدمات المكتبات على رضا أعضاء هيئة التدريس
يعرّف الرضا بأنه شعور الفرد بالسعادة أو الخذلان الناتج عن مقارنة أداء الخدمة المدرك بعد الحصول عليها مع توقعاته قبل الحصول على الخدمة (Kotler & Keller,2006).
في حين يرى (Giannelloni & Robinot,2010) و (Soomro & others,2012) الرضا كشعور بالارتياح نتيجة المقارنة بين التوقعات الأولية للمستهلك أو متلقي الخدمة والتصور اللاحق من أدائها؛ أي الأداء الفعلي للخدمة.

ولأن الرضا يعتبر شيئاً حكماً يعتمد على تجربة العميل الخاصة باستلام الخدمة واستهلاكها؛ فإنه يمكن ملاحظة أهمية

إلى متوسط لمعايير ضبط الجودة في المكتبات، بالإضافة إلى وجود صعوبات إدارية ومالية وتقنية تحدّ من تطبيقهم لمعايير ضبط الجودة. في حين أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أبرزها: تأسيس لجنة مختصة بضبط الجودة في المكتبة، مهمتها تهيئة المناخ التنظيمي المناسب لتطبيق الجودة، والإشراف على تنفيذ عملياتها، وحلّ الصعوبات التي تعترض تطبيقها.

دراسة (Abdallah & Bilal 2015)، بعنوان: Exploring the Effectiveness of Library Services and Resources in Academic Libraries in Lebanon from Users' Perspectives" سعت الدراسة إلى تقييم طبيعة وفعالية الخدمات ومصادر المعلومات في المكتبات الأكاديمية في لبنان؛ وذلك من وجهة نظر المستخدمين؛ حيث بيّنت نتائج الدراسة ضرورة تقييم جودة الخدمات للمكتبات من أجل إيجاد فرصة للتحسين والتطوير على الأداء. إضافة إلى ذلك توصلت الدراسة إلى أن هناك فجوة في الأداء سببها عدم توفير عدد كافٍ من الموظفين ونقص ساعات العمل في المكتبات.

دراسة (بدح وآخرين، 2015م)، بعنوان: "تقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها"، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات في المكتبات الجامعية؛ بهدف تحسين مستوى الخدمات المقدّمة في المكتبات، ورفع جودة الأداء. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج؛ أهمّها أنّ مستوى الجودة للخدمات التي تقدّمها المكتبات الجامعية هو مستوى مرتفع. في حين أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات، أبرزها: ضرورة الدعم الإداري والفنيّ للمكتبات الجامعية، وزيادة الاعتمادات المالية لتطوير البنية التحتية لتتماشى مع احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

دراسة (Abdul Malek & Razali others 2012)، بعنوان: The Effectiveness of Digital Library Portal towards Users' Satisfaction: Views of Malaysian University Students) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المكتبية الإلكترونية على رضا الطلبة؛ وذلك بخمس جامعات بماليزيا. وشملت الدراسة عوامل: سهولة الاستخدام، والتصميم، والموثوقية، وتوافر المعلومات، وإمكانية الحصول عليها.

والمكتبات الجامعية كجزء رئيس من مرافق الجامعة الخدمية، و باعتبارها تتعامل مع العديد من المستخدمين سواء كانوا من أعضاء الهيئة التدريسية أو الموظفين أو الطلبة أو من المجتمع المحلي؛ لا بدّ من العمل على المحافظة على مستوى أدائها وجودة خدماتها؛ وذلك للمضي في تحقيق رسالة الجامعة ورؤيتها، بالإضافة إلى تحقيق رؤية عمادة المكتبات بأن تكون الأفضل والأميز عربياً وعالمياً.

وللوصول إلى هذا الهدف ومعرفة جودة الخدمة؛ فإن أفضل الطرق لذلك هو معرفة رضا متلقي الخدمة في المكتبات الجامعية عن أدائها، فمستوى الجودة مرتبط ارتباطاً مباشراً وثيقاً برضا المستفيدين من الخدمات، فجودة الخدمات التي تقدّمها المكتبات يُعدّ عاملاً مهماً في رضا رواد المكتبة واستخدامهم لها؛ سواء بشكل تقليدي أو عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة التي توفرها المكتبة كقواعد البيانات، وغيرها.

ولأهمية هذا الهدف؛ فإن أفضل من يُقيّم الخدمات المكتبية في الجامعة هم أعضاء الهيئة التدريسية؛ وذلك لما يتمتعون به من خبرات عالية يمكن الاستفادة منها في تقييم الخدمات، والعمل على تقويمها بما يتماشى وأهداف المكتبة ورؤيتها. لذلك سعت الدراسة لمعرفة أثر جودة خدمات المكتبات الجامعية على رضا أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود؛ كخطوة يؤمل بأن تكون مفيدة لتقييم ومن ثمّ تقويم جودة الخدمات المقدّمة، والعمل على رفع سوية العمل العام داخل الجامعة بشكل عام، وفي المكتبات على وجه الخصوص.

الدراسات السابقة

دراسة (البداعية وآخرين، 2018م)، بعنوان: "معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية"، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس؛ وذلك استناداً على معايير مكتبات التعليم العالي ومؤشرات «دوبي (Dube)»، إضافة إلى الكشف عن الصعوبات التي تحدّ من تطبيق تلك المعايير، وقد توصلت الدراسة إلى عددٍ من النتائج؛ أهمّها وجود تطبيق عالٍ

إلى تدني مستوى الخدمات المقدّمة، والذي يظهر من خلال عدم مطابقة توقعات المستخدمين للخدمات المقدّمة لهم.

منهجية الدراسة

تعتبر الدراسة وصفية تحليلية تهدف إلى الإجابة عن تساؤل رئيسي حول أثر جودة خدمات المكتبات الجامعية على رضا أعضاء هيئة التدريس كدراسة تطبيقية على جامعة الملك سعود؛ وذلك اعتماداً على نوعين من البيانات؛ هما البيانات الثانوية، وذلك من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، والبيانات الأولية من خلال أداة الدراسة، وهي الاستبانة؛ حيث تكونت الاستبانة من جزأين أساسيين؛ الأول: احتوى على أسئلة ديموغرافية حول عينة الدراسة، والثاني: احتوى على 20 سؤالاً لقياس متغيرات الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي.

أدوات التحليل الإحصائي

تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وشمل ذلك استخدام الإحصاء الوصفي والتكرارات لبيان خصائص عينة الدراسة، واستخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة، كما تم استخدام تحليل المتوسطات الحسابية لبيان مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس حول الخدمات التي تقدّمها مكتبات جامعة الملك سعود.

وخلصت الدراسة إلى أن جميع العوامل السابقة الذكر مهمة في رضا الطلبة عن الخدمات الإلكترونية للمكتبة؛ إلا أن العامل الأكثر أهمية من وجهة نظر الطلاب هو عامل الموثوقية؛ حيث كان له الأثر الأكبر في تفسير المتغير التابع مما يعكس أهمية هذا العامل أثناء تطبيق واستخدام الخدمات المكتبية الإلكترونية.

دراسة (Masrek & others 2009)، بعنوان: " Evaluating academic library portal effectiveness A Malaysian case study" سعت الدراسة إلى التعرف على فعالية خدمات المكتبة الجامعية الإلكترونية بجامعة التكنولوجيا بماليزيا؛ وذلك من خلال استقصاء آراء الطلاب حول تصميم الخدمات وجودتها؛ حيث توصلت الدراسة إلى وجود توافق بين توقعات المستخدمين للخدمات المكتبية والأداء الفعلي للخدمات الجامعية، وذلك من خلال الموثوقية والدقة والملائمة للمستخدمين، وجودة العمليات والتقنيات المستخدمة في الخدمات المكتبية.

دراسة (Nitecki & Hernon , 2000)، بعنوان: " Measuring service quality at yale university's libraries" هدفت الدراسة إلى قياس وتقويم جودة خدمات المكتبات الجامعية؛ وذلك من أجل المساهمة في توفير معلومات دقيقة عن أداء المكتبة لمتخذ القرار من أجل الاستمرار في التحسين والتطوير؛ حيث اعتمدت الدراسة على مقياس نموذج الجودة لقياس جودة الخدمات المكتبية، وذلك من خلال تتبع الفجوات بين توقعات العملاء والأداء الفعلي للمكتبة، وتوصلت الدراسة

توزيع أفراد عينة الدراسة

الجدول رقم (2)
خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	فئة المتغير	العدد	النسبة المئوية %
النوع	ذكر	153	48.9
	أنثى	160	51.1
العمر	أقل من 30 عاماً	55	17.6
	30- أقل من 40 عاماً	145	46.3
	40- أقل من 50 عاماً	85	27.2
	50 عاماً فأكثر	28	8.9
الرتبة الأكاديمية	معيد	59	18.8
	محاضر	140	44.7
	أستاذ مساعد	75	24.0

6.1	19	أستاذ مشارك	
6.4	20	أستاذ	
100 %	313	المجموع	

عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multi collinearity) باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factory) (VIF)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغيرٍ من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.05)، والجدول التالي يبيّن نتائج هذه الاختبارات.

الجدول (4)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح

المتغير	البعد	معامل الثبات
المستقل	العناصر الملموسة	.867
	الاعتدائية	.864
	سرعة الاستجابة	.899
	الأمان	.870
	التعاطف	.897
التابع	رضا أعضاء هيئة التدريس	.869
الكلية		.897

يتبين من الجدول أعلاه أنّ قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات تقل عن (10)، وأن قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.05)، ويُعدّ هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multi collinearity).

أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة بشكل أساسي في جمع البيانات على الاستبانة لغايات جمع البيانات الأولية؛ حيث تم تصميم وتطوير الاستبانة، ومن ثمّ توزيع 450 استبانة على عينة الدراسة، في حين تم استرجاع 313 استبانة قابلة للتحليل والقياس.

تحليل ثبات أداة القياس

تم احتساب معامل ثبات الاستبانة (الاعتمادية)؛ من خلال تطبيق معادلة Cronbach Alpha للتأكد من مدى اعتمادية الاستبانة، وفيما يلي جدول يبين معاملات ثبات كرونباخ ألفا.

جدول (3)

معاملات ثبات كرونباخ ألفا لأداة الدراسة

نتائج المتغيرات المستقلة والتابعة

العوامل	VIF	Tolerance
العناصر الملموسة	2.606	.384
الاعتدائية	2.701	.370
سرعة الاستجابة	1.525	.656
الأمان	2.508	.399
التعاطف	1.565	.639

اختبار الفرضيات

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة؛ لا بد من القيام ببعض الاختبارات للتأكد من ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار؛ من خلال التأكد من

جدول (5)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة.

المتغير التابع	درجات الحرية	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
رضا أعضاء هيئة التدريس عن جودة خدمات مكتبات جامعة الملك سعود	(6، 307)	.660	118.95	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

(العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، والتعاطف) على رضا أعضاء هيئة التدريس حول جودة خدمات مكتبات جامعة الملك سعود.
لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) والجدول (6) يبين ذلك

يوضح الجدول أعلاه صلاحية نموذج اختبار فرضيات الدراسة، ونظرًا لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ودرجات حرية (6، 307)؛ حيث إن العوامل المستقلة (العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، والتعاطف) تفسر (66%) من التباين في متغير رضا أعضاء هيئة التدريس عن جودة خدمات مكتبات جامعة الملك سعود، وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة على النحو التالي:

الفرضية الرئيسة الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد جودة خدمات المكتبات الجامعية مجتمعة

جدول رقم (6)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الأولى

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	.392	.158		2.481	.014
العناصر الملموسة	.349	.050	.376	6.991	.000
الاعتمادية	.320	.051	.346	6.318	.000
سرعة الاستجابة	.054	.043	.051	1.236	.217
الأمان	.053	.047	.059	1.117	.265
التعاطف	.105	.041	.106	2.540	.012

الفرضيات الفرعية:

الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
كما أظهرت نتائج التحليل أن العاملين (سرعة الاستجابة، والأمان) ليس لهما أثر ذو دلالة إحصائية في مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس حول جودة خدمات مكتبات جامعة الملك سعود؛ حيث بلغت قيمة ألفا أكبر من مستوى الدلالة (0.05).

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن ثلاثة من العوامل؛ وهي (العناصر الملموسة، الاعتمادية، والتعاطف) لها تأثير في رضا أعضاء هيئة التدريس حول جودة خدمات مكتبات جامعة الملك سعود بدلالة معاملات (Beta) لهذه المتغيرات، كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها

ومما سبق يقتضي ما يلي:

أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبُعدي (سرعة الاستجابة والأمان) على رضا أعضاء هيئة التدريس عن جودة المكتبات الجامعية بجامعة الملك سعود. الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن جودة خدمات المكتبات الجامعية بجامعة الملك سعود وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي والعمر. لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (Independent Samples Test) للتعرف على الفروق بوجود متغير النوع الاجتماعي، والجدول التالي يبين هذه النتائج.

قبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل المستقلة مجتمعة (العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، والتعاطف) على رضا أعضاء هيئة التدريس حول جودة خدمات مكتبات جامعة الملك سعود، وقبول الفرضيات الفرعية، والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد العناصر الملموسة والاعتمادية والتعاطف على رضا أعضاء هيئة التدريس عن جودة خدمات مكتبات جامعة الملك سعود. كما بينت النتائج رفض الفرضيات الفرعية التي تنص على وجود

جدول رقم (7)**الفروق في مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي**

المتغير	النوع الاجتماعي	الفروق في الخطأ المعياري	متوسط الفروقات	قيمة (ف)	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
رضا أعضاء هيئة التدريس	ذكور	.06500	.20390	.058	3.137	.810
	إناث	.06630	.20390		3.076	

كما استخدم الباحث اختبار (One way ANOVA) لبيان الفروق في استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر، وكانت نتيجة الاختبار كما يلي:

بيّنت نتائج التحليل الواردة في الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا لدى أعضاء هيئة التدريس حول جودة الخدمات المكتبية وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى).

المتغير	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
أقل من 30	بين المجموعات	.738	1.289	.273	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	.573			
	المجموع	360.787			
30 - أقل من 40	بين المجموعات	.715	1.305	.267	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	.547			
	المجموع	345.022			
40 - أقل من 50	بين المجموعات	.982	1.829	.122	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	.537			
	المجموع	339.502			
50 فأكثر	بين المجموعات	1.520	1.974	.097	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	.770			
	المجموع	487.232			

ليس لها أثر في مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن جودة خدمات مكاتب جامعة الملك سعود، وهذا قد يُفسّر توافر هذه العوامل داخل المكاتب؛ حيث لا يفقدها عضو هيئة التدريس أثناء تعامله مع المكاتب.

4- وعلاوة على ذلك؛ فقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن جودة خدمات مكاتب جامعة الملك سعود وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي والعمر.

بيّنت نتائج التحليل الواردة في الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا لدى أعضاء هيئة التدريس حول جودة الخدمات المكتبية وفقاً لمتغير العمر؛ حيث بلغت جميع قيم مستوى الدلالة أكبر من (0.05).

بناء على سبق، يمكن القول برفض الفرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن جودة خدمات المكاتب الجامعية بجامعة الملك سعود وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي والعمر، والقول بعدم وجود فروق.

التوصيات

في ضوء النتائج السابقة يُوصي الباحث بما يلي:

- التركيز على توفير الموارد الملموسة التي يحتاجها مراجعو المكتبة داخلها؛ لما لهذا العامل من أثر على مستوى رضا رواد المكتبة، ولا سيما أعضاء هيئة التدريس.
- الاهتمام بعامل (الاعتمادية والتعاطف) من قِبَل العاملين داخل المكتبة عند تقديم الخدمات لمراجعين ورواد المكتبة؛ وذلك من خلال اهتمام إدارة المكتبات بتوفير دورات تدريبية للموظفين لتطوير أدائهم وتقديم الخدمات بشكل أمثل.
- بالإضافة إلى ما سبق، يوصي الباحث إدارة المكتبات بالتركيز على رضا رواد المكتبات؛ من خلال توفير الخدمات بشكل أمثل، وتقديم كل ما يحتاجه عضو هيئة التدريس أو مراجع المكتبة من خدمات داخلها؛ وذلك لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة، والذي يؤدي إلى رفع مستوى الرضا لدى رواد المكتبة بشكل عام وأعضاء هيئة التدريس على وجه الخصوص.

النتائج

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- بيّنت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل المستقلة مجتمعة (العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، والتعاطف) على رضا أعضاء هيئة التدريس حول جودة خدمات مكاتب جامعة الملك سعود.
- 2- بينت النتائج وجود أثر لثلاثة عوامل من عوامل الدراسة في مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن جودة خدمات مكاتب جامعة الملك سعود؛ وهذه العوامل هي (العناصر الملموسة، الاعتمادية، والتعاطف)، وقد يُعزى ذلك إلى أن عضو هيئة التدريس يهتم بتوافر العناصر الملموسة المادية في المكتبة؛ كالموارد المتنوعة اللازمة داخل المكتبة، بالإضافة إلى اهتمامه بالاعتمادية وحسن تعامل الموظفين وتعاطفهم أثناء تقديم الخدمات داخل المكتبة.
- 3- أظهرت النتائج أن عاملي (سرعة الاستجابة، والأمان)

المراجع

المراجع العربية

المؤسسة الاقتصادية والإدارية، مجلة جامعة بسكرة، العدد الثالث، الجزائر.

- برحومة عبد الحميد، مراد، شريف، (2008م)، الجودة الشاملة ومواصفات الأيزو كأداة لتفعيل تنافسية

- الأردن: دار الجامعة للنشر والتوزيع.
- علوان، قاسم نايف، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 2000: 9001، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ص 20، 2005م.
- المحياوي، قاسم نايف، إدارة الجودة في الخدمات، ليبيا: الشروق، ص 25-24، 2006م.
- معلا، ناجي، قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الإدارية المجلد 25، عدد 2، جوان 1998م.
- ### المراجع الأجنبية
- Abdallah, Fawz, & Bilal, Dania., (2015), Exploring the Effectiveness of Library Services and Resources in Academic Libraries in Lebanon from Users' Perspectives, Commons Attribution 3.0 Unported License: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0>
- Brassart, U., and Panazol, J.M. (1992), *Lexique de Marketing et Techniques Commerciales*, Hachette Technique, Paris, P.177.
- Cronin, J. Joseph, and Taylor, Steven A. (1994), *Serperf Versus Servqual : Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*, [Electronic Version] *Journal of Marketing*, Vol.58, PP.125-131.
- Détrie, Phillippe (2001), *Conduire une Démarche Qualité*, 4ème ED, Editions d'Organisation, Paris, P. 20.
- E. Robinot, J.-L. Giannelloni, (2010) "Do hotels' "green" attributes contribute to customer satisfaction?", *Journal of Services Marketing*, Vol. 24 Iss: 2, pp.157 - 169.
- Ehigie, B. O. (2006). Correlates of customer loyalty to their bank: a case study in Nigeria. *International Journal of Bank Marketing*, 24(7), 494-508.
- Grönroos, C. (1984), *A Service Quality Model and Its Marketing Implications*, *European journal of Marketing*, Vol.18, N° 4, PP.36-44.
- Kai, Yang, and El-Haik, Basem (2003), *Design for Six Sigma: A Roadmap for Product Development*, McGrawHill, New York, P.2.
- Kiran, K., & Diljit, S. (2017). Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice?. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 16(2), 95-113.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing management*. Upper Saddle River, N.J: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2011). *A framework for marketing management*. Prentice Hall.
- Lambin E. F. 2005. Conditions for sustainability of human-environment information systems: information, motivation, and capacity. *Global Environmental Change* 15:177-180
- إدريس، ثابت عبد الرحمن، (1996م)، "قياس جودة الخدمة باستخدام مقاييس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمات الصحية بدولة الكويت"، *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، المجلد الرابع، العدد الأول، جامعة الكويت.
- بدح، أحمد، أبو هزيم، طارق، الأحمد، نضال، المصري، جمال، (2015م)، *تقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها*، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 30، العدد 2.
- بن قيراط، وداد، جودة الخدمات وأثرها على رضا الزبون: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري: وكالة سكيدكا 52، *Remah Review for Research and Studies* 2014 Issue 14 pp. 169 - 187.
- حلوز، فاطمة محمد، & الضمور، هاني حامد، (2012م)، *أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الأردنية* Dirasat: Administrative Sciences, 161(719), 1-42.
- الدراركة، مأمون، شيلي، طارق، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002م، ص 15.
- زين الدين، فريد عبد الفتاح، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب للنشر، مصر، 1996م، ص 10.
- سعود البداعية، ش.، العوفي، ع. ب. س.، & الحججي، خ. ب. ز. (2018). *معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية* *Journal of Information Studies and Technology*, 2018(1).
- الضمور، هاني أحمد، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، 2005م.
- عبد المحسن، توفيق محمد (2014)، *قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايير والقياس*، دار النهضة العربية، دمشق.
- العجارمة، بشير. (2005م). *التسويق البنكي*. عمان -

- Soomro, Memon, Channa (2012), Role of Customer Satisfaction and Service Quality in Public and Private Banks. Impact Factor 3.582 Case Studies Journal ISSN (2305-509X) – Volume 3, Issue 6.
- Taylor, A. and Cronin J.,(1992), Measuring Service Quality: A Reexamination Extension, Journal of Marketing , vol. 56(1), pp. 55-68
- Wahab, Samsudin. Othman, Abdul Kadir. Hassan, Narehan. Abdul Malek, Mazlan.& Razali , Norbaity.(2012), The Effectiveness of Digital Library Portal towards Users' Satisfaction: Views of Malaysian University Students. International Journal of Advancements in Computing Technology (IJACT) Volume4, Number13, July2012 doi: 10.4156/ijact.vol4.issue13.10.
- Wahab, Samsudin; Othman, Abdul Kadir; Abas, Mohd Khalid; Hassan, Narehan; Malek, Mazlan Abdul; Razali, Norbaity Mohd.2012. The Effectiveness of Digital Library Portal towards Users' Satisfaction: Views of Malaysian University Students. International Journal of Advancements in Computing Technology; Jul2012, Vol. 4 Issue 13, p85
- Zeithaml, Valarie, Parasuraman,A, and Berry,L.L.(1985),Problems and Strategies in Services Marketing, Journal of Marketing, Vol.49,PP.33-46.
- library portal effectiveness", Library Review, Vol. 59 Iss 3 pp. 198 – 212. <http://dx.doi.org/10.1108/00242531011031188>.
- Lovelock,C.H., and Gummesson, Evert (2004),Whither Services Marketing ? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives, Journal of Service Research, Vol.7,N° 1, PP.20-41.
- Masrek, Mohamad. Jamaludin, Adnan & Mukhtar, Sobariah, (2010),"Evaluating academic
- Nitecki, Danuta , & Hernon, Peter..(2000), Measuring service quality at yale university's libraries, The Journal of Academic Librarianship Volume 26, Issue 4, July 2000, Pages 259–273.
- Page Jr,Thomas J, and Spreng,Richard A. (2002),Difference Score versus Direct Effects in Service Quality Measurement, Journal of Service Research,Vol.4,N° 3,P. 185
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. (1988), "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". Journal of Retailing, 64 (1), Spring, 12-40.
- Robinot, E., & Giannelloni, J. L. (2010). Do hotels' "green" attributes contribute to customer satisfaction? Journal of Services Marketing, 24(2), 157-169.
- Seddiki, Abdallah (2003), Management de la Qualité: de l'inspection a l'esprit kaizen, Office des Publications Universitaires, Alger, P. 23.
- Sharabi, M., & Davidow, M. (2010). Service quality implementation: problems and solutions. International Journal of Quality and Service Sciences, 2(2), 189-205.

"The Impact of The Quality Of Library Services on The Satisfaction of Faculty Members at King Saud University"

Abdulrahman Abdullah Alshammari

Associate q Professor, KSU. College of Business Administration - Department of Public Administration

(Received 17/03/2019, Accepted for Publication 24/10/2019)

Abstract

The study aimed to identify the impact of the quality of library services on the satisfaction of faculty members at King Saud University in order to contribute to the improvement of performance and services provided. The study population consisted of faculty members at King Saud University, while the study sample consisted of 450 teaching staff members using the accidental sample method. 313 valid questionnaires were analysed. The researcher used the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) for the purpose of analysing the study data and extracting its results. The results of the study showed the impact of three factors of the study on the level of satisfaction of faculty members about the quality of services of King Saud University libraries. The factors are (tangible elements, reliability, and empathy). The results also showed that the factors of (speed of response, safety) have no effect on the level of satisfaction of faculty members about the quality of the services of KSU libraries. Moreover, the results showed that there were no differences in the level of satisfaction of faculty members with regard to library services according to gender and age variables. The study provided a set of recommendations, the most important of which are: Focusing on providing the tangible resources needed by the library's visitors because of its impact on the level of satisfaction of the library's visitors. More attention should be given to the elements of reliability and empathy by people working inside the library when providing t-*7