

تقسم المعلومات ومصادر التعلم، كلية الآداب
والعلوم الإنسانية، جامعة طيبة المدينة
المنورة، المملكة العربية السعودية

Jamilah Abdulhadi Alokuk*

¹Department of Information Science,
Taibah University, Madinah, Saudi Arabia

*Email: Jokluk@taibahu.edu.sa

أثر الإدارة اللوجستية على جودة الخدمات في المكتبات الجامعية في المدينة المنورة - المملكة العربية السعودية

جميلة عبد الهادي العكلوك*

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر الإدارة اللوجستية على جودة خدمات المكتبات الجامعية في المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية من خلال تحديد مدى تطبيق الإدارة اللوجستية ومستوى جودة الخدمات المكتبية وأثر عمليات الإدارة اللوجستية من التخطيط، والتوريد، والتخزين، والصيانة على جودة الخدمات المكتبية. تبنت هذه الدراسة المنهج الكمي الوصفي المسحي باستخدام استبيان تم تصميمه وتوزيعه إلكترونياً باستخدام نماذج جوجل. تكونت عينة الدراسة من 75 أمين وأمينة مكتبة يعملون لدى كل من جامعة طيبة والجامعة الإسلامية وجامعة الأمير مقرن. وتقع تلك الجامعات في المدينة المنورة. كشفت نتائج الدراسة أن مدى تطبيق الإدارة اللوجستية في المكتبات الجامعية كبير، وأن مستوى جودة الخدمات المكتبية مرتفع، وأنه لا توجد دلالة إحصائية لتأثير كل من التخطيط والتوريد والتخزين على جودة الخدمات المكتبية. في حين توجد دلالة إحصائية لتأثير الصيانة على جودة الخدمات المكتبية. تتميز هذه الدراسة بأنها الأولى التي تتناول أهمية الإدارة اللوجستية، وأثرها على جودة خدمات المكتبات الجامعية في الوطن العربي.

الكلمات المفتاحية: الإدارة اللوجستية، العمليات اللوجستية، جودة الخدمات، المكتبات الجامعية، السعودية.

Title: Impact of logistics management on the quality of services at university libraries in Madinah - Kingdom of Saudi Arabia

ABSTRACT

This study aimed to explore the impact of logistics management on the quality of university library services in Medina, Saudi Arabia, by determining the extent of logistics management implementation, the level of library services quality, and the impact of logistics management processes of planning, supply, storage, and maintenance on the library services quality. This study adopted a quantitative descriptive research method employing a survey questionnaire. The questionnaire was designed and distributed electronically using Google Forms, targeting 75 librarians working at Taibah University, the Islamic University, and Prince Muqrin University located in Medina. The results revealed that the extent of logistics management implementation in the three university libraries is large, the level of the library services quality is high; and there is no statistically significant impact of planning, supply,



مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا
جمعية المكتبات المتخصصة
فروع الخليج العربي
J I S T - S L A - A Q C

<https://doi.org/10.5339/jist.2025.10>

Submitted: 11 October 2024
Accepted: 22 April 2025
Published: 15 June 2025

© 2025 The Author(s), licensee HBKU Press. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution license CC BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

كيوساينس
QSCIENCE

دار جامعة حمد بن خليفة للنشر
HAMAD BIN KHALIFA UNIVERSITY PRESS

Cite this article as: Alokuk JA. Impact of logistics management on the quality of services at university libraries in Madinah - Kingdom of Saudi Arabia. Journal of Information Studies & Technology 2025;2.10. <https://doi.org/10.5339/jist.2025.10>

and storage on the quality of services, while there is a statistically significant impact of maintenance on the quality of services. This study stands out as the first to address the importance of logistics management in enhancing the quality of university library services in the Arab world.

Keywords: logistics management, logistics processes, services quality, university libraries, Saudi Arabia

1- المقدمة

تعتبر الإدارة اللوجستية أحد مجالات الإدارة الحديثة لمواجهة تحديات البيئة الخارجية الاقتصادية والتكنولوجية المتغيرة، وتعتبر نموذجاً للإدارة المتكاملة بين الأعمال والأنشطة الأساسية في المنظمات، حيث تتم أنشطة العرض والإمداد والتوزيع المادي متكاملة معاً لتشكيل الأنشطة اللوجستية (الحاج وعلي، 2016). كما تساعد الإدارة اللوجستية المؤسسات باختلاف طبيعتها عملها على مواجهة الصعوبات في بيئة العمل، سواء داخلياً عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتوفرة، أم خارجياً عن طريق المنافسة والاستمرارية وتقديم أفضل الخدمات (طه، 2022). كما تهدف الإدارة اللوجستية في المنظمات في المقام الأول إلى تحسين جودة الخدمات ونيل رضا العملاء من خلال تحقيق تميز الخدمة (Sharari, 2021). لذا أصبح لزاماً على المنظمات التي ترغب في تقديم كل ما هو جديد ومميز في منتجاتها وخدماتها من حيث القيمة والجودة والتنافسية، الاهتمام بإدارة العمليات اللوجستية (Bilha & Awuor, 2024).

لم يظهر الاهتمام الجدي بالإدارة اللوجستية إلا في منتصف الخمسينيات وأوائل الستينيات من القرن الماضي (Sharari, 2021). عندما أدركت الإدارة أن الوصول إلى تعزيز المركز التنافسي وزيادة الأرباح يبدأ من خلال خدمة وإرضاء العملاء وخفض التكاليف والتطور المستمر (Shaban, 2011). لا شك أن تطبيق الإدارة اللوجستية بطريقة متطورة ومتكاملة ومتناغمة يساعد المكتبات على توسيع خدماتها، وزيادة مصادرها، وتحسين جودة الخدمات المقدمة إلى المستخدمين (الحاج وعلي، 2016). هذا.. ويجب على صانعي القرار في المكتبات البحث عن نقاط القوة وأسباب التميز؛ وتطويرها والمحافظة عليها؛ ومعالجة أوجه القصور والضعف؛ وإيجاد آليات وأنظمة جديدة للتفاعل مع المستخدمين؛ ومواجهة البيئة التنافسية وتحسين قدرات الموظفين، بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة (العودة، 2017). ومن أهم الآليات والأدوات التي تمكن المكتبات من تحقيق هذه الأهداف في المنافسة والبقاء هي تطبيق الإدارة اللوجستية.

كذلك تعتبر جودة الخدمة أيضاً أمراً مهماً وأساسياً لأي منظمة، وتعتبر فلسفة للإدارة والسلوك على جميع المستويات، حيث أصبحت جودة الخدمة محط الاهتمام في معظم دول العالم، وتعتبر ركيزة أساسية للخدمة (الغزالي، 2014). ومن أجل التكيف مع التطورات العالمية ومواكبة المتغيرات المحلية، تعتمد جودة الخدمة على تطبيق أساليب الإدارة المتقدمة، التي تهدف إلى التحسين والتطوير المستمر، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والنتائج والخدمات. ومن خلال التأكيد على الطريقة التي يتم بها تنفيذ المهام، يسعى مفهوم جودة الخدمة إلى التحسين المستمر لعمليات تقديم المعلومات من خلال إجراءات تمنع وقوع الأخطاء، بالإضافة إلى تطوير خدمات المكتبات من خلال الجهود التعاونية (حمارشة وعلاونة، 2018). ويسعى هذا النهج إلى تعزيز ثقافة تنظيمية داخل المكتبات توضح أهداف ورسالة المكتبة الجامعية، مع التركيز في المقام الأول على تلبية احتياجات المستخدمين (أبو عيد وجرجيس، 2014). وبالتالي، أصبح من الضروري بشكل متزايد تقديم خدمات مكتبية أفضل تلبى متطلبات مستخدمي المكتبات الحاليين، مع تشجيع المستخدمين الجدد على زيارة المكتبات. تشمل المتطلبات الأساسية للحفاظ على قاعدة مستخدمي مستمرة إرضاء العملاء بتقديم خدمات مكتبية متميزة ذات جودة عالية (Bae & Cha, 2015).

1-1 مشكلة الدراسة

تقليدياً، يتم قياس نجاح أي مكتبة من حيث حجم مجموعتها وموظفيها وميزانيتها، ولكن في العالم التنافسي الحالي تحتاج المكتبات إلى تجاوز أساليب التقييم التقليدية، وتطبيق تقنيات أخرى؛ لفهم متطلبات المستخدمين (Manjunatha & Shivalingaiah, 2004). فحيث يتسم العالم اليوم بالمنافسة الشديدة والتغير المستمر، أصبحت المكتبات الجامعية تهتم بالكيفية التي يتم بها استخدام مواردها ومصادرها لتحقيق أهدافها. لذا.. ففي ضوء التنافسية بين الجامعات السعودية، ستحتاج المكتبات الجامعية في المستقبل إلى أفراد قادرين على تعزيز التكامل الشامل، ومستعدين للتفوق. من خلال إدارة رأس المال البشري والعمليات اللوجستية بشكل فعال؛ لتقديم أفضل خدمة ممكنة للمستخدمين (العودة، 2017). هذا وتكمن أهمية الإدارة اللوجستية في المكتبات الجامعية في أنها تؤدي إلى تحقيق الاستفادة بالنسبة للمستخدمين، وفقاً لرغباتهم واحتياجاتهم (طه، 2022). من خلال توفير الكتب والمراجع والدوريات والأبحاث والخدمات المكتبية المتوافقة مع احتياجات الطلاب والموظفين والأكاديميين.

لاحظت الباحثة من خلال عملها ومتابعتها للعمليات والخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية السعودية وجود بعض الأعباء الإدارية والمشكلات الفنية التي تقلل من رضا المستخدمين من الخدمات المقدمة بما يتلاءم مع بيئة التعليم الجامعي والبحث العلمي. وعلى الرغم من أهمية الإدارة اللوجستية وتأثيرها على جودة الخدمات ورضا المستخدمين، بالإضافة إلى أهميتها في تسهيل الاستجابة السريعة لاحتياجاتهم (Bilha & Awuor, 2024; Sharari, 2021)، إلا أن الباحثة لم تجد أي دراسة سابقة تتناول دور أو علاقة أو تأثير الإدارة اللوجستية على جودة الخدمات في المكتبات، سواء أكانت جامعية، أم مدرسية، أم عامة، أم متخصصة، على

الرغم من الدور المهم الذي تلعبه الإدارة اللوجستية في مراقبة وتطوير وتخزين المصادر (Bilha & Awuor, 2024) المكتبية؛ وبالتالي ضمان تقديم خدمة بجودة عالية للمستخدمين. وعليه، كان لا بد من استكشاف أثر الإدارة اللوجستية في جودة الخدمات المكتبية في الجامعات السعودية في ضوء الدور الحيوي الذي تلعبه المكتبات في تميّز الجامعات أكاديمياً.

2-1 غرض وأُسئلة الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر الإدارة اللوجستية على جودة خدمات المكتبات الجامعية في المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما مدى تطبيق الإدارة اللوجستية في المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية؟
- ما هو مستوى جودة خدمات المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية؟
- هل يوجد أثر لعمليات الإدارة اللوجستية (التخطيط، التوريد، التخزين، الصيانة) على جودة خدمات المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية؟

3-1 أهمية الدراسة

في ظل انعدام أي دراسات سابقة تتناول علاقة الإدارة اللوجستية بجودة الخدمات في المكتبات الجامعية، فإن هذه الدراسة تُعد الأولى التي تتناول موضوعاً لظالماً كان حكرًا على شركات الأعمال، من خلال الكشف عن أثر الإدارة اللوجستية في جودة الخدمات المكتبية في الجامعات السعودية. إن فهم طبيعة الإدارة اللوجستية ودورها في المكتبات الجامعية سيساعد على تقديم توصيات تساعد أمناء المكتبات وصناع القرار في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية على تحقيق أعلى المعايير الدولية في جودة الخدمات. كما سيساعد المديرين والعاملين في أنشطة التخطيط والشراء والنقل والتخزين والتوريد في معرفة أهمية تطبيق عمليات الإدارة اللوجستية بالشكل اللازم والصحيح، لما لها من أثر في تحقيق جودة الخدمات، حيث يُعدّ الفهم السليم لتصورات جودة الخدمة على طول عمليات الإدارة اللوجستية أمراً ضرورياً لأمناء المكتبات للتعرف على توقعات المستخدمين، كذلك من شأن هذه الدراسة أن تساعد في وضع وتطوير استراتيجيات ترمي في نهاية المطاف إلى تحقيق أقصى قدر من ولاء أمناء المكتبات ورضا المستخدمين.

2- مراجعة الأدب النظري

1-2 الإدارة اللوجستية

تُعتبر الإدارة اللوجستية جزءاً لا يتجزأ من إدارة الأعمال الحديثة. على الرغم من أن العمليات اللوجستية تمارس منذ فترة طويلة، إلا أن الجديد هو تطور الإدارة في هذا الجانب، حيث يشير إلى العمل على ربط الأنشطة المتعلقة بتوفير الموارد والمنتجات النهائية والخدمات التي تحتاجها أي منظمة أو العملاء، وإدارتها بطريقة متكاملة تُعرف بالإدارة اللوجستية (السعيادة والساعد، 2020). ومع تزايد حجم المنظمات، وتعدد أهدافها وأنشطتها، وتنوع منتجاتها وخدماتها وأعمالها، زاد الاهتمام بمفهوم الإدارة اللوجستية التي أصبحت العمود الفقري لهذه المنظمات (الشرييني، 2017). هذا. ويذكر العودة (2017) أن المنظمات التي نجحت في إدراك التميز في الإدارة اللوجستية تكون قادرة عادةً على بناء ميزة تفضيلية، مقارنة بالمنظمات المنافسة لها. ووفقاً لطف (2022)، فإن الإدارة اللوجستية هي المسؤولة عن تحقيق الاستفادة من تقديم الخدمات في الوقت المناسب؛ وبالتالي تحقيق رضا المستفيدين، وتساعد على بقاء واستمرارية نشاط المنظمات، كما تُعتبر عاملاً مؤثراً في تحديد الأهداف الاستراتيجية.

إذن، فإن الإدارة اللوجستية هي عملية دقيقة تعتمد على التخطيط المستهدف، وإدارة الموارد لنجاحها، ولها قدرتها الكبيرة على تقليل التكاليف وزيادة الأرباح. وبناء عليه، فإن الإدارة اللوجستية هي مجموعة من الإجراءات التي تتم داخل المنظمة وخارجها، لتحقيق القدرة على التطوير والتخزين والإمداد والنقل بكفاءة وفعالية وبأقل التكاليف؛ بهدف المساعدة في تقديم الخدمات المطلوبة ونيل رضا المستفيدين (الحاج وعلي، 2016؛ Bilha & Awuor, 2024). وفي سياق المكتبات، فإن الإدارة اللوجستية هي جميع العمليات التي ينطوي عليها نقل المراجع والمصادر اللازمة داخلياً، أو من البائع إلى المستخدم، وهي تشرف على التعقيدات العديدة التي تنطوي عليها تلك العمليات وتتحكم فيها (Jenkins, 2024). ويمكن القول إنها قدرة المكتبة الجامعية على توصيل مصادرها وخدماتها بأقل التكاليف لجميع المستخدمين من الموظفين وأعضاء الهيئة التدريسية والطلاب من خلال العمليات الإدارية المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، والتوريد، والتخزين، والنقل.

2-2 ماهية وأهمية الإدارة اللوجستية

تُعرف الإدارة اللوجستية بأنها الإدارة المسؤولة عن تخطيط وتنفيذ ومراقبة تدفق المنتجات والخدمات، وكذلك المعلومات حول المنتج أو الخدمة إلى المستخدم النهائي بشكل فعال. لضمان تلبية متطلباته (الحاج وعلي، 2016؛ حوا، 2013، 2021؛ Sharari, 2021). وفي نفس السياق، يرى عبد الوهاب (2014) أنها عملية تنظيم وتخطيط ومراقبة تدفق الموارد، بدءاً من مرحلة شراء وإعداد المواد الخام الأولية، ثم مرحلة التصنيع والإنتاج، ثم مرحلة التوزيع والتسويق للمستخدم النهائي، لتلبية متطلبات السوق. أما السعيادة والساعد (2020)، فيعتبرونها سلسلة من العمليات التي تتم داخل وخارج أروقة المنظمة، بهدف تخطيط وتنفيذ ومتابعة حركة مستلزمات العمل من مصادرها إلى المستفيدين منها، وهي تشمل عمليات التوريد والتخزين. كما أنها تخطيط وتوجيه وتنفيذ ومراقبة الحركة الفعالة اقتصادياً للمواد الخام والسلع نصف المصنعة والسلع تامة الصنع والمعلومات ذات الصلة من مصدر التوريد إلى العميل النهائي؛ بهدف إشباع رغبة العميل (Schönsleben et al., 2011).

تكمُن أهمية الإدارة اللوجستية في أنها تلعب دوراً محورياً في الحفاظ على مستويات المخزون المثلى من خلال المراقبة الدقيقة لعمليات سلسلة التوريد، مما يضمن وجود المنتجات الصحيحة في المخزون، ويقلل من تكاليف التخزين وخطر المخزون المتقادم (Anderson, 2023) عن طريق الحد من المعوقات المالية (طه، 2022). بالإضافة إلى ذلك، يذكر سحويل (2018) أن أهمية الإدارة اللوجستية تعود إلى كونها تسعى إلى تحقيق المنافسة من حيث السعر والجودة وتحقيق الأداء الاقتصادي للموارد والإمكانات من خلال شراء المواد والمستلزمات بأقل التكاليف، وتوفير احتياجات المنظمة، بحيث لا يحدث انقطاع في الأنشطة، وأيضاً الحفاظ على علاقات متميزة بين المنظمة والموردين، انطلاقاً من رغبة المنظمة في تحقيق إدارة الجودة الشاملة. كما تتمثل أهمية الإدارة اللوجستية فيما يلي: (أ) توزيع العمليات اللوجستية بين الوظائف الرئيسية للمنظمة، كأحد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها لتحقيق أرباح إضافية، (ب) المساهمة في حصر مختلف الأنشطة المرتبطة بعمل المنظمة وتدقيق الموارد ووضعها ضمن إطار إداري موحد، (ج) حل المشاكل التي تظهر، نتيجة التغير في أنماط الاستهلاك أو الاستخدام، وعلى رأسها زيادة حجم المخزون، مما يؤدي إلى زيادة عدد المنتجات البديلة لخدمة نفس الطلب (الحاج وعلي، 2016).

2-3 عمليات الإدارة اللوجستية

وفقاً لـ Anderson (2023)، فإن مستقبل إدارة العمليات اللوجستية مهياً لتحول كبير مدفوع بالتكنولوجيا والاستدامة وتوقعات العملاء المتزايدة، وتستند الإدارة اللوجستية إلى عدة عمليات أساسية، أهمها التخطيط، التوريد، التخزين، الصيانة، التي سيتم تفصيلها فيما يلي:

التخطيط

يُعرف التخطيط بأنه عملية تحديد الأهداف المراد تحقيقها، ومن ثم حشد القدرات اللازمة لتحقيق تلك الأهداف وفق أساليب تقلل التكاليف وتزيد النتائج (حامد، 2021). يساعد التخطيط الفعال على تقليل نفقات النقل وخفض تكاليف الشحن، وتقليل التكاليف التشغيلية من خلال تحسين حركة المنتجات وتخزينها (Anderson, 2023). تذكر Puri (2022) أن عملية التخطيط تدخل تقريباً في جميع عمليات الإدارة اللوجستية، إذ إن التخطيط الاستراتيجي المدفوع بالأدوات اللوجستية الرقمية يساعد المنظمات في إدارة المنتجات أو الخدمات المقدمة، ومراقبة عمليات النقل والتوريد، ومواجهة الأزمات، والسيطرة على تدفق وتخزين المنتجات والخدمات؛ لتلبية احتياجات المستفيدين. وبناءً عليه، فإن عملية التخطيط تتمثل في تحديد الأهداف المستقبلية للمنظمة، والوسائل المناسبة لتحقيق هذه الأهداف، والتنبؤ بالمخاطر التي قد تحدث في المستقبل. يبين سحويل (2018) أن للتخطيط اللوجستي ثلاثة مستويات، يسعى من خلالها لتقديم إجابات محددة وواضحة لعدد من الأسئلة التي تتعلق بكيفية هذا التخطيط. وهذه المستويات هي:

- التخطيط الاستراتيجي: يعتمد على الخطة التسويقية والتنبؤ طويل المدى، وله تأثير كبير على موقع أقسام الإنتاج والتوزيع، حيث يتم وضع خطة استراتيجية وفقاً للقدرة اللوجستية على تنظيم تدفق الموارد بين الأقسام والعملاء أو المستفيدين من الخدمة.
- التخطيط التكتيكي: يتضمن توفير الموارد اللوجستية اللازمة لتنفيذ الأهداف السنوية للمنظمة، التي تستمر لمدة عام، بحيث تُستخدم الوسائل اللوجستية بفعالية، وتُتخذ الخطوات اللازمة لتكييف الوسائل مع الاحتياجات.
- التخطيط التشغيلي: يقوم بإدارة تخصيص الموارد على أساس الأوامر بشكل يومي، ووضع خطة العمليات اللازمة من تاريخ التسليم ومكان التسليم، ويتم وضع هذه الخطة من خلال توفير الوسائل اللازمة لذلك، مثل وسائل النقل، ومنطقة التخزين.

التوريد

يُعرف التوريد بالعملية التي يتم من خلالها الحصول على الخدمات، أو بالنشاط المسؤول عن توفير المواد التي تتوافق مع المواصفات المطلوبة من قِبَل المستخدمين للمنتج، أو المستفيدين من الخدمة، على أن يتم ذلك في الوقت والمكان المناسبين، وبالكمية وبالسعر المناسبين (الحاج وعلي، 2016؛ Sharari, 2021). تسهم عملية التوريد في تسهيل نقل الموارد أو المنتجات والخدمات المرغوبة من المورد إلى المنظمة، ومن ثم إلى المستخدم (Jenkins, 2024). يمثل التوريد سلسلة من الأنشطة والمهام التي تقوم بها المنظمة، مثل الشراء وإدارة المخزون والمعلومات والجودة والإنتاج والتوزيع والتسليم وخدمة المستخدمين، مما يمهّد الطريق أمام العميل لقبول المنتج، وتحقيق رضاه عن الخدمة أو المنتج (Sharari, 2021). يدرك مديرو المنظمات أن الاعتماد على أنشطة التوريد بشكلها التقليدي في عصرنا الحالي يعني استنزاف الموارد وخسارة العملاء، حيث إن التغييرات الضخمة ناتجة عن تطور التكنولوجيا والاتصالات والأجهزة الحديثة، ولذلك بحثت منظمات عديدة عن ممارسات وأساليب حديثة تتناسب مع متطلبات العصر الحالي (أوسو وآخرون، 2019).

وتهدف عملية التوريد إلى تحقيق الأهداف التالية: (1) تحديد الجودة المناسبة، (2) البحث عن أفضل مصادر التوريد، وتوحيد المواد المشتراة كلما أمكن ذلك، (3) توفير التدفق المستمر للمواد والخدمات اللازمة لتشغيل المنظمة، (4) أداء مهام شراء الموارد والوسائل التي تتيح تقديم الخدمات، مثل الأجهزة والبرامج، بأقل التكاليف الممكنة (سحويل، 2018)، أي أن الهدف الرئيسي للتوريد هو تلبية احتياجات المستخدم أو المستفيد من خلال الاستخدام الأمثل للموارد، بما في ذلك القدرات والمخزون والموارد المالية. وبناءً على ما سبق، فإن التوريد هو قدرة المنظمات على ضمان توافر المنتجات والخدمات التي سيتم تقديمها في النهاية إلى المستخدمين بالسرعة الممكنة، والسعر المناسب.

التخزين

تُعرف عملية التخزين بأنها الاحتفاظ بالأشياء لفترة من الزمن والحفاظ عليها إلى حين الحاجة إليها (الحاج وعلي، 2016)، أو أنها الأنشطة المتعلقة بتخزين المنتجات وحمايتها وحفظها بشكل صحيح للفترة الزمنية المطلوبة مع مراعاة تخطيط المكان الخاص بالتخزين، مثل المستودع أو المخزن، وخصائص المنتجات نفسها. كما أنه من الضروري اختيار العدد المناسب ونوع معدات المناولة للتعامل مع المنتجات، لأن إنتاجية المستودع تعتمد عليها (Mecalux, 2023). يُعد التخزين وظيفة أساسية في أي منظمة من المنظمات بكافة أنواعها، سواء أكانت خدمية، أم إنتاجية، مما يعني ضرورة الاهتمام بالمخازن، سواء أكانت المواد التي يتم تخزينها أولية، أم تحت التشغيل، أم منتجات جاهزة، أم غيرها من أدوات التخزين. ومما لا شك فيه أن عملية التخزين الصحيحة تقلل من تكاليف التخزين؛ وبالتالي من التكاليف التشغيلية، كما تعزز عملية التوريد بشكل عام (Anderson, 2023). توضح Jenkins (2024) بعض الشروط المتعلقة بعملية التخزين، فمثلاً يجب على مخططي الخدمات اللوجستية مراعاة توفر مساحة المخازن أو المستودعات الخاصة بالتخزين، وقربها من وسائل النقل وأماكن تقديم المنتجات أو الخدمات، بالإضافة إلى المتطلبات الأخرى الخاصة بالتخزين، إذ يتم عادةً وضع المنتجات والمواد التي من المقرر نقلها قريباً في مقدمة المستودع أو المخزن، بينما يتم تخزين المنتجات والمواد ذات الطلب المنخفض في الخلف، كما أنه غالباً ما يتم تدوير المنتجات القابلة للتلف، بحيث يتم التخلص من الأقدم أولاً. لذلك، للقيام بعملية التخزين، يجب على المنظمة اختيار نظام التخزين الذي يناسب احتياجاتها اللوجستية على أفضل وجه (Mecalux, 2023). وبناءً عليه، فإن التخزين هو وضع الموارد المراد حفظها لفترة من الزمن قبل توزيعها أو نقلها إلى المستخدم، بالإضافة إلى أنه يجب توافر الشروط الصحيحة في المخزن للحفاظ على الموارد.

الصيانة

تُعرف الصيانة بأنها تلك الإجراءات التي تضمن أن تكون الموارد المطلوبة للصيانة في المكان المناسب وفي الوقت المناسب، أو بمعنى أوسع فإنها تشمل تخطيط الصيانة، والتصميم للصيانة (Arts et al., 2019). تُعد الصيانة عملية لوجستية مهمة جداً، فهي تهدف إلى الحفاظ على استمرارية عمل أو أداء الأجهزة والمعدات والأنظمة لتحقيق توفر الخدمة. كما أنها تضمن استمرارية كفاءتها دون انقطاع خلال العمر الافتراضي، فعندما تتعرض المعدات أو الأنظمة لعطل أو تلف، يؤثر ذلك سلباً على أدائها؛ مما يلزم صيانتها طوال دورة حياتها (لندن بريمر سنتر، 2023). وبناءً عليه، فإن الصيانة هي الأنشطة والإجراءات المستمرة التي يمكن من خلالها اكتشاف الأعطال وتشخيصها وإصلاحها، مع التأكد من إتمام عملية الإصلاح بكافة الوسائل المتاحة، للتأكد من جودة الإصلاح حسب معايير الجودة المتوفرة، وذلك بهدف الحفاظ على المعدات والأجهزة جاهزة تماماً للاستخدام. وتلعب التكنولوجيا الآن دوراً حيوياً في عملية الصيانة، إذ يستخدم المصنعون خطة صيانة آلية باستخدام بيانات إنترنت الأشياء، لإرسال الجزء البديل لإصلاح الجزء التالف في الوقت المناسب، كما يمكن إدارة الصيانة بناءً على البيانات التي يتم سحبها من خلال أنظمة تخطيط موارد المنظمات، ومن ثم تغذية تلك البيانات مرة أخرى في أنظمة المعلومات عند احتمال المهام المطلوبة (Jenkins, 2024). وتهدف عمليات الصيانة، كما أشار إليها الحاج (2017)، إلى كل من: 1- تحديد تكاليف الإصلاح، وإدراجها في الموازنة العامة للنظام المتبع في المؤسسة، 2- تحقيق ظروف تشغيل مستقرة، مما يزيد من مناخ السلامة في مكان العمل، 3- الحد من حدوث الأعطال والخسائر المالية، نتيجة توقف عملية الإنتاج أو تقديم الخدمة، 4- زيادة العمر الافتراضي للألات والمعدات، وبالتالي توفير في التكاليف التشغيلية، 5- وأخيراً المحافظة على الحالة الجيدة للألات أو المعدات بشكل دائم، وضمان حسن وجودة الأداء.

2-4 جودة الخدمات

على الرغم من أن مصطلح جودة الخدمة أصبح جزءاً جوهرياً في قطاعات الإنتاج والخدمات، لا يوجد له تعريف موحد عالمياً، فهو تعريف ذاتي وشخصي يتغير من شخص إلى آخر، ومن مكان إلى آخر، ومن منظمة إلى أخرى، ومن حالة إلى أخرى، ومن وقت إلى آخر. فمثلاً، يتم تعريف جودة الخدمة بأنها قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية احتياجات المستهلك أو المستفيد (Prentice et al., 2019)، كما يتم تعريفها بأنها الجودة التي تستند إلى كل من البعد الإجرائي والبعد الشخصي، حيث يتكون البعد الإجرائي من أنظمة وإجراءات محددة يتم توفيرها داخل المنظمة المقدمة للخدمة، بينما يشير البعد الشخصي إلى الطريقة التي يتفاعل ويتعامل بها الموظفون مع المستفيدين من تلك الخدمة (Sharari, 2021)، في حين يُعتبر أبو عودة (2014) جودة الخدمة معياراً لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيدين منها، أي أنها الفرق بين توقعاتهم للخدمة، وإدراكهم إياها. ويرى عزام (2019) أن جودة الخدمة هي الآليات والأنشطة التي يقدمها مقدّم الخدمة للمستفيد، وهي غير ملموسة، وينتج عنها رضا المستفيد أو عدم رضاه عن الخدمة.

لقد أصبحت جودة الخدمات أمراً مُلحاً لمختلف المنظمات الخدمية والإنتاجية، ولم يعد يكفي مجرد الإيمان بأهمية تقديم خدمات ذات جودة متميزة، دون العمل على بلورة هذه الرؤية، من خلال بذل الجهود لرفع مستوى الخدمات؛ للوصول إلى مستوى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة (Sharari, 2021). ومع اشتداد المنافسة، فإن تصميم الخدمة الناجح يشمل هندسة مجموعة من العمليات والموارد والمخرجات، مما يؤدي إلى الاستجابة لتوقعات المستخدمين والمستفيدين، ويعتبر ذلك تحدياً مهماً ومدخلاً لتحقيق الجودة التي تناسب رضاهم (أبو عودة، 2014). يرجع ازدياد الاهتمام بجودة الخدمات في الوقت الراهن إلى العديد من الأسباب التي أوردتها محمد (2020)، وتشمل: 1- زيادة عدد المنظمات العاملة في تقديم الخدمات بشكل ملحوظ في الآونة الأخيرة، 2- زيادة المنافسة التي تعتمد عليها المنظمات لبقائها واستدامتها، ولذا.. فإن توفر الخدمة الجيدة سيوفر لها المزايا التنافسية، 3- حرص المنظمات على ضرورة الاستمرار في التعامل مع عملائها، بل وزيادتهم، أي أنها تهدف إلى الحفاظ على عملائها الحاليين، وجذب عملاء جدد، 4- سعي المنظمات دائماً لفهم طبيعة عملائها

ومعاملتهم بشكل جيد، إذ إن العملاء لم يعد تقييمهم يركز على تقديم الخدمة فقط، بل امتد ليشمل حسن المعاملة والتفاهم من الموظفين.

2-5 جودة الخدمات في المكتبات الجامعية

إن مفهوم جودة الخدمة يعمل كفلسفة شاملة توجه عمليات المكتبات الجامعية، فهو يضع الإطار للممارسات الإدارية والمعلوماتية التي تستند إلى مبادئ تهدف إلى تقديم خدمات مكتبية استثنائية للمستخدمين الداخليين والخارجيين (حمارشة وعلاونة، 2018). تتميز جودة الخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية بالقدرة على تحويل احتياجات وتوقعات مستخدمي المكتبة إلى مجموعة محددة من الميزات التي تشكل الأساس لإدارة المعلومات وطرق تقديم الخدمات. ووفقاً لحمارشة وعلاونة (2018)، فإن هذا النهج يهدف إلى تلبية احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم في تصميم الخدمة، ويعكس مدى توافق المدخلات والعمليات والنتائج داخل مكتبة الجامعة مع معايير الجودة المعمول بها، مما يضمن في نهاية المطاف رضاهم عن خدمات المكتبة، ومستوى تقييمهم لها (Bae & Cha, 2015). وبناءً عليه، يمكن تعريف جودة الخدمات المكتبية بأنها مدى قدرة المكتبة الجامعية على تلبية رغبات وتوقعات مستخدمي المكتبة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب، من خلال تقديم خدمات مميزة وحديثة تتماشى مع سمعة ومستوى الجامعة الأكاديمي.

هذا. وتسعى المكتبات الجامعية دوماً إلى قياس مدى جودة الخدمات فيها، وذلك بهدف نيل رضا المستخدمين، والمقارنة بين الموازنة المخطط لها وإجمالي الإنفاق، والاهتمام بعائد الاستثمار وتكلفة الوقت (زايد، 2016). لذا، يرى أبو عيد وجرجيس (2014) أنه يجب على صناع القرار في المكتبات الجامعية تشجيع المشاركة في صنع القرار داخل مكتبة الجامعة، والاعتراف بمساهمات الموظفين، وتقديرهم لتحسين جودة الخدمات المقدمة، وهذا بدوره يلهم الإبداع والابتكار لتحسين أساليب تقديم الخدمة باستمرار من خلال تقييم جودة خدمات المكتبة عبر آليات التغذية الراجعة، وضمان رضا كل من الموظفين والمستخدمين. أما البداعية وآخرون (2017)، فيروا أن هناك معايير يجب أخذها في الاعتبار فيما يتعلق بجودة الخدمات في المكتبات الجامعية، وهي: سهولة تطبيق الإجراءات، والإحاطة الشاملة باحتياجات المستخدم، وتطوير دليل مفصل لتدريب الموظفين الجدد، ووضوح المواصفات والأهداف، وإنشاء إطار لتحسين الأداء والخدمات بشكل مستمر. ومع تحول المكتبات إلى خدمات أكثر تركيزاً على المستخدمين، يجب فهم احتياجاتهم بشكل أفضل. واستجابة لهذا التحول، شهدت المكتبات الجامعية دعوات متزايدة لتحسين الخدمات المقدمة (Bae & Cha, 2015).

2-6 أهمية جودة الخدمات في المكتبات الجامعية

إن أهمية جودة الخدمات تشكل الأولوية القصوى في خدمة المستخدمين في جميع المنظمات باختلاف طبيعة عملها، وتحديدًا تلك التي تهدف إلى تحقيق النجاح والميزة التنافسية والاستمرارية والتميز، وعلاوة على ذلك تسعى لنيل أقصى الرضا من قبل المستخدمين من خدماتها. ولأن هذا ما تسعى إليه المكتبات الجامعية، لكونها أحد الأركان الأساسية للجامعات، فإن لجودة الخدمات المكتبية أهمية خاصة، يمكن إبرازها فيما يلي:

- زيادة التقدير محلياً ودولياً للجامعة، وبالتالي فتح المجال للتعاون مع المؤسسات العلمية والبحثية، ورفع كفاءة العاملين وأمناء المكتبة، وتطوير قدراتهم وحرصهم على التعاون والعمل الجماعي لتحسين نوعية وجودة الخدمات، وارتباط الجودة بتوفير مصادر المعلومات والتقنيات الحديثة، مما يعني رضا المستخدمين عن الخدمات المكتبية بتوفير كل ما هو جديد، بالإضافة إلى التقييم المستمر للأداء ووسائل تقديم الخدمة بما يلبي احتياجات المستخدمين (حمارشة وعلاونة، 2018).
- دعم الجامعة في عملياتها التعليمية والبحثية من خلال توفير كافة المصادر والأجهزة والأنظمة التي تتيح الوصول إلى المعلومات والمعرفة اللازمة في أي وقت ومن أي مكان، ومواكبة التطور المتسارع في الثورة المعلوماتية والتكنولوجية، مما يستلزم رفع مستوى الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة بما يتماشى مع المعايير الدولية، وخفض التكاليف، وزيادة الإنتاجية والخدمات بما يلائم رؤية ورسالة الجامعة واحتياجات المستخدمين (البداعية وآخرون، 2017).
- تقديم الدعم المالي اللازم لاستمرار تقديم الخدمات المكتبية وتطويرها بما يتوافق مع متطلبات الجامعة والمستخدمين (Manjunatha & Shivalingaiyah, 2004)، وتطوير المكتبات بسرعة لتصبح مراكز ثقافية تقدم خدمات مختلفة للسكان المحليين باختلاف فئاتهم واهتماماتهم (Bae & Cha, 2015). وبالتالي، تعزيز الثقة بين المكتبة الجامعية كمقدم للخدمة والمستخدم كمستفيد من الخدمة، مما يزيد من ولائه ورضاه (Sharari, 2021).

2-7 الدراسات السابقة

في ظل عدم وجود أي دراسات سابقة تتناول الإدارة اللوجستية وعلاقتها بجودة الخدمات في المكتبات كما ذكر سابقاً، فإن هذا القسم سيستعرض الدراسات السابقة التي تناولت الإدارة اللوجستية وعلاقتها بجودة الخدمات في مؤسسات تجارية وخدمية ومصرفية.

هدفت دراسة بيسيسو (2022) إلى معرفة أثر الإدارة اللوجستية في تحسين جودة خدمات الاتصالات من وجهة نظر العاملين في شركة أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية. قام الباحث بتبني المنهج الوصفي لجمع البيانات من 90 موظفاً وموظفة عن طريق استبيان، ووجدت الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة اللوجستية، ومستوى جودة خدمات الاتصالات في شركة أوريدو عاليان. كما بينت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعمليات التخزين والصيانة على جودة خدمات الاتصالات في الشركة. وفي سياق مماثل، هدفت دراسة محمداتني وغزلاني (2022) إلى التعرف على أثر عمليات الإدارة اللوجستية على تحقيق جودة الخدمات المقدمة إلى الزبائن في مؤسسة اتصالات الجزائر في شمال شرق الجزائر، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي

تم جمع البيانات من 50 موظفاً وموظفة من خلال استبيان. وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير كبير لعملية الشراء على جودة الخدمة، بينما لم تؤثر عمليات التخزين وإدارة المخزون والنقل على جودة خدمة الاتصالات. هدفت دراسة (Sharari 2021) إلى كشف تأثير الإدارة اللوجستية على جودة الخدمات المقدمة في شركات التطوير الخاصة في شمال الأردن. استخدم الباحث استبياناً لجمع البيانات من 200 عامل في شركات التطوير الخاصة. وأظهرت النتائج أن مستوى عمليات النقل والتخزين والتوريد كان عالياً، وأن مستوى جودة الخدمات المقدمة كان مرتفعاً. كما كشفت النتائج وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للعمليات الثلاث على جودة الخدمات. أما دراسة سحويل (2018)، فهدفت إلى التعرف على مدى فعالية الإدارة اللوجستية ومستوى تقديم خدمة الكهرباء أثناء الأزمات والطوارئ في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة. استخدمت الدراسة استبياناً لجمع البيانات من 124 مديراً ورئيس قسم في جميع فروع الشركة. وتوصلت الدراسة إلى فعالية إدارة العمليات اللوجستية بدرجة كبيرة، وإلى أن مستوى تقديم الخدمة عالٍ.

هدفت دراسة السعيدة والساعد (2020) إلى بيان أثر الإدارة اللوجستية على جودة الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية في منطقة عمان. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لجمع البيانات من 188 من مديري أقسام التغذية ونائبيهم، ورؤساء أقسام المشتريات، والأطباء العاملين في 40 مستشفى. وجدت الدراسة أن الإدارة اللوجستية بعملياتها من التوريد والتخزين والنقل تؤثر على جودة الخدمات. وفي دراسة أخرى، قام صيوح وآخرون (2016) بدراسة أثر العمليات اللوجستية من النقل والتخزين والتوريد واستخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الشركة العامة لمرفأ طرطوس في سوريا. تم جمع البيانات باستخدام استبيان من 148 من موظفي الشركة، وبينت النتائج وجود أثر قوي إحصائياً للعمليات اللوجستية على جودة الخدمات المقدمة في الشركة.

أما في القطاع المصرفي، فقد هدفت دراسة ميا وباسين (2018) إلى التعرف على أثر الإدارة اللوجستية على جودة الخدمة المصرفية من قبل البنوك العامة العاملة في الساحل السوري. قام الباحث من خلال دراسة مسحية بجمع البيانات من عملاء هذه البنوك. وكشفت الدراسة عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعمليات الإدارة اللوجستية المتمثلة في النقل والتخزين والتوريد على جودة الخدمات المصرفية في الساحل السوري. أما دراسة الحاج وعلي (2016)، فهدفت إلى كشف أثر عمليات الإدارة اللوجستية من النقل والتخزين والتوريد على جودة الخدمة في بنك النيل الأزرق المشرق في السودان. استخدمت الدراسة الاستبيان لجمع البيانات من 140 موظفاً وموظفة لدى البنك. ووجدت الدراسة أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لعملية التخزين على جودة الخدمة، بينما لم يوجد أثر لعمليات النقل والتوريد على جودة الخدمة.

3- منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام العينة الهادفة إلى استهداف عدد كبير من المجيبين من أمناء المكتبات. وبناءً على طبيعة الظاهرة التي تتناولها الدراسة، وكذلك هدف وأُسئلة الدراسة، فإن هذا المنهج هو الأفضل والأنسب لوصف الظاهرة قيد البحث، وأثرها على جودة الخدمات، وتحليل البيانات للإجابة على أسئلة البحث، والخروج بالتوصيات اللازمة. ويُعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه المنهج الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً (درويش، 2018). ولجمع البيانات من المشاركين، قامت الباحثة باستخدام استبيان استطلاعي، تم تصميمه خصيصاً للدراسة الحالية لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وذلك لقدرة الاستبيان على جمع أعداد كبيرة من البيانات في أقل وقت ممكن، ولسهولة توزيعه عبر رابط إلكتروني (Jaradat et al., 2020). وتم توزيع الاستبيان عبر البريد الإلكتروني التابع للجامعات المستهدفة، مما ضمن سريّة المشاركين.

3-1 بيئة ومجتمع الدراسة

تم إجراء هذه الدراسة في ثلاث جامعات سعودية، هي: جامعة طيبة، والجامعة الإسلامية، وجامعة الأمير مقرن في المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية. وتمثل مجتمع الدراسة من أمناء المكتبات العاملين في المكتبات الجامعية التابعة للجامعات الثلاث، حيث يبلغ عددهم 75 فرداً. وقد تم استخدام تقنية العينة القصدية الهادفة، التي تُعرف أيضاً بالنهج الهادف، لكونها دراسة استطلاعية تستهدف أمناء المكتبات على وجه التحديد. هذا. وقد حرصت الباحثة على أن تتماشى الدراسة الحالية مع المعايير الأخلاقية التي تحكم الدراسات التي تشمل الأفراد. وقد تم توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة باستخدام الإنترنت، حيث بلغ عدد الاستبيانات التي تم الإجابة عليها بشكل كامل 75 استبانة، أي بنسبة استجابة 100%. يوضح الجدول 1 عدد الأمناء العاملين في كل مكتبة جامعية، ونسبتهم من إجمالي المشاركين.

جدول 1: مجتمع الدراسة

المكتبة	عدد الأمناء العاملين	النسبة المئوية من المشاركين
جامعة طيبة	42	56.0
الجامعة الإسلامية	13	17.3
جامعة الأمير مقرن	20	26.7
المجموع	75	100

2-3 أداة الدراسة

قامت الباحثة بإعداد الاستبيان باستخدام استبيانات من دراسات سابقة تناولت الإدارة اللوجستية وجودة الخدمات، بالإضافة إلى الأدب النظري مع القيام بتعديل صياغة الجمل لتناسب هدف الدراسة الحالية والعينة المستهدفة وبيئة المكتبات الجامعية. بمجرد الانتهاء من إعداد الاستبيان، تم إرساله إلى ثلاثة محكمين من أعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرة والاختصاص في موضوع الدراسة، للتحقق من صلاحيته، والتأكد من صياغته وصحته ومحتواه، وضمان سهولة فهمه من المشاركين (Skaik, 2016). قامت الباحثة بجميع التعديلات اللازمة على الاستبيان بناءً على نصائح وتوصيات المحكمين قبل توزيع النسخة النهائية منه. أما للتحقق من مصداقية الاستبيان، فتم قياسها باستخدام قيمة كرونباخ ألفا، التي تتراوح بين 0 و1، ما يعني عدم وجود اتساق داخلي، أو وجود اتساق داخلي مثالي (Skaik, 2016)، وكانت نتيجة اختبار المصداقية أن قيمة كرونباخ ألفا 0.977؛ مما يدل على وجود اتساق داخلي مرتفع جداً، أي أن الاستبيان كان مناسباً جداً للدراسة الحالية. تُكوّن استبيان الدراسة من ثلاثة أقسام، حيث احتوى القسم الأول على أسئلة تتعلق بالمعلومات الشخصية للمشاركين (الجنس، العمر، سنوات الخبرة العملية، المؤهل العلمي، اسم المكتبة)، أما القسم الثاني، فقد احتوى على 20 جملة عن عمليات الإدارة اللوجستية (التخطيط، التوريد، التخزين، الصيانة)، بواقع خمس جمل لكل عملية. أما القسم الثالث، فقد احتوى على 10 جملة عن جودة الخدمات المكتبية المقدمة في المكتبات المستهدفة. هذا، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في تصميم مقياس الاستبيان (1= غير موافق بشدة، 2= غير موافق، 3= محايد، 4= موافق، 5= موافق بشدة).

3-3 جمع وتحليل البيانات

تم بناء الاستبيان على الإنترنت باستخدام نماذج جوجل، إذ تُوفّر عدداً من الخيارات التي تساعد على بناء الاستبيانات بشكل سهل وواضح، كما تُسهل عملية توزيعه والإجابة عليه بسرية. وقوّر الانتهاء من بناء الاستبيان، قامت الباحثة بإرساله إلكترونياً من خلال رابط عبر البريد الإلكتروني إلى مديري المكتبات الجامعية الثلاث، ليتم توزيعه على أمناء المكتبات. وقد احتوى الاستبيان على فقرة لتوضيح الهدف من الدراسة، ودعوة أمناء المكتبات للمشاركة بإجابة جميع أسئلة الاستبيان مع التأكيد على السرية التامة لهوية وإجابات المشاركين. تم جمع البيانات خلال الفصل الدراسي الثالث من العام الأكاديمي 2024/2023 وبداية الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي 2025/2024.

قامت الباحثة بنقل جميع الإجابات فور انتهاء أمناء المكتبات من المشاركة إلى برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS 27، لإجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة لتحليل البيانات. وقد تم استخدام الإحصائيات الوصفية، بما في ذلك التكرارات والنسب المئوية؛ لمعرفة المعلومات الشخصية للمشاركين. وللإجابة على سؤال الدراسة الأول والثاني، تم تحليل البيانات باستخدام الإحصائيات الوصفية (التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية) لجملة الاستبيان في القسم الثاني الخاص بالإدارة الاستراتيجية، والقسم الثالث الخاص بجودة الخدمات. أما للإجابة على سؤال البحث الثالث عن أثر الإدارة الاستراتيجية على جودة الخدمات، فقد تم استخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد.

4- النتائج والمناقشة

يبين الجدول 2 المعلومات الشخصية للمشاركين، البالغ عددهم 75 أمين وأمينة مكتبة يعملون لدى الجامعات المستهدفة. وكما يتضح، فقد تجاوزت أعداد الإناث أعداد الذكور بخمس فقط. أما أعمار المشاركين، فقد كانت نسبة 80% منهم لمن هم بين 21 و39 عاماً، في حين تفاوتت سنوات الخبرة العملية، أما بالنسبة إلى المؤهل العلمي، فقد كانت الغالبية من حملة البكالوريوس.

جدول 2: معلومات المشاركين الشخصية

العنصر	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	35	46.7
	أنثى	40	53.3
العمر	21-30 عاماً	54	72
	30-39 عاماً	6	8
	40-49 عاماً	14	18.7
	50 عاماً فأكثر	1	1.3
سنوات الخبرة	0-10 سنوات	46	61.3
	11-20 سنة	16	21.3
	21-30 سنة	8	10.7
	أكثر من 30 سنة	5	6.7
المؤهل العلمي	بكالوريوس	54	72
	ماجستير	13	17.3
	دبلوم	3	4
	غيره	5	6.7

التخزين							الجملة
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
0.898	3.76	13	38	20	1	3	تعتمد مكتبة الجامعة علي نظام متكامل يدمج أنظمة التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الأخطاء
0.905	3.73	14	34	22	3	2	تُتابع مكتبة الجامعة مستويات المخزون لتجنب حالتها النفاذ والفائض باستخدامها نقطة إعادة الطلب
0.927	3.63	11	34	24	3	3	تتم عملية التخزين في أماكن قريبة من جهة الاستخدام؛ لتفادي مخاطر الانتظار
0.887	3.75	15	31	26	1	2	تتبع مكتبة الجامعة استراتيجية شراء بكميات تناسب عملية التخزين
0.900	3.60	12	29	27	6	1	تعتمد مكتبة الجامعة على سياسات إهلاك واضحة تضمن عملية الإهلاك بشفاافية عالية
0.903	3.69						المجموع
الصيانة							الجملة
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
0.863	3.72	14	31	26	3	1	يناسب طاقم الصيانة المتوفر في مكتبة الجامعة حجم الأعمال الدورية والطارئة
0.990	3.56	13	28	24	8	2	تجّد مكتبة الجامعة جميع المعدات والأجهزة لفرق الصيانة بشكل دوري ومستمر
0.878	3.65	12	32	25	5	1	تعتمد مكتبة الجامعة سياسة تليغ واضحة في حالة حدوث أي عطل أو ضرر في المعدات مع الموردين
0.915	3.69	14	31	25	3	2	تقوم مكتبة الجامعة بإجراء صيانة وقائية دورية لجميع معدّاتها وأجهزتها
0.977	3.67	16	27	25	5	2	تسعى مكتبة الجامعة إلى استقطاب أمهر الكفاءات الموجودة لتكون ضمن فريق الصيانة الخاص بالمكتبة
0.925	3.66						المجموع
0.915	3.69						المجموع الكلي للإدارة اللوجستية

تُظهر نتائج سؤال البحث الثاني (ما مستوى جودة خدمات المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية؟) أن مستوى جودة الخدمات المكتبية في الجامعات الثلاث مرتفع، إذ إن قيمة المتوسط الحسابي 3.77 بانحراف معياري 0.897، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية لجميع الجمل التي تقيس مستوى الجودة بين 3.67 و3.91. من الملاحظ من الجدول 4 أن أعلى المتوسطات الحسابية كان من نصيب الجملة الأولى (3.91)، ثم الجملة الثانية (3.87)، وكلتاها تتعلقان باهتمام المكتبة بالمستخدمين، سواء بتقديم الخدمة، أم بالتواصل، ثم الجملة الثامنة (3.85)، ثم الجملة السابعة (3.80)، وكلتاها تتعلقان باهتمام المكتبة بتحقيق الميزة التنافسية والتميز، وتليهما الجملة التاسعة (3.77) التي تدل على اهتمام المكتبة بتشجيع الابتكار. تتفق نتيجة هذا السؤال مع نتائج الدراسات السابقة لبسيسو (2022) وسحويل (2018) اللذين وجدا مستوى مرتفعاً من تقديم الخدمة، على الرغم من اختلاف بيئة وطبيعة دراستهما. وبشكل عام، يُستدل من نتائج الدراسة الحالية على أن المكتبات الجامعية في السعودية تعمل على تقديم خدمات مكتبية عالية الجودة بكافة الطرق، وتسعى لإرضاء المستخدمين بتطوير خدماتها وموظفيها.

جدول 4: إجابات المشاركين عن مستوى جودة الخدمة

#	الجملة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تحرص مكتبة الجامعة على حل مشاكل المستخدمين بشأن الخدمة المقدمة	1	3	15	39	17	3.91	0.841
2	تعمل مكتبة الجامعة على تطوير قنوات الاتصال مع المستخدمين	2	3	16	36	18	3.87	0.920
3	توفر مكتبة الجامعة عدداً كافياً من الموظفين الذين يقدمون الخدمة إلى المستخدمين	1	6	23	32	13	3.67	0.905
4	تقوم مكتبة الجامعة بوضع خطط استراتيجية لمواجهة المشاكل قبل حدوثها	1	6	19	34	15	3.75	0.917
5	تأخذ مكتبة الجامعة آراء المستخدمين بعين الاعتبار عند وضع خططها	1	7	22	31	14	3.67	0.935
6	تحرص مكتبة الجامعة على أن تقدم الخدمة بشكل صحيح وجيد من أول مرة	1	5	22	32	15	3.73	0.905
7	تركز مكتبة الجامعة على تحقيق ميزة تنافسية في طرح الخدمات الجديدة	0	4	23	32	16	3.80	0.838
8	تطور مكتبة الجامعة المعرفة لدى الموظفين؛ لتحقيق ونشر ثقافة التميز	0	5	17	37	16	3.85	0.833
9	تساهم مكتبة الجامعة في خلق ابتكارات جديدة؛ لكسب مستخدمين جدد	0	7	19	33	16	3.77	0.984
10	تطور مكتبة الجامعة من خدمات الاشتراك بقواعد البيانات العالمية؛ لمواكبة التطور في هذا المجال	1	9	17	32	16	3.71	0.983
							3.77	0.897
المجموع								

يتبين من نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لإجابة السؤال الثالث (هل يوجد أثر لعمليات الإدارة اللوجستية (التخطيط، التوريد، التخزين، الصيانة) على جودة خدمات المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية؟) كما يتضح من الجدول 5 أن المتغيرات المستقلة لعمليات التخطيط، والتوريد، والتخزين لا تؤثر إحصائياً على جودة الخدمات، إذ إن قيمة p (0.906)، (0.344)، (0.324) على التوالي، وهذه القيم أعلى من مستوى الدلالة 0.05، في حين أن المتغير المستقل لعملية الصيانة يؤثر إحصائياً على جودة الخدمات، حيث إن قيمة p 0.006، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05. كذلك فإن قيمة معامل التحديد R^2 هي 0.555، مما يعني أن (55%) من التغير في جودة الخدمات يُفسر بعمليات الإدارة اللوجستية الأربع. من الملفت للنظر أن عملية الصيانة هي التي تؤثر على جودة الخدمات، على الرغم من أنها نالت أقل المتوسطات الحسابية كما تبين في إجابة السؤال الأول. تتفق النتائج مع دراسة بسيسو (2022)، وهي الدراسة الوحيدة التي تناولت عملية الصيانة، ووجدت لها أثراً على جودة الخدمة، وتتفق مع دراسة الحاج وعلي (2016)، التي لم تجد أثراً لعملية التوريد على جودة الخدمة. وتتفق مع دراسة محمداتني وغزلاني (2022)، التي لم تجد أثراً لعملية التخزين على جودة الخدمة. وعلى الرغم من اتفاق النتائج مع تلك الدراسات، إلا أن ما يميز الدراسة الحالية اختلاف بيئة ومجتمع الدراسة، كما أن الدراسة الحالية تتميز بأنها الوحيدة التي تناولت أثر التخطيط من ضمن عمليات الإدارة اللوجستية على جودة الخدمات.

جدول 5: نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
1	0.745	0.555	0.529	5.340

الموديل	B الغير معيارية	الخطأ المعياري	B المعيارية	قيمة t	قيمة p
1(الحد الثابت)	10.549	3.214		3.283	0.002
التخطيط	-0.036	0.302	-0.018	-0.118	0.906
التوريد	0.266	0.279	0.141	0.953	0.344
التخزين	0.331	0.334	0.169	0.993	0.324
الصيانة	0.920	0.323	0.490	2.847	0.006

0.05 > P

5- الخاتمة والتوصيات

يُعتبر مفهوم الإدارة اللوجستية، وكذلك مفهوم جودة الخدمات من المفاهيم المهمة في العصر الحالي، ولذا.. فإن هذه الدراسة تواكب التطورات المنشودة في المجالات الإدارية؛ بهدف تحقيق أهداف المنظمة، وعلى رأسها تقديم خدمات ذات جودة عالية، وتحقيق التنافسية والتميز. لقد سلطت هذه الدراسة الضوء على أهمية الإدارة اللوجستية في جودة الخدمات المكتبية من خلال الاهتمام بعملياتها من التخطيط، والتوريد، والتخزين، والصيانة؛ من أجل وضع خطط لمساعدة المكتبة على تطوير خدماتها، وتوريد ما يلزم من مصادر تهم المستخدمين، والتأكد من سلامة وصحة التخزين؛ لتفادي حدوث أخطاء، وأيضاً القيام بأعمال الصيانة اللازمة لأجهزة ومعدات المكتبة لاستمرارية الخدمة. لا شك أن الحرص على تحسين وتعزيز وتطوير جودة الخدمات المكتبية يساعد المكتبات الجامعية على تقديم أفضل الخدمات إلى المستخدمين لمصادر المكتبة والمستفيدين منها. كذلك فإن اهتمام المكتبات الجامعية بالإدارة اللوجستية سيُشجع أمناء المكتبات على تطوير أنفسهم وتعزيز مستوى خدماتهم؛ مما ينعكس على تميز وتنافسية وتطور المكتبة الجامعية. في الختام، وبناءً على نتائج الدراسة، توذ الباحثة تقديم بعض التوصيات لضمان تقديم خدمات عالية الجودة في المكتبات الجامعية السعودية:

- على المكتبات الجامعية الاهتمام بالإدارة اللوجستية مثل اهتمامها بالإدارة الاستراتيجية أو المالية، فهي جزء لا يتجزأ من منظومة الإدارة الناجحة.
- يجب بذل المزيد من الجهد، والعمل على جميع العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على نوعية وجودة الخدمات المكتبية، لتحقيق التميز والنجاح.
- يجب وضع هدف تلبية احتياجات ومتطلبات المستخدمين في المقام الأول؛ لضمان استمرارية مستوى الخدمات وتميزها.
- يُوصى بدراسة عمليات لوجستية أخرى قد تكون مؤثرة على جودة الخدمات المكتبية بشكل مباشر، أو من خلال عوامل أخرى.

المراجع

المراجع العربية

- أبو عودة، ع. (2014). واقع التسويق الداخلي في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال) وأثره على جودة الخدمات المقدمة - قطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- أبو عيد، ع. م.، وجرجيس، ج. م. (2014). قياس أداء المكتبات باستخدام مواصفة أيزو: 11620 مؤشرات أداء المكتبات: دراسة تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية في المكتبات العامة بدولة الامارات العربية المتحدة. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف. تونس.
- البداعية، ش.، العوفي، ع.، والحجي، خ. (2017). معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس. المؤتمر والمعرض السنوي الثالث والعشرين لجمعية المكتبات المتخصصة / فرع الخليج العربي جودة برامج التدريب والتأهيل في المكتبات والمعلومات: خريطة الطريق نحو الاعتماد المهني والأكاديمي، 7-9 مارس 2017، مملكة البحرين.
- الحاج، ص.، وعلي، ط. (2016). أثر أبعاد الإدارة اللوجستية في تحسين جودة الخدمة: دراسة حالة بنك النيل الأزرق المشترك. مجلة العلوم والتقانة في العلوم الاقتصادية، 17(2)، 1-15.
- الحاج، ع. (2017، 18 يونيو). الصيانة، مفهومها، أنواعها وأهميتها. تم استرجاعها من <https://iso-iqms.blogspot.com/2017/06/blog-post.html>
- السعيدة، ل.، والساعد، ر. (2020). أثر إدارة اللوجستية على جودة الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 28(1)، 114-133. doi:10.33976/1444-028-001-006
- الشربيني، ش. (2017). نموذج مقترح لدور الإدارة اللوجستية في دعم الميزة التنافسية للموانئ البحرية المصرية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 8(2)، 374-398.

- العودة، م. أ. (2017). أبعاد الإدارة اللوجستية على تحسين جودة الخدمة. رسالة دكتوراة. أكاديمية بناء المستقبل الدولية، مصر.
- الغزالي، ع. ع-ج. (2014). جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا المرضى- دراسة ميدانية على المستشفيات العامة الواقعة في نطاق مدينة بنغازي. رسالة ماجستير، جامعة بنغازي، ليبيا.
- أوسو، خ. هابيل، أ.، وشعبان، ف. (2019). دور بعض أنشطة إدارة سلسلة التوريد الرشيقية في تحقيق التميز اللوجستي: دراسة استطلاعية. *Humanities Journal of University of Zakho*, 7(1), 139-156. <https://doi.org/10.26436/hjuoz.2019.7.1.466>
- بسيسو، أ. (2022). أثر الإدارة اللوجستية في تحسين جودة خدمات الاتصالات - دراسة تطبيقية. شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس أبو ديس، فلسطين.
- حامد، ن. (2021). دور أداء العاملين في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وجودة الخدمة في شركات الاتصالات في السودان. كلية المعرفة للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- حمارشة، أ.، وعلوانة، أ. (2018). العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الأيزو: 16439 و 9001:2015. *Journal of Information Studies & Technology*, 2018(1). DOI: <https://doi.org/10.5339/jist.2018.6>
- حوا، ف. (2013). أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن: دراسة حالة على شركة باسيفيك انترناشونال-الأردن. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- درويش، م. أ. (2018). مناهج البحث في العلوم الإنسانية (ط1). مؤسسه الأمة العربية للنشر والتوزيع، مصر. DOI: [10.13140/RG.2.2.32381.41446](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.32381.41446)
- زايد، ي. (2016). قياس تأثير المكتبات: قراءة في مواصفة أيزو رقم 16439. *Cybrarians Journal*, 41, 1-36.
- سحويل، م. (2018). مدى فعالية إدارة العمليات اللوجستية في تقديم خدمة الكهرباء أثناء الأزمات والطوارئ في شركة توزيع الكهرباء محافظات قطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- صيوح، ل. وناعسة، ع. وأحمد، ر. (2016). الأنشطة اللوجستية على جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية دراسة حالة: الشركة العامة لمرفأ طرطوس. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 38(6)، 95-115.
- طه، م. ع. (2022). اللوجستيات التسويقية ودورها في دعم اتخاذ القرارات التسويقية بالأندية الرياضية بمحافظة المنيا. رسالة ماجستير، جامعة المنيا، مصر.
- عبد الوهاب، ت. (2014). الإدارة اللوجستية وأثرها في أداء قنوات النقل والتوزيع. رسالة ماجستير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، الجزائر.
- عزام، إ. (2019). تقييم استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ للأزمات والكوارث في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني وأثرها على جودة الخدمة من وجهة نظر مقدمي الخدمة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- لندن بريمير سنتر (2023، 27 يونيو). أهمية صيانة المرافق وأبرز استراتيجياتها. تم استرجاعها من <https://ar.lpcentre.com/articles/the-importance-of-facility-maintenance-and-its-most-highlight-strategies>
- محمد، أ. (2020). أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون: دراسة تطبيقية على عينة من مشترك شركة إيرث لينك لخدمات الإنترنت في محافظة أربيل. *المجلة العربية للنشر العلمي- Arab Journal for Scientific Publishing*, 18(2), 70-92.
- محمداتني، س.، وغزلاني، ك. (2022). أثر اللوجستيك على جودة الخدمة. دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر- وكالة قالمة. رسالة ماجستير، جامعة 8 ماي 1945، الجزائر.
- ميا، ع. وياسين، م. (2018). دراسة العلاقة بين العمليات اللوجستية وجودة الخدمة المصرفية المقدمة «دراسة مسحية على المصارف العامة العاملة في الساحل السوري». مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 40(1)، 269-286. <https://journal.tishreen.edu.sy/index.php/econlaw/article/view/4518>

المراجع الأجنبية

- Anderson, M. (2023, September 26). 10 key objectives of logistics management. <https://www.invensis.net/blog/objectives-of-logistics-management>
- Arts, J., Basten, R. J. I., & van Houtum, G.-J. (2019). Maintenance service logistics. In H. Zijm, M. Klumpp, A. Regattieri, & S. Heragu (Eds.), *Operations, logistics and supply chain management* (pp. 493-517). Springer.
- Bae, K.-J., & Cha, S.-J. (2015). Analysis of the factors affecting the quality of service in public libraries

- in Korea. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(3), 173-186.
<https://doi.org/10.1177/0961000614532483>
- Bilha, K. M. W., & Awuor, E. (2024). Logistics management and service delivery in humanitarian organisations in Kenya: A case study of Kenya red cross society. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 9(10), 2278-2289.
<https://doi.org/10.38124/ijisrt/IJSRT24OCT1354>
- Jaradat, M., Jibreel, M., & Skaik, H. (2020). Individuals' perceptions of technology and its relationship with ambition, unemployment, loneliness, and insomnia in the Gulf. *Technology in Society*, 60, 101199. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.101199>
- Jenkins, A. (2024, April 4). *What is logistics? Importance, benefits, and examples*.
<https://www.netsuite.com/portal/resource/articles/erp/logistics.shtml>
- Manjunatha, K., & Shivalingaiah, D. (2004). Customer's perception of service quality in libraries. *Annals of Library and Information Studies*, 51(4), 145-151.
- Mecalux (2023, May 16). Logistics processes: key points for optimising your supply chain.
<https://www.mecalux.com/blog/logistics-processes>
- Prentice, C., Wang, X., & Loureiro, S. M. C. (2019). The influence of brand experience and service quality on customer engagement. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 50-59.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.04.020>
- Puri, K. (2022, October 18). What is logistics management? Why is it important? What are the benefits. <https://fareye.com/resources/blogs/what-is-logistics-management#:~:text=Logistics%20management%20is%20an%20important,inventory%20control%20and%20customer%20service>
- Schönsleben, P., Schmid, S. R., & Jacobson, B. O. (2011). *Integral logistics management. operations and supply chain management within and across companies*. Auerbach Publications.
- Shaban, M. (2011). *Intellectual capital and its role in achieving the competitive advantage of the Palestinian cellular communications company Jawwal. A case study* [Unpublished master thesis]. Islamic University Gaza, Palestine.
- Sharari, F. (2021). Logistics management and its effect on the quality of private development companies' services. *Indian Journal of Economics and Business*, 20(3), 593-611.
- Skaik, H. (2016). *Academic's knowledge sharing behaviour in United Arab Emirates*. Germany: Lap Lambert Academic Publishing.