



جامعة ابن خلدون - تيارت -
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم إنسانية



مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علم المكتبات
تخصص: تكنولوجيا و هندسة المعلومات

الموسومة بـ :

قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت - نموذجاً

من إعداد الطلبة:

إشراف الأستاذة:

كعوش كريمة

قشيدون حليلة

زكري خيرة

اعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	الأستاذ : شيخ علي
مشرفا و مقرا	الأستاذة : قشيدون حليلة
مناقشا	الأستاذ : بن شهيدة محمد

السنة الجامعية : 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر ونفك

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ :

" رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي و أن أعمل صالحا ترضاه ".
الآية 14 سورة الأحقاف .

الحمد لله رب العالمين حمدا يليق بجلال وجهه و عظيم سلطانه، و الشكر على توفيقه، شكرا يكافئ المزيد من إحسانه، و الصلاة و السلام على رسول الهدى محمد بن عبد الله خير خلقه و صفوة رسله و من والاه و إتبع هداه إلى يوم الدين وبعد.

يقول الحبيب المصطفى ﷺ " من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

يسعدنا في المقام الأول أن أتقدم بأسمى معاني الشكر الجزيل، والإمتنان العظيم، الإحترام والتقدير لأستاذتنا الفاضلة الأستاذة الدكتورة " قشيدون حليلة " لقبولها الإشراف على هذه المذكرة حيث لم تبخل علينا رغم انشغالاتها الكثيرة بدعمها وتوجيهاتها ونصائحها القيمة وحرصها على إنجاز هذا العمل المتواضع في أفضل صورة، لذلك فنحن ندين لها بالفضل الكبير بعد الله عز وجل.

و يشرفنا أن نقدم جزيل شكرنا و عميق امتناننا وإحترامنا لأعضاء اللجنة الموقرين بالإسم، الذين تحملو مشقة قراءة هذه المذكرة وتقييمها ومناقشتها وإثراء جوانبها.

كما نتقدم بالشكر و العرفان إلى كل الأساتذة الكلية الذين لم ييخلوا علينا بالعلم والمعرفة. الشكر الجزيل ممزوج بالدعاء والإستغفار لكل أساتذتنا من التعليم الإبتدائي إلى الجامعي، بلغهم الله منزلة الشهداء ومراتب السعداء ومرافقة الأنبياء.

ونشكر كل من كان لنا سندا مشجعا ومعاوننا وساعدنا في إعداد هذا العمل، سواء بالقليل أو بالكثير، من قريب أو من بعيد ... و كل من سقط من قلبي سهوا شكرا.

كما نسأل الله أن يزيدها علما وينفعنا بما علمنا إنه ولي ذلك والقادر عليه وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

هَدَاة

الحمد لله كثيرا طيبا مباركا فيه الذي وفقني على إكمال هذا العمل إلى هبة الرحمن لولا
هما لما كنت أعيش أسعد أيامي . فالحمد لله على نعمة الوالدين إلى من وهب لي
حياتهما بلا مقابل و علماني مبادئ الحيات و كانا سندا في حياتي في كل خطوة
خطوتها ، و دفعاني إلى الأمام حتى نلت بفضل ربي الشهادة و المقام و أي شهادة
أعلى من بركتهما : أمي و أبي رحمه الله و نور قبره و أسكنه فسيح جنانه "رابع" إلى
إخوتي الأعزاء في هذه الحيات "جمال ، نعيمة ، سعيده ، نور الهدى ، حبيبة "

إلى زوجي ورفيق دربي بلخير عبدالقادر .

إلى براعم العائلة : مُحَمَّد ، جمال ، كريمة ، أحمد ، وصال

إلى كل من يحمل لقب كعوش

إلى كل عائلة زوجي بلخير

إلى توئم روحي خيرة التي تشاركني في العمل

إلى صديقاتي : سماح ، أمينة ، نور الهدى ، فايضة

إلى كل من علمني حرفا أو أسداني نصحا أو دعا لي بالنجاح .

كريمة



هَذَا

بسم الله المتصرف في الكون و الملكوت الذي لا يفنى ولا يموت

إلى التي حملتني شهورا و عودتني السرور ، أسأل الرب الغفور أن يسكنها الجنان و القصور
إلى قرت و حبيبة قلبي إلى أجمل جوهرة في حياتي أُمي الغالية "خديجة" أطال الله في عمرها إلى
أعز ما يلفظ به اللسان و يهتف به اللافآد أبي رحمه الله و نور قبره وأسكنه فسيح جنانه "

إلى إخوتي مُحَمَّد ، عبد القادر ، جهيدة .

إلى كل من يحمل لقب زكري

إلى الكتاكيت الصغار : يوسف ، فاطمة .

إلى زوجي : "صغير مُحَمَّد"

إلى صديقتي وحبيبتي "كريمة " التي شاركتني في هذا العمل

إلى كل من يسعهم قلبي و لا تسعهم مذكري



تعتبر المكتبات الجامعية هي الركيزة الأساسية لأي جامعة كونها تقوم على كل أعضاء هيئة تدريسية والطلب بمختلف مستوياتها والعاملين فيها إضافة الى اعتبارها ركيزة أساسا من اركان البحث العلمي.

وفي ظل التطورات الهائلة في شتى المجالات ودخول المكتبات بمختلف أنواعها بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص السياق نحو الإبقاء على ديمومتها و إيجاد مكان لها فضلا عن التطورات التقنية و ما ترتب عليها من كم هائل من المعرفة و التي عجز تلك المكتبات عن الاحتواء لقلة الموارد المتاحة لها وصعوبة السيطرة عليه مما ساهم في ظهور العديد من المبادئ و المصطلحات الإدارية الجديدة التي فرضت نفسها على الكثير من القطاعات الإنتاجية و الخدماتية من اجل تلبية احتياجات المستفيدين على اكمل وجه.

ورغم ان دخول الجودة في ميدان المكتبات و مرافق المعلومات جاء متأخرا نوعا مقارنتا مع باقي المكتبات الا أنها استطعت ان تحقق الكثير في عدة مكتبات عامة و خاصة الجامعية منها. كما لقية اهتماما واسعا من طرف المنظمات و الجمعيات الدولية التأسيس و المتمثلة في المواصفات و المعايير الخاصة بالجودة في المكتبات و هو ما ساعد هذه المؤسسات على تبني مدخل أو منهج الجودة دون أي تردد.

و لمعرفة مدى توفر عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها المكتبات من وجهة نظر المستفيدين فأنها تكون امام حتمية قياس جودة الخدمات و ذلك للتحقيق من مدى مطابقة مستوى الخدمات المقدمة لاحتياجات و متطلبات المستفيدين ، انطلاقا من هذا إجراءات دراستنا هذه لرفع الستار عن واقع المكتبة المركزية الجامعة ابن خلدون -تيارت - ومن ثم قياس جودة خدماتها المقدمة للمستفيدين . إذا تسعى هذه الأخيرة الى تطوير خدماتها المقدمة من اجل تحقيق رضا الطالب والأستاذ وكافة العاملين وتلبية رغبات المستفيدين

الكلمات المفتاحية :

المكتبات الجامعية - الجودة -القياس

Résumé :

Les bibliothèques universitaires sont la base de toute université, étant basée sur tous les membres d'un corps enseignant, la demande à tous les niveaux et le personnel, ainsi qu'un pilier fondamental de la recherche scientifique.

Compte tenu de l'énorme évolution de diverses revues et de l'entrée de bibliothèques de toutes sortes en général et de bibliothèques universitaires en particulier, il existe un contexte pour maintenir leur durabilité et leur espace, ainsi que les développements techniques et l'énorme quantité de connaissances qu'ils ont été incapables de contenir en raison des ressources limitées dont ils disposaient et la difficulté de la maîtriser a contribué à l'émergence de nombreux nouveaux principes administratifs et terminologiques qui se sont imposés à de nombreux blocs de production et de services pour répondre pleinement aux besoins des bénéficiaires.

Bien que la qualité dans le domaine des bibliothèques et des installations d'information ait été quelque peu retardée par rapport à d'autres bibliothèques, elle a été en mesure de réaliser beaucoup dans plusieurs bibliothèques publiques et privées universitaires. Il a également suscité un grand intérêt de la part d'organisations et d'associations internationales pour la politisation des normes de qualité et des normes dans les bibliothèques, ce qui les a aidés à adopter une approche ou une approche de qualité sans aucune hésitation.

Pour voir si la qualité des services de bibliothèque est disponible du point de vue des bénéficiaires, il est impératif de mesurer la qualité des services et d'examiner dans quelle mesure le niveau des services fournis correspond aux besoins et aux exigences des bénéficiaires, Suite à cette étude, la bibliothèque centrale de l'Université, Ibn Khaldun (TIARET), a été dévoilée afin de mesurer la qualité de ses services aux bénéficiaires. Si ce dernier cherche à développer ses services afin d'atteindre la satisfaction de l'étudiant, du professeur et de tous les travailleurs et de répondre aux souhaits des bénéficiaires.

Mots-clés :

Bibliothèques universitaires, qualité, mesure

قائمة المحتويات	
الرقم	المحتويات
	شكر وتقدير:
	إهداء 1 :
	إهداء 2 :
	ملخص عام :
	قائمة المحتويات:
	قائمة الجداول:
	قائمة الأشكال :
	قائمة الاختصارات:
أ - ب	مقدمة:
01	الإطار المنهجي :
09	الفصل الأول : ماهية المكتبة الجامعية :
10	1. ماهية المكتبة الجامعية :
11	1.1 تعريف المكتبة الجامعية :
12	2.1 أنواع المكتبات الجامعية :
13	1.2.1 المكتبة المركزية :
13	2.2.1 مكتبة الكليات :
14	3.2.1 مكتبة الأقسام :
14	4.2.1 مكتبة المعاهد المتوسطة :
14	5.2.1 مكتبة المخابر :
15	3.1 أهمية المكتبات الجامعية :
16	4.1 أهداف المكتبة الجامعية :
18	5.1 إمكانات المكتبات الجامعية :
19	1.5.1 إمكانات المادية: .
20	2.5.1 الإمكانيات البشرية:
20	3.5.1 الإمكانيات مالية :
21	6.1 الوظائف المكتبات الجامعية :

22	1.6.1 الوظائف الإدارية:
22	2.6.1 الوظائف الفنية:
23	3.6.1 الخدمات المكتبية الجامعية :
23	7.1 التحديات التي تواجه الخدمات المكتبية الجامعية الحديثة:
26	ملخص الفصل الأول :
28	الفصل الثاني :
29	1.2 ماهية الخدمات المكتبات الجامعية:
29	1.2.2 تعريف الخدمات المكتبية:
30	2.1.2 خدمات المكتبات الجامعية:
30	2.2 عوامل ظهور خدمات المعلومات:
31	3.2 متطلبات الخدمة المكتبية:
31	1.3.2. مصادر المعلومات:
32	2.3.2 الكادر البشري المؤهل:
33	3.3.2 التسهيلات اللازمة للمستفيدين:
33	4.3.2 المتطلبات المالية (الميزانية) :
34	4.2 انواع الخدمات المكتبية:
34	1.4.2 الخدمات المكتبية غير المباشرة:
37	2.4.2 الخدمات المكتبية المباشرة:
43	5.2 رضى المستفيدين عن الخدمات المقترحة في مكتبة الجامعة :
43	1.5.2 رضى المستفيدين من المكتبة الجامعية:
45	2.5.2 تحديد فئات المستفيدين واحتياجاتهم:
46	3.5.2 العوامل التي تؤثر على رضى المستفيدين:
47	4.5.2 تدريب المستفيدين للوصول إلى الخدمات المقترحة في المكتبة الجامعية:
49	ملخص الفصل الثاني:
50	الفصل الثالث قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية :
52	3.1 ما هي الجودة :
52	3.1.1 مفهوم الجودة :
53	2.1.3 نشأة الجودة في المكتبات الجامعية:

54	3.1.3 أهمية الجودة في المكتبات الجامعية:
55	2.3 جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية:
55	1.2.3 مفهوم جودة خدمات المكتبة الجامعية:
56	2.2.3 أهمية جودة الخدمات في المكتبات الجامعية:
57	4.2.3 مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية:
59	3-2-4 متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:
60	3.3 قياس الجودة الخدمات المكتبات الجامعية من منظور المستفيدين:
60	1.3.3 مفهوم قياس الجودة الخدمات المكتبات الجامعية:
60	2.3.3 مقياس الادراكات والتوقعات في المكتبات:
63	3.3.3 مبررات استخدام مقياس الادراك والتوقعات SERVQUAL
64	4.3.3 المنظمات والهيئات الداعمة لإرساء الجودة في المكتبات الجامعية:
72	5.3.3 صعوبات تطبيق ضبط الجودة في المكتبات الجامعية:
74	ملخص الفصل الثالث :
75	الفصل الرابع : دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت - نموذجاً:
77	1.4 التعريف بجامعة ابن خلدون :
77	2.4 التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت:
78	3.4 الموارد البشرية:
79	4.4 مهام مصالح (هياكل) المكتبة المركزية :
83	5.4 د راسة تحليلية لنتائج الاستبيان :
101	6.4 نتائج عامة وتوصيات:
104	الخاتمة :

قائمة الجداول	
الصفحة	الجداول
82	الجدول رقم 01 : خاص بالجنس
84	الجدول رقم 02 : خاص بالمستوى
85	الجدول رقم 03 : خاص بالتخصص
86	الجدول رقم 04 : ماذا تمثل لك المكتبة ؟
87	الجدول رقم 05 : هل تتردد على المكتبة ؟
88	الجدول رقم 06 : هل تعتبر مواقيت فتح المكتبة مناسبة لك ؟
89	الجدول رقم 07 : ما هي الدوافع التي ترغبك في المكتبة ؟
90	الجدول رقم 08 : هل الأيام المخصصة للإعارة تناسبك ؟
91	الجدول رقم 09 : هل ترون أن عدد الكتب المعارة كافية ؟
91	الجدول رقم 10 : يمثل المواد الأكثر استخدام من طرف المستفيد.
92	الجدول رقم 11 : هل تتراد مكتبة أخرى غير مكتبة كمية العلوم الاجتماعية؟
93	الجدول رقم 12 : ما أريك في خدمات المكتبة المركزية ؟
94	الجدول رقم 13 : ما هي الطرق المباشرة في البحث لدى مكتبكم؟
95	الجدول رقم 14 : في أريك ما هي الصعوبات التي تتلقاها في مكتبكم؟
96	الجدول رقم 15 : ما هي درجة رضاك من الخدمات المقدمة من طرف المكتبي؟
97	الجدول رقم 16 : في حالة الإجابة ب (غير راضي) (أو) نوعا ما (ما هي الأسباب؟
98	الجدول رقم 17 : في أريك، ماذا يمكن أن تحقق التكنولوجيا الحديثة من فوائد في المكتبة (التصور العام لمجودة)؟
99	الجدول رقم 18 : هل تفي المكتبة بوعودها للمستفيدين بنصوص وبعض الإجراءات او لخدمات؟
99	الجدول رقم 19 : هل تساهم المكتبة في التفاعل مع المستفيدين و حل مشكلات الطلبة ؟

قائمة الأشكال	
الصفحة	الأشكال
82	الشكل رقم 01 : خاص بالجنس
84	الشكل رقم 02 : خاص بالمستوى
85	الشكل رقم 03 : خاص بالتخصص
86	الشكل رقم 04 : ماذا تمثل لك المكتبة ؟
87	الشكل رقم 05 : هل تتردد على المكتبة ؟
88	الشكل رقم 06 : هل تعتبر مواقيت فتح المكتبة مناسبة لك ؟
89	الشكل رقم 07 : ما هي الدوافع التي ترغبك في المكتبة ؟
90	الشكل رقم 08 : هل الأيام المخصصة للإعارة تناسبك ؟
91	الشكل رقم 09 : هل ترون أن عدد الكتب المعارة كافية ؟
92	الشكل رقم 10 : يمثل المواد الأكثر استخدام من طرف المستفيد.
93	الشكل رقم 11 : هل ترتاد مكتبة أخرى غير مكتبة كمية العلوم الاجتماعية؟
94	الشكل رقم 12 : ما أريك في خدمات المكتبة المركزية ؟
94	الشكل رقم 13 : ما هي الطرق المباشرة في البحث لدى مكتبكم؟
95	الشكل رقم 14 : في أريك ما هي الصعوبات التي تتلقاها في مكتبكم؟
96	الشكل رقم 15 : ما هي درجة رضاك من الخدمات المقدمة من طرف المكتبي؟
97	الشكل رقم 16 : في حالة الإجابة ب (غير راضي) (أو) نوعا ما (ما هي الأسباب؟
98	الشكل رقم 17 : في أريك، ماذا يمكن أن تحقق التكنولوجيا الحديثة من فوائد في المكتبة (التصور العام لمجودة)؟
99	الشكل رقم 18 : هل تفي المكتبة بوعودها للمستفيدين بنصوص وبعض الإجراءات او لخدمات؟
100	الشكل رقم 19 : هل تساهم المكتبة في التفاعل مع المستفيدين و حل مشكلات الطلبة ؟

قائمة المختصرات		
مختصر	العبارة كاملة	الصفحة
SERVQUAL	service quality	63
	مبررات استخدام مقياس الادراك والتوقعات	
Iso	International Organization for Standardization)	64
	المنظمة الدولية للمعايير	
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions	70
	الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات	
ALA	Association Library American	71
	جمعية المكتبات الجامعية	

المقدمة

تعد المكتبات الجامعية منبرا للثقافة و أحد المقاييس المهمة لارتقاء الشعوب و تنامي ثقافتهم . فهي ليست مجرد مستودع للكتب أو تخزينها بل أصبح مركز للإنتاج الفكري لمختلف أشكاله و مواضيعه وفي شتى المجالات فهي مؤسسات علمية وثقافية و إعلامية تدعم البحث العلمي و التعليم في الجامعة فقد أصبحت المكتبات الجامعية تواجه العديد من التحديات في مختلف المجالات ، فرضتها التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم و هذا ما أجبرها على استبدال الطرق و أساليب العمل القديمة بأخرى حديثة لضمان البقاء و الاستمرار .

إذا تسعى المكتبات الجامعية اليوم إلى تحسين مستمر لأدائها من خلال الاخذ بمفهوم الجودة في تقديم خدماتها و لقد تزايد الاهتمام بقضية الجودة في مجالات المكتبات و المعلومات منذ نهاية العقد التاسع من القرن العشرين وظهرت العديد من المعايير و المؤشرات التي تساعد على قياس أداء المكتبات منها ما يتركز على قياس أداء الخدمات ومنها ما يقوم على قياس الاداء الوظيفي وهناك من يركز على قياس رضا المستفيد من الخدمة و كلها يعمل على معرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة ، فلا يكفي وعي ادارة المكتبة بضرورة تقديم خدمات ذات جودة بل لا بد من دراسة شكاوي المستفيدين و معرفة آراءهم ومدى إدراكهم لجودة الخدمات المقدمة لهم باعتبارها تسعى إلى خدمة المستفيدين وإرضائهم بالإضافة إلى ذلك أن هذه الخدمات صممت خصيصا لتلبية احتياجاتهم و من ثم تطوير هذه الخدمات للترقية إلى مستوى طموحهم ، ولكي تحقق المكتبة الجامعية ذلك لابد عليها من قياس جودة خدمات المقدمة للمستفيدين وذلك بالاعتماد على إحدى المقاييس المعيارية المستخدمة في ذلك لكي يتسنى لها تطوير خدماتها على أسس واضحة .

واعتمدنا في دراستنا للموضوع بطرح فرضيات دقيقة للإجابة عنها و معرفة مدى صحتها بعد تحليل النتائج معتمدين على المنهج الوصفي التحليلي و سنقوم بمتابعة ذلك بالتحليل و التفسير بغية

الحصول على نتائج تساعد على تشخيص الوقائع لتطوير الجوانب الناقصة و استخلاص بعض الحقائق التي تساهم في إضافة الجوانب العديدة حول الموضوع وعلى هذا الأساس كان الموضوع المختار للدراسة تحت عنوان قياس جودة الخدمات بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت .

وتتشكل دراستنا من إطار منهجي و جانب نظري و جانب تطبيقي :

تطرقنا في الإطار المنهجي لإجراءات المنهجية المختلفة للبحث ، كإشكالية وطرح الفرضيات المختلفة و نحاول في الجانب النظري عرض كل ما يتعلق بالمجال الموضوعي حيث سنتطرق إلى الفصل الأول إلى مفهوم المكتبات الجامعية وأنواعها و أهميتها وأهدافها التي تسعى إليها أما الفصل الثاني كان بعنوان خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية سنعالج فيه مفهوم الخدمات و أنواعها و في الفصل الثالث سنقوم بعرض كل من مفهوم قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية وأهميتها . أما في الجانب التطبيقي أو الميداني فهو عبارة عن تحليل الاستبيانات المتصلة بالوقائع و القائمة على المعطيات التي هي أجوبة عن الأسئلة المكونة لها الموجهة أساسا لفئة الطلبة المستفيدين من خدمات المكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون تيارت .

وفي الأخير توصلنا إلى أهم النتائج العامة للدراسة من منطلق الفرضيات البحث لتكون الخاتمة

لبحثنا التي اشتملت على بعض المقترحات التي تحاول من خلالها مساهمة في إثراء هذا الموضوع .

الإطار المنهجي

1) إشكالية الدراسة:

تعد المكتبة أحد الرموز الأساسية الدالة على ثقافة الشعوب والافراد فهي مصدر التحصيل العلمي للباحثين والدارسين على المعلومات التي يحتاجون اليها وتنوعت هذه المعلومات مع تطور هذه المكتبات عبر فترات ومراحل وتعددت اشكالها ومن بين هذه الأنواع نجد المكتبة الجامعية .

تعد المكتبات الجامعية أحد اهم المكتبات باعتبارها العمود الفقري لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي ويتوقف الاعتراف بها على نجاح او فشل العملية التعليمية أما نجاحها فيتوقف على مدى قدرتها وفعاليتها في توفير خدمات عالية المستوى تلبي احتياجات المستفيدين وكيفية تقديم هذه الخدمات ، فضلا عن التطور التكنولوجي الحاضر ، وبالتالي أصبح من مؤكد الارتقاء بخدماتها من خلال تبني مفهوم "الجودة " لكن هذا المصطلح تغير مثل المصطلحات ولم يبق حكرا على المؤسسات الاقتصادية بل تعدها للمؤسسات الخدماتية ، و التي من بينها المكتبات عموما و الجامعية خصوصا ، وعلى هذا الأساس يجب على المكتبة الجامعية الاعتماد اساليب الجودة وتدبيرها ، و موصفاتها التي اجتهدت المنظمات والهيئات الدولية على سنها وجعلها قاعدة عمل المكتبي الذي لا يمكن تأديته الا من خلالها ، وكل هذا يصب في هدف واحد عام والذي يتمثل في تحقيق المردودية العلمية استجابة الى متطلبات واحتياجات المستفيدين ، الامر الذي وضعها امام تحديات ومعوقات مادية (وسائل وتجهيزات) او بشرية (الكادر البشري المؤهل).

ومنه تمحورت إشكالية هذه الدراسة في التساؤل التالي:

ما مدى مطابقة جودة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون للمتطلبات المستفيدين ؟

ولإحالة والالمام بجميع جوانب التساؤل الرئيسي قمنا بطرح أسئلة فرعية والتي هي عبارة عن أسئلة استفهامية تلي السؤال الرئيسي مباشر للبحث، يضعها الباحث ليشير من خلالها إلى النتائج المتوقعة في البحث على مستوى كل محور من محاور الدراسة عن طريق ربط التساؤل بمحور معين، ويكون عددها غير محدد.

حيث ان التساؤلات تقيد في تحديد المحاور الأساسية للدراسة وعدم خروج هذا الاخير عن المحاور، كذلك جعل عملية التحليل تسير نحو الاهداف المبتغاة من البحث¹ وجاءت التساؤلات كالتالي:

1. هل المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تطبق معايير الجودة في أداء خدماتها؟
2. هل الخدمات المقدمة من المكتبة المركزية تلبي احتياجات المستفيدين؟
3. هل هناك فرق بين مستوى جوده الخدمات المقدمة فعلا للمستفيدين من المكتبة الجامعية والخدمات المتوقعة من طرفهم؟

(2) فرضيات الدراسة:

1.2 الفرضية الاولى: رضا المستفيدين على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

2.2 الفرضية الثانية: اعتماد المكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون تيارت على تدابير الجودة في تقديم خدماتها.

¹ منال هلال المذاهل، مناهج البحث الاعلامي، عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2014، ص84

(3) منهج الدراسة:

يمكننا القول ان المنهج هو " طريقة البحث التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتوبة وتصنيفها، وتحليلها، تنظيمها¹.

ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الذي يقصد به " أحد اشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهره او مشكلة محددة وتصويرها كميا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة او المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة لتشخيص المشكلة من جوانبها المختلفة لأنه الأقرب إلى وصف الواقع و الحقائق مع متابعتها كميا ونوعيا للوصول الى نتائج والحلول، تراها مفيدة وبإمكانها توفير الخدمة الفعالة و الناجعة في المكتبات الجامعية . ولقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لأننا بصدد وصف وتحليل العمليات الفنية في المكتبة الجامعية وقياس جودة خدماتها.²

(4) مجالات الدراسة:

المجال الجغرافي: تمت هذه الدراسة في المكتبة المركزية متواجدة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة ابن خلدون تيارت .

المجال الزمني: استغرقت هذه الدراسة حوالي ستة أشهر من الوقت تحديد ثم من خلالها إعداد القسم النظري ، وإعداد الاستبيان وتوزيعه وتحليله ثم الإعداد الشامل على الشكل المطبوع .

عينة الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في طلبة ليسانس و ماستر لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . و تمثلت عينة الدراسة التي قمنا بها 70 طالب وطالبة وموزعين على التخصصات التالية :

علوم اجتماعية ، علوم الإعلام والاتصال ، التاريخ ، فلسفة ، علم المكتبات ، علم النفس .

¹إحسان الحسن محمد، **مناهج البحث الاجتماعي**، عمان: دار وائل للنشر و التوزيع، 2005، ص11

²ماجد محمد الخياط ، **أساسيات البحوث الكمية و النوعية في العلوم الاجتماعية** ، عمان، دار الراية للنشر و التوزيع، 2010

(5) اسباب اختيار الموضوع:

ومن الاسباب التي ادت بنا الى اختيار الموضوع:

- الأهمية البالغة التي يكتسبها الموضوع قياس جودة خدمات بالمكتبات الجامعية
- نقص الوعي العام لدور الذي يمكن ان تلعبه المكتبات الجامعية ، بهذا بقيت بعيدة عن الاداء الخاضعة للتدابير الجودة و الفعالية.

ومن المعروف ان كل باحث يقوم بدراسة ما يجب ان يكون له مجموعة من الاهداف المسطرة مسبقا

يسعى الى تحقيقها، وتسعى من خلال هذه الدراسات الى تحقيق الاهداف التالية:

(6) اهداف الدراسة:

- التعرف على الجودة وطرق قياسها بالمكتبات الجامعية.
- التعرف على واقع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الجامعية للمستفيدين منها.
- التعرف على مدى تلبية الخدمات المقدمة المكتبة الجامعية لاحتياجات المستفيدين.
- التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة بالمكتبة الجامعية من منظور مستفيدين.

(7) اهمية الدراسة:

و تستمد الدراسة اهميتها من قيمة الموضوع نفسه حيث يعالج هذا البحث اهم عنصرين في المكتبة وهما المستفيد والخدمات المكتبية ، وكيف يمكن قياس جودة هذه الخدمات من منظور المستفيدين للوقوف على السلبيات ومحاولة تجاوزها ، ومعرفة الجوانب الإيجابية والعمل على تعزيزها.

بالإضافة الى حداثة تطبيق نظام الجودة الشامل في المكتبات ومراكز المعلومات وخاصة المكتبات الجامعية ، زد على ذلك الأهمية الكبيرة التي تحتلها المكتبة الجامعية من خلال الحجم الكبير لمصادر المعلومات المتوفرة بها وكبر حجم المستفيدين منها، وهذا ما يؤدي الى ضرورة قياس مدى جودة الخدمات

المكتبية المقدمة بها وعرض نتائج هذه الدراسة امام القائمين على تطوير الخدمات بالمكتبات بهدف اقتراح تعديلات ا وحلول وضعية ا وخدمات حديثة.

(8) مصطلحات الدراسة:

1. **الجودة:** مجموعة من المواصفات التي تسعى الى تطوير الخدمات المكتبية المقدمة

للمستفيدين وبلوغها درجة عالية من التميز وذلك لتلبية طلباتهم.

2. **القياس:** وذلك عن طريق تقييم المستفيدين للخدمات المكتبية المقدمة لهم، وعن مدى

استفادتهم منها.¹

3. **المكتبة الجامعية:** تعد المكتبة الجامعية احدى المقومات الأساسية في مجال التعليمي

وهي التي يخدم المجتمع الأساتذة والطلاب والإدارة المختلفة في الجامعات والكليات.

وتقوم بتهيئة وسائل المعرفة وتعظيمها وتنظيمها لجميع المستفيدين منها.²

(9) الدراسات السابقة :

1. **دراسة سعيد بوعافية تحت عنوان:** قياس جودة مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الامير عبد

القادر للعلوم الاسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في

علم المكتبات تخصص اعلام علمي وتقني. بجامعة منصوري قسنطينة سنة 2006 .

جاءت اشكالية على النحو التالي: ما هو واقع مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الامير عبد القادر

للعلوم الاسلامية، وكيف يمكن الادراكات والتوقعات في قياس جودة؟

¹قاسم المحياوي نايف علوان ،إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم و عمليات و التطبيقات ،عمان ،دار الشروق 2006،ص24

²أحمد الشافعي دياب ،إدارة المكتبات الجامعية ،أسسها النظرية و تطبيقاتها العلمية ، القاهرة :دار غريب للطباعة و النشر (د،س)

حيث كان الباحث يهدف من خلال هذه الدراسة للوقوف على الاداء الحالي للمكتبة عروة، والتعرف على مدى توفر عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها مكتبة ولي غرض تحقيق الاهداف السابقة تم الاعتماد على الاحصاء الوصفي كمقياس نزاعة المركزية.

تم اتباع ادوات جمع البيانات التالية: استمارة الاستبيان والمقابلة والملاحظة، ولقد خلصت هذه الدراسة الى انخفاض مستوى الجودة الخدمة المكتبية كانت مرتفعة ادراكاتهم لها .

ولغرض تحقيق الاهداف السابقة الذكر تم اعتماد المنهج الوصفي ولقد تم اعتماد الملاحظة والاستبيان كأداة لجمع البيانات.

2. دراسة الباحث السعيد بوعافية تحت عنوان: ادارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية:

جامعة منتوري بقسنطينة نموذجا، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة العلوم في علم المكتبات

جامعة قسنطينة 2 سنة 2012-2013

حيث كانت اشكالية الدراسة على النحو التالي ما مدى رضا اعضاء هيئة التدريس وطلب الدراسات العليا عن الخدمة المكتبية المقدمة من طرف المكتبة المركزية بجامعة منتوري وما مدى امكانية تطبيق اسلوب ادارة الجودة الشاملة من اجل رفع مستوى خدماتها؟

حيث كان الباحث يهدف من خلال هذه الدراسة للوقوف على الاداء الحالي للمكتبة المركزية بجامعة منصوري من خلال دراسة واقعها ، والوقوف على اتجاهات كل من العاملين والمستفيدين من طلاب الدراسات العليا واعضاء الهيئة التدريس نحو واستخدام ادارة الجودة الشاملة.

ولغرض التحقيق الاهداف السابقة الذكر تم الاعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من خلال الفئة هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا في حين اعتمد الباحث اسلوب

العينة القصدية والملاحظة ولقد لخصت هذه الدراسة الى نتائج متعلقة بمحور مقتنيات المكتبية وملائمتها والمتغيرات المتعلقة بإدارة المكتبة وبيئة العامل والعاملين.

3. دراسة دريخ نبيل جودة المكتبات الجامعية بين المتطلبات الخدمة ووقائع الأداء، دراسة على

رضا المستفيدين الطلبة لخدمات المكتبة الجامعية: جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، المؤتمر

الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم)، تونس 2014.

الهدف من الدراسة هو معرفة وجهة نظر الطلب وقياس مدى رضاهم حول الخدمة التي تقدمها

لهم وفق أسس الجود بحيث انطلقت من الإشكالية التالية: ما مدى رضى الطلب جامعة 20 أوت

1955 سكيكدة على خدمات مكتبة الجامعية وفق معايير الجودة واعتمد هذا المنهج الوصفي التحليلي.

عالجت هذه الدراسة مفهوم الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات، وبعد تحليل الاستبانة المقدمة

للطلبة توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

يمكن القول ان مكتبة جامعية سكيكدة لها مستوى مقبول من الرضا، من قبل الطلبة الذي تمثلهم

عينة الدراسة الا انها تعاني من بعض النقائص من المواد الحديثة والوسائل التي تمثل الأشياء الملموسة.

الفصل الأول

ماهية المكتبة الجامعية

تعتبر المكتبة الجامعية الشريان الرئيسي الذي يغذي برنامج وأهداف وأغراض الجامعة سواء عملية التدريس أو بحوث العلمية، وهي بذلك ملزمة لمتابعة المناهج الدراسية الجامعية ومواكبة تطوراتها المتلاحقة وكذلك بمتابعة برامج البحث العلمي حتى تتمكن من تنمية مجموعاتها في هذا الاتجاه، وتسعى للسيطرة على المصادر المعرفة اللازمة، ونشر المطبوعات للتبادل كبحوث الأساتذة ورسائل الجامعة القيمة، وكشوف محطات التجارب العلمية.

وفي ظل التغيرات التي يشهدها العالم اليوم والمتمثلة أساسا في التكنولوجيا المعلومات والاتصال، تسعى المكتبات الجامعية في بث المعلومات ونشر الثقافة بين مختلف فئات المجتمع الجامعي من الطلاب والباحثين وأعضاء هيئه التدريس، وكغيرها من المؤسسات المعلوماتية بالعمل على تنويع مصادر المعلومات العلمية والتقنية، وكذا العمل على مواكبه التطورات من اجل تحقيق اهدافها.

1 ماهية المكتبة الجامعية:

1.1 تعريف المكتبة الجامعية:

تعد المكتبة الجامعية مصدرا رئيسيا للعلم والثقافة بالجامعة وقاعدة أساسية لمختلف الجهود الثقافية وإحدى الركائز الأساسية لتحقيق تقدم الجامعة ومواجهتها لتحديات التربية والتعليمية المعاصرة بمختلف صورها.

وتعرف المكتبة الجامعية بعدة تعاريف والتي مجملها تصب في مجرى واحد:

- في قاموس المكتبات وعلم المعلومات تعريف المكتبة الجامعية بأنها: المكتبة هي النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء الهيئة والكلية والاقسام بالمعلومات.¹

- وعرفها المعجم الموسوعي المصطلحات المكتبية والمعلومات: "مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشؤه وتدعمه وتديره الجامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريب والابحاث والخدمات".²

- أو هي المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس أو يدار من طرف الجامعة لتلبية الحاجات المعلوماتية.³

- وتعرف كذلك: هي المكتبة التي تخدم مجتمع الأساتذة والطلاب والادارات المختلفة في الجامعات والكلية وتقوم بتهيئة وسائل المعرفة وتعظيمها وتنظيمها لمجتمع المستفيدين منها.¹

¹ محمد، عود عليوي، مجيل لازم، المالكي، المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية المتخصصة العامة المدرسة، عمان: مؤسسة الورق، 2006 ص 31 .

² نحلاء عشييري عبدالفتاح طه، التقنيات الحديث وأثرها في المكتبات، الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر 2014 ص 473،

³ عمر أحمد، الهمشري، المكتبة ومهارات استخدامها، عمان: دار الصفاء للنشر، 2009، ص 65 .

- المكتبة الجامعية مؤسسه علميه وثقافيه تعمل على خدمه المجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين الذين ينتسبون الى الجامعة او الكلية او المعهد وكذلك تزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها لأغراض الدراسة او العمل.²
- وهي مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق وسجلات والدوريات وغيرها من المواد المنظمة تنظيما مناسباً لخدمه طوائف معينه".³
- وهي تمثل جزء من مؤسسات التعليم العالي ولذلك فان هذا المصطلح يشير الى الوحدة التي تعد جزءا متكاملًا من مؤسسات التعليم العالي وتيسير التدريس والبحث فيها في أكثر من مجال من مجالات الأدب والعلوم ولها سلطة منح الدرجات والشهادات.⁴
- ومن خلال هذه التعريفات يمكن القول ان المكتبة الجامعية هي اهم مؤسسات التعليم العالي والقلب النابض لأي جامعة وهي أحد مقومات التقييم الجامعي فنجاح المكتبة في تقديم خدماتها والقيام بوظائفها.

2.1 انواع المكتبات الجامعية:

تخدم المكتبات الجامعية المجتمع المتنوع بطبيعته، الذي يجعلها في حد ذاتها تتخذ عدة انواع بحسب الجمهور الذي تخدمه وسنتطرق إليها فيما يلي:

¹ أحمد، دياب الشافعي ، ادارة المكتبات الجامعية أسسها النظرية و تطبيقات العلمية ، القاهرة :دار غريب للطباعة و النشر (د.س)،ص71

²أروى عيسى ياسر ،حوسبة المكتبات الجامعية ،عمان :دار الدجلة ،2015،ص71.

³جمال توفيق العريفي ،أنواع المكتبات الحديث،عمان :الاكاديميون للنشر والتوزيع 2013 ،ص71

⁴ السعيد ،مبروك خطاب ، الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين التكنولوجيا الاتصالات و ثورة المعلومات ،عمان :مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ،2013 ،ص205

1.2.1 المكتبة المركزية:

تعتبر المكتبة المركزية الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة، وهمزة وصل ما بين هذه المؤسسات والإدارة هي المكتبة الرئيسية للجامعة تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة.¹

على الرغم من وجود مكتبة في كلية من كليات الجامعة إلا أن وجود المكتبة المركزية يعتبر أساساً للتنظيم السليم للخدمات بين المكتبات كلها كما توفر أساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات وقد تحتوي على مواد مكتوبة لا توفرها مكتبة الكلية.

2.2.1 مكتبة الكليات:

هي المؤسسات التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية ولقد طورت وظيفتها بحيث تركز اهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة.² ومن فوائدها كذلك أنها تتيح للطلبة المجال للاستثمار أوقات الفراغ بين المحاضرات وهي تسهل حركة الإعارة والتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس والمراجع وأعداد البحوث.³

¹ نجلاء مرسى محمد جابر، تطور علم المكتبات من القديم الى الحديث، الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، 2005 ص74

75

² جمال توفيق عريض، أنواع المكتبات الحديث، المرجع السابق ص90، 91

³ عفاف عواشري، مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية و دورها في دعم التكنوين الجامعي: دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة تبسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر (م.د) تبسة: جامعة العربي التدریس، 2006، ص16

3.2.1 مكتبة الأقسام:

من المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام في كلية من كليات، فإن وجود المكتبة في كل قسم فيها يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس في القسم، حتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب إلى المكتبة المركزية أو المكتبة الكلية.¹

4.2.1 مكتبة المعاهد المتوسطة:

تقوم هذه المكتبة بخدمة الهيئة التدريسية والطلبة الدارسين في قسم أو معهد أو خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي وهي تشمل كل أشكال المواد المكتبية من كتب ودوريات ونشرات ومصادر تعليمية وقوائم ببليوغرافية.²

5.2.1 مكتبة المخابر:

أو ما يطلق عليها اسم مكتبات مراكز البحث العلمي وهذا النوع من المكتبات نجده في الأقسام المجهزة بالمخابر لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية التي تتطلب مواد ووثائق خاصة، هذه الأخيرة كانت أصلاً موجودة بمكتبات المعاهد نتيجة للحاجة إليها في كل وقت وفي عين المكان وخصصت لها مخازن وقاعات مجاورة للمخابر، ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيدا مهما من الوثائق والمواد بشكل لا يمكن الاستغناء عنه لإنجاز تجارب الباحثين والأساتذة والأعمال التطبيقية

¹ إسماعيل وائل المختار، إدار وتنظيم المكتبات و مركز المعلومات، ط 2، عمان: دار الميسر للنشر و التوزيع و الطباعة، 2012، ص 251،

² سهام عميمور، المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعة لجامعة جيجل مذكر مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، قسنطينة: جامعة منتوري، ص 24

الموجهة للطلبة كما ان هذه المكتبات أيضا أصبحت لديها امكانيات تكنولوجية، وارتباط شبكة الانترنت.¹

مما تقدم يمكن القول ان المكتبات الجامعية مهما اختلفت انواعها وفروعها، من المكتبات الكليات والمكتبات المخابر والمكتبة المركزية وغيرها... الا انها تظل تساهم بشكل كبير ومهم في توفير المصادر وتسهيل طرق الوصول اليها، حيث نجد ان كل مكتبة تضم فرع من فروع المكتبة الذي تختص به لخدمة المستفيدين.

3.1 اهمية المكتبات الجامعية:

ان للمكتبات الجامعية اهمية كبيرة بالنسبة للمجتمع الأكاديمي المستفيد منها، من خلال ما توفره من المعلومات العلمية والتقنية اللازمة لإجراء البحوث العلمية الجامعية وما تحتويه من دراسات حديثة هذا من جهة، وبالنسبة للجامعة في حد ذاتها من جهة أخرى، بحيث ان نجاح الجامعات أصبح مرهونا بمدى فعالية المكتبات وكفاءتها في تلبية الاحتياجات الفعلية للمستفيديها.

وتوضح أهمية المكتبات الجامعية في النقاط التالية:

1. تعمل المكتبات على تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس

2. تعمل على تشجيع البحث العلمي (بحوث ودراسات وكتب.... وغيرها)

3. تساهم في البناء الفكري للمجتمع.

4. تعليم واعداد الكوادر البشرية المتخصصة.²

¹ نصيرة جلال، دور المصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الدقيقة والعلوم الطبيعية والحياة جامعة العربي تبسي، مذكرة لنيل شهادة الماستر ل.م.د تبسة: جامعة العربي تبسي، 2016،

5. توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية
6. تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والاستخلاص والبيوغرافيا
7. تقديم خدمة مكتبة ومعلوماتية، مختلفة لجميع المستفيدين مثل الإعارة والدوريات والمراجع
8. تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها المختلفة
9. تبادل المطبوعات الجامعية العمادة مع الجامعات والمؤسسات العلمية في الداخل والخارج.
10. حماية التراث والفكر الانساني والحفاظ عليه وأتاحته للاستعمال.¹

ومن هنا يستطيع القول ان أهمية المكتبات الجامعية ترجع الى عظم المسؤولية الملقاة على عاتقها باعتبارها الجهاز المسؤول في الجامعة عن توفير مختلف أوعية المعلومات لإنجاح الرسالة الجامعية، حيث تعد المكتبة حيز الزاوية التي تتمحور حولها الاهداف الرئيسية في جامعة، كما انها تعد أحد المعايير الرئيسية التي تقام عليها خطوط وبرامج الدراسات الجامعية العليا، فضلا عن كونها القاعدة الأساسية للبحث العلمي والمعايير الحقيقي الذي تقوم على اساسه مكانة الجامعة وسمعتها.

4.1 اهداف المكتبة الجامعية:

تستمد المكتبة الجامعية وجودها واهدافها من الجامعة ذاتها، باعتبارها نظام فرعيا اساسيا من النظام الكلي للجامعة، وإحدى وسائل حركته واستمراريته، وأكثر الأنظمة الفرعية للجامعة ارتباطا للبرامج ببرامجها الأكاديمية والبحثية، ويمكن حصر أهداف المكتبة الجامعية فيما يلي:

¹ أسيا طالبي، تأثير الكتاب الالكتروني في اقبال الطلبة على مكتبات الجامعية: طلبة الماستر لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية،

مذكرة ماستر: جامعة تبسة، 2017، ص 13

1. اختيار وتوفير المواد المكتبية المختلفة والمناسبة والتي تساهم في دعم وتطوير المناهج الدراسية المقررة في الجامعات او الكليات او المعهد العالي
2. تقديم الخدمات المكتبية المختلفة والخدمات المرجعية والبيبليوغرافية والإرشادية والتصوير وغيرها.
3. العمل كمركز لحفظ وتوزيع البحوث والدراسات التي يقوم بها المجتمع الأكاديمي والاعلام عن هذه الاعمال من خلال اعداد بيبليوغرافيات والمستخلصات والمراجعات اللازمة. وكذلك من خلال اهدائها وتبادلها مع المكتبات الاخرى.
4. تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الاخرى وخاصة الأكاديمية منها وتقديم كل عون ممكن للمكتبات الأخرى والخاصة المدرسية والعامة وحديثة النشأة.
5. اصدار النشرات والدوريات والبيبليوغرافيات التي تساهم في تسيير البحث وتعطي مجتمع المستفيدين معلومات عن اهم الأنشطة المكتبية ومنجزاتها.¹
6. توفير قاعات مناسبة ومجهزة للدراسة والبحث.
7. تجميع واقتناء وتحليل وتنظيم واسترجاع وبث المعلومات المتخصصة وتقديم خدمات المعلومات المطلوبة للمستفيدين منها بأسرع وسيلة ممكنة.²
8. النهوض بالحركة العلمية البحث العلمي، الى رفع المستوى وفي معدل تقدم متزايد لكل الراغبين من ذوي الكفاءات ضمن متطلبات خطة التنمية.
9. تدريب المجتمع الجامعي بقطاعاته كافة على حسن استخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها من خلال برامج التدريبية وإرشاديه منظمه، وتدريب المكتبيين من خارج الجامعة.³

¹ ربحي مصطفى عليان، إدارة المكتبات الاسس والعمليات، عمان: دار الصفاء، 2015، ص 36

² السعيد مبروك خطاب، الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين التكنولوجيا والاتصالات وثورة المعلومات، مرجع سابق ص 210

³ ربحي مصطفى عليان، إدارة المكتبات الاسس والعمليات، عمان: دار الصفاء، 2015، ص 36

10. إعداد الكوادر المتخصصة من فئات التالية: الأساتذة الجامعيين والمفكرين والعلماء، المدرسين الباحثين العلميين.

11. تنوع الدراسات العليا والبحوث العلمية والاختصاصات الفنية والتكنولوجيا في ضوء متطلبات التنمية واتباعها لاكتشافات المتعاقبة والتقدم المسار للعلوم والتكنولوجيا في جميع المرافق الحياة.¹

12. تنظيم المعارف المختلفة والندوات والحلقات الدراسية في مجالات المكتبات

13. التأكيد على العلم كاداه ثورية في بناء المجتمع وتنمية الاتجاهات العلمية، والأخذ بأسلوب التفكير العلمي والتقديم، واستخدامه في معالجة المجتمع ومشكلاته.

14. تهيئه المعارف وتعميقها وتطويرها ونقلها وتعليم وتدريب الافراد وتنقيف المجتمع، وربط نشاط الجامعة متطلبات خطه التنمية.²

15. المشاركة في تطوير علم من المكتبات عن طريق تدريب العاملين في حقل المكتبات من غير المتخصصين عن طريق عقد الدورات التدريبية ورفع مستواهم المهني وعقد المؤتمرات والندوات والقاء المحاضرات والبحث في كل ما يساهم في تطوير المكتبات والمعلومات.³

5.1 امكانيات المكتبات الجامعية:

لكي تحقق المكتبات الجامعية ووظائفها واهدافها في بنجاح لا بد من توفير بعض المقومات الأساسية وهي كالتالي:

¹السعيد مبروك خطاب، الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين التكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات، مرجع سابق ص 66 67

²ريان أحمد الدباس، مرجع في علم المكتبات والمعلومات، دار دجلة، 2015، ص72

³اسماعيل وائل المختار، ادار وتنظيم المكتبات ومركز المعلومات، المرجع السابق، ص251

1.5.1 امكانيات المادية: تتمثل فيما يلي:

اولا الموقع:

يؤثر الموقع تأثيرا اساسيا في التردد على المكتبة والاستفادة من مصادرها المعلومات بها، بحيث يجب ان يكون موقع مبنى المكتبة الجامعية في وسط الحرم الجامعي لتسهيل الوصول اليها من قبل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

ثانيا المبنى:

يعد المرتكز الاساسي الذي تعتمد عليه المكتبة في تقديم خدماتها وهو المكان الذي تؤدي فيه العمليات الإجرائية والخدمات المكتبية ويستوعب مختلف المواد من الكتب والدوريات والمواد السمعية والبصرية، ويتطلب المبنى المناسب ان يكون فيه تجهيزات خاصه بالإضاءة، التدفئة، التهوية.¹

ثالثا الاثاث والتجهيزات:

اساس الاول في تحديد الاثاث وفي تقدير مواصفاته هو طبيعة الخدمات التي توفرها المكتبة ومواردها ويتكون الاثاث من:

- اثاث الكتب والمطبوعات: أرفف والدواليب
- اثاث المطالعة: من مناخذ ومقاعد
- اثاث الفهارس: من الصناديق والدواليب
- اما التجهيزات فهي مختلفة حسب المكتبة وحسب حاجات كل مصلحة ووظائفها من اهم هذه

التجهيزات:

¹ غادة موسى عبد المنعم، مكتبات المؤسسات التعليمية (ماهيته، ادارتها، خدماتها تسويقها)، الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية

- آلة النسخ والتصوير، اجهزه الكمبيوتر بملحقاتها.
- ان توفير إمكانيات المادية من مبنى ملائم من حيث الموقع والمرونة والاستجابة لمتطلبات المكتبة من جهة والأثاث والتجهيزات في المستفيدين وللموظفين من جهة اخرى من العوامل الأساسية لتقييم أداء المكتبة الجامعية.¹

2.5.1 الامكانيات البشرية: والمتمثلة فيما يلي:

- يعد العنصر البشري من اهم متطلبات المكتبة الجامعية، وتحتاج المكتبة الى مجموعة جيدة من متخصص في علم المكتبات والمعلومات لتقديم خدمات مكتبية والمعلوماتية، كما يحتاج إذا عدد كافي من مكتبيين والمتدربين واصحاب الخبرة في المجال لتقديم الخدمات العامة والروتينية
- ويعتمد حجم الكادر البشري المطلوب من مكتبه على حجم الجامعة وعمرها عدد برامجها وكلياتها والعاملين فيها وعلى الحجم طبيعة مجموعاتها من المصادر المختلفة وعلى طبيعة انشطتها وخدماتها.²

3.5.1 الامكانيات مالية:

من الضروري ان تأخذ ادارة المكتبة الجامعية في عين اعتبار نمو المؤسسة التي توجد فيها (في طلابها او اعضاء هيئه التدريس او التخصصات الجديدة) وان تستجيب لهذا النمو، كما ان ميزانيه المكتبة لا بد ان تعكس تضخم العالمي في الاسعار في الكتب والدوريات وغيرها من تجهيزات والمهمات.

¹-<http://platformealmanhal.com.vue>: 21:30 2021/05/30

²ميمونة سي الطيب، مراد بناط، تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية للمركز الجامعي: أحمد بن يحيى الونشريسي، تيسمسيلت، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص علم المكتبات، خميس مليانة: جامعة الجيلالي بونعامة، 2018، ص36 .

الإدارة الناجحة هي التي تخطط لإعداد الميزانية بالصورة التي تعكس أهداف المكتبة ووظائفها في ضوء أهداف الجامعة.

تعتمد المكتبات الجامعية بصفه عامه على مصدرين في الحصول على الاموال اللازمة لا دارتها وتنمية مجموعاتها وهما:

المصدر الاول:

الميزانية العامة للدولة وما خصص فيها من اعتمادات ماليه المؤسسة التعليمية، وهذا المصدر ثابت ورئيسي وهو أكبر مورد مالي للمكتبة الجامعية. وعادة ما تخصص اعتماداتها لشراء مختلف اوعيه المعلومات والتجهيزات والأدوات المكتبية.

المصدر الثاني: ويتمثل في:

المنح والهبات التي تمنح من قبل الافراد أو الهيئات سوى المحلية او الدولية. وقد تكون في صورة عينية أو مالية.

من خلال ما سبق يمكن القول ان كل الامكانيات المادية، البشرية والمالية لا يمكن الاستغناء عن واحدة منها حتى تستطيع المكتبة أداء وظائفها وتحقيق أهدافها بالشكل المطلوب وتقديم الخدمات بشكل الصحيح.

6.1 الوظائف المكتبات الجامعية:

تستمد المكتبات الجامعية وجودها من الجامعة بذاتها وبناتالي تتبع وظائف المكتبة الجامعة من اهداف الجامعة ووظائفها وتختلف كذلك عن مثيلاتها من انواع المكتبات الاخرى، وذلك من خلال تغطيتها لا اهداف التي تسعى الجامعة الى تحقيقها ولا يقف دورها عن هذا الحد بل تتعداه الى قيام بدور

التعليمي لاستخدام مقتنياتها استخداما فعلا ويمكن تقسيم الوظائف التي تقوم بها المكتبة الجامعية الى ثلاثة وظائف رئيسية:

1.6.1 الوظائف الإدارية:

- يقوم بها الامين من المكتبة جامعية بالإضافة الى رؤساء الاقسام وتشمل:
- تخطيط نمو المكتبة ورسم سياساتها ومشاركة في وضع الأنظمة التعليمية والقوانين التي بدورها تسير العمل في المكتبة ومتابعه تنفيذه.
- العمل مع إدارة الجامعة لإعداد ميزانية بنودها
- اختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والاشراف عليهم ومتابعه أعمالهم وتقييمها.
- ترتيب التقارير للهيئة والمراسلات المتعلقة بها.¹
- تعيين الموظفين وتدريبهم والتخطيط لخدمات جديد.
- تنظيم وحفظ السجلات المختلفة.²

2.6.1 الوظائف الفنية:

- توفير المقتنيات الأساسية من خلال بناء وتنمية المجموعات والمصادر للتمكن الجامعة بالقيام بمهمها في التعليم والبحث.
- استخدام التقنيات والمعايير المناسبة في تنظيم تلك المجموعات.

¹ ملحم عصام التوفيق أحمد، مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، 2011، ص139.

² أحمد عبد الله العلي، أسس علم المكتبات والمعلومات النشأة - المجالات، الوظائف، المصطلحات القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2005، ص50.

- استرجاع المعلومات والخدمات المكتبية وما يتضمنه ذلك من ارشاد المكتبي المهني ومساعدة رواد المكتبة على الافادة من تلك المجموعات الموجودة.
- تحقيق الإفادة من مصادر المعلومات وذلك من خلال التعاون والتنسيق.¹
- اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والافلام والخرائط... وغيره
- فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها واعدادها لاستخدام.
- تجليد وصيانة المجموعات عليها والحفاظ عليها من التلف.

3.6.1 الخدمات المكتبية الجامعية:

- تشجيع وتقديم الخدمات الإعارة بأنواعها.
- تقديم الخدمات الإرشادية للقراءة لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون اليها في ابحاثهم.
- توفير الأماكن للقراءة والدراسة الخاصة للباحثين والطلاب الدراسات العليا.
- تعاون مع المكتبات والهيئات الاخرى التي تفتني مجموعات علمية او تاريخية هامة.²

7.1 التحديات التي تواجه الخدمات المكتبية الجامعية الحديثة:

ان المكتبة الجامعية تواجه اليوم، اكثر من اي وقت مضى تغيرات عميقة في وظائفها، منطلقاتها وسبل عملها، وان المستقبل لن يكون الا للمكتبات التي تواكب التطورات الحديثة. وتتبنى التكنولوجيات

¹ملحم عصام التوفيق، المرجع السابق، ص144

²اسماعيل وائل مختار، ادارة وتنظيم المكتبات ومركز المعلومات، مرجع سابق، ص249

وتتكيف مع خدمه روادها. وهناك مجموعة من التحديات تواجه المكتبات الجامعية الخاصة الدول النامية ومن ضمنها الوطن العربي، وهي تسعى لتطوير الخدمات حتى تواكب الحداثة والمعاصرة، ولبلوغ ذلك

يجب التغلب على عدة مشاكل ومتحديات نحاول ابراز بعض منها فيما يلي:

- معوقات المالية من حيث تكاليف التكنولوجيا ونقص اعتمادات.
- السيطرة على المعلومات ومشاكل امنها وقرصنه المعلوماتية.
- الحواجز اللغوية خاصة وان معظم المعلومات هي بلغات عربية.
- حجب معلومات تحت ذرائع دينية او سياسية او اجتماعية مما يؤثر سلبا في وصول الباحثين اليها.
- ضعف البنية التحتية للاتصالات في كثير من الدول العربية.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات كمظهر حضاري فحسب بدافع المباهاة الإعلامية اول اجتماعية أكثر من محاوله الاستفادة من المعلومات للوصول للمعرفة.
- البيئة التكنولوجية الضعيفة من خلال غياب التنسيق في إطار السياسات الوطنية المعلومات
- قله وضعف قوة العاملة الماهرة وضع برامج التدريب والتأهيل.¹
- الانتشار الواسع للدوريات الإلكترونية وصعوبة اختيار ما يتلاءم ما احتياجات المستفيدين وامكانيات المكتبة مع توسيع النشر الالكتروني عامة.
- انشاء المكتبات الرقمية او ما يسمى ايضا بالمكتبات الإلكترونية او مكتبه الافتراضية وما تتصل بها من معالجه وتزويد وتوفير المعلومات وما اليها.

¹أحمد بن نحاف ، الشارف بن زكري بن علو ، مصادر المعلومات الالكترونية و دورها في خدمة المكتبات الجامعية :مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير لجامعة مستغانم نموذجا ،مذكرة ماستر ،نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة :جامعة عبدالحميد ،ابن باديس مستغانم ،2017،ص79 و80

- مواكبة الوسائط المتعددة ذات الاهمية البالغة في التعليم والاستخدام في نقل المعلومات حتى أصبح عنصرنا الحاضر يسمى بعصر الوسائط المتعددة multimedia، وهذه الوسائط أصبح لها علمائها، وخبرائها.¹
- بالإضافة الى تحدي المكتبات الالكترونية والتي جلبت بخدماتها المتميز أغلب زبائن المكتبات الجامعية خصوصا بتوفيرها على المقتنيات المكتبية بصورة الكترونية وراء الخط مع امكانية النشر الالكتروني السهل والسريع والذي يصل الى كل أقطار العالم.²
- من خلال ما سبق ذكره يتضح انه يجب على المكتبة ان تكون على اتم الجاهزية لمواجهه هذه التحديات حتى تستطيع مواكبه التطور الحاصل.

¹ سامي، سحنون، استخدام مصادر المعلومات الالكترونية من طرف الاستاذة: دراسة ميدانية بكلية التكنولوجيا المعلومات بجامعة المسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات، قسنطينة: جامعة منتوري، 2010، ص21.

² محمود قاسم شادي، مهارات استخدام قواعد المعلومات الالكترونية في المكتبات، أمواج للنشر والتوزيع، 2009، ص385

خلاصة:

تتمتع المكتبات الجامعية بمكانة كبيرة في الوسط الجامعي حيث تعمل على تلبية أهداف ومتطلبات البحث العلمي للجامعة إضافة إلى أهدافها العامة كمكتبة تضم مجموعة من الأوعية المعلوماتية الموجهة إلى المستفيدين ، غير أنه لابد لهذه المكتبات من العمل على مواكبة التطورات الحديثة وخاصة أن المكتبات التقليدية لم تعد تستطيع تلبية احتياجات المستفيدين بصورة علمية ملموسة، نظرا لكثرة الأوعية المعلوماتية وتنوعها ولما تتميز به المكتبات المواكبة للتكنولوجيا العصرية من سرعة في الأداء وبراعة في العمليات وكفاءة في تحقيق رضا المستفيدين.

فلقد أصبحت الحتمية المعلوماتية واقعا عالميا لا يمكن إغفاله ، ولدت بدورها ضرورة مراجعة الخطط العلمية و التعليمية لمجابهة تيار التقنيات المعلوماتية الطاغية في هذا المضمار بشكل يمكننا من مسايرة وتيرة التغيرات المتسارعة في الوقت الراهن ، والوقوف أمام التدفق المعلوماتي الذي سيجبرنا على التنازل على الخطط القومية والوطنية الخاصة في إدارة النظم الجامعية أمام الزخم الذي تمتلكه التيارات الآتية من دائرة عولمة العلم والمعرفة.

الفصل الثاني

خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

تمهيد:

تعتبر الخدمات المكتبية المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدره المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين وهي المقاييس الحقيقي لمدى نجاحها أو فشلها وتعتمد هذه الخدمات على كفاءة الكادر البشري وعلى مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوفرة ، ومن منطلق أن المكتبات الجامعية معينة أكثر من غيرها بتقديم خدمات معلومات ذات مستوى رفيع لتحقيق أهداف الجامعات في التدريب والبحث العلمي وخدمه الوسط الجامعي بكل فئاته ومكوناته من الطلاب ما قبل التدرج وما بعد التدرج وأعضاء هيئة التدريب لهدف كسب رضى المستفيدين، ولقد تناولنا في هذا الفصل المبحث خدمات المكتبات الجامعية تعريفها وعوامل ظهورها ومتطلباتها وأنواعها ورضى المستفيدين عن الخدمات المقترحة في المكتبة الجامعية .

1.2 ماهية الخدمات المكتبات الجامعية:

1.1.2 تعريف الخدمات المكتبية:

ورد في الأدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيره للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف معجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات اذ عرفها " بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات".

ويعرف ربحي عليان مصطفى الخدمة المكتبية: " بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام الخدمة المكتبية لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف"¹.

وقد أثار مصطلح جدلا بين أوساط الكتاب والباحثين في مجال المكتبات والمعلومات حيث ظهرت عده مصطلحات تدل على نفس الخدمة اذ نجد ان كثير من المكتبيين يشيرون الى ان هذا المصطلح هو مرادف للخدمة المرجعية، في حين يمكن النظر الى الخدمة المرجعية على انها جزء لا يتجزأ من الخدمات المكتبية.

ويعرف احمد الشامي وسيد حسب الله الخدمة المكتبية في المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها" مصطلح عام يشير الى جميع الأنشطة المزولة والبرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة الى المعلومات وهي بمفردها تشمل على المدى واسع وسلسلة عريضة من الخدمة مثل: الخدمات العامة وخدمات المعلومات وخدمات الإعارة التي تقوم بها المكتبة بالذات طبقا اهدافها"²

¹النوايسة، غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار الصفاء، 2000، ص21

²كريم مراد، مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية، دكتوراه: علم المكتبات: قسنطينة، جامعة منتوري، 2008

2.1.2 خدمات المكتبات الجامعية:

كي تحقق المكتبات الجامعية الأهداف التي وجدة من أجلها يجب عليها أن تقدم مجموعة من الخدمات أو ما يطلق عليها الخدمات المكتبية والتي هدفها الأساسي توفير مصادر المعلومات وتيسير وصول المستفيدين إليها بأسرع وقت وأقل جهد ممكنين. لقد نشأ مفهوم الخدمات المكتبية مع تطور المكتبات وذلك من خلال مراحل انتقالها من كونها مجرد مخازن لأوعية المعلومات التقليدية والتي تهتم بجمع التراث والمحافظة عليه إلا كونها مقرا يستقبل الرواد المستفيدين ويقدم لهم الخدمة المكتبية الحديثة وبطرق عصرية.

2.2 عوامل ظهور خدمات المعلومات:

هناك عدة أسباب وعوامل أدت إلى ظهور مصطلح خدمات المعلومات في المكتبات وهي:

1. زيادة الإنتاج الفكري بدرجات متسارعة وارتفاع تكلفه الاشتراك بها.
2. تعدد مواطن الانتاج الفكري وتأخر وصوله الى طالبه
3. تعدد اشكال الانتاج الفكري من الكتب والدوريات والوسائل السمعية والبصرية
4. تعدد الارتباطات الموضوعية وتشنت المعلومات
5. تعدد اللغات الانتاج الفكري ونقص الترجمات
6. تعدد احتياجات الباحثين مع تعمق واتساع المعرفة
7. عدم وجود مركز معلومات الجامعي يقوم باستقبال المعلومات والاشتراك بها وتوزيعها على طالبيها ضمن طبعة متفق عليها

8. تأخذ وصول الكشافات والمستخلصات التي يستطيع الباحث ان يتعرف منها على انتاج الفكر

الحديث

9. نقص الوسائل للفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات

10. عدم امكانيه الحصول الكثير من المطبوعات التي تعتبر سرية¹

3.2 متطلبات الخدمة المكتبية:

حتى تحقق الخدمة المكتبية في المكتبات على وجه الأكمل لا بد من عدة متطلبات أو مقومات

أساسية ترتكز عليها وتتمثل هذه المتطلبات في:

- مصادر المعلومات بكافة أشكالها
- الكادر البشري المؤهل
- التسهيلات اللازمة للمجتمع المستفيد والقراءة والمطالعة والبحث او هناك بعض الباحثين المتخصصين يضيف متطلب رابع يتمثل في توفير الميزانية توضيحها كما يلي:

1.3.2 مصادر المعلومات:

تعتبر مصادر المعلومات التي تقيتها المكتبات الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية ويتحدد

نجاح هذه الأخيرة او قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات ضعفها وكلما كانت شاملة

لفروع المعرفة البشرية كافة كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الاهداف التي تسعى اليها

والاستجابة الفعالة للاحتياجات المستفيدين من خدماتها²

1أحمد نافع المدادحة، الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين، ط1، دار المعتر للنشر و التوزيع، الاردن 2011، ص32

²النوايسة، غالب عوض، المرجع السابق، ص28

- أ) مصادر معلومات مطبوعة: وهي اساس الخدمة المكتبية وعمودها الفقري وتشمل:
- الكتب والنشرات والرسائل الجامعية والدوريات ووثائق المؤتمرات والكشافات والمستخلصات.
- ب) مصادر المعلومات الغير مطبوعة: اوعيه المعلومات التي تقوم على تسجيل الصوت او الصورة المتحركة او كلاهما معا وتظهر في أشكال متنوعة أشهرها الأسطوانات والأشرطة والأفلام
- ت) مصادر الكترونية: وتعرف بانها مصادر المعلومات المحررة إلكترونيا على وسائط ممغنطة او ليزيرية بأنواعها او ما هو مخزن في ملفات قواعد البيانات والبنوك المعلومات المتاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال المباشر on line او داخليا في المكتبة ومراكز المعلومات طريق منظومة الاقراص المتراص cd /rom¹.

2.3.2 الكادر البشري المؤهل:

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا اساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي²

حيث ينقسم العاملين في المكتبات الى ثلاث فئات وهي:

- أ) العاملون الفنيون: يقومون بممارسة الأعمال الفنية كالفهرسة والتصنيف والتزويد
- ب) الإداريون: الذين يقومون بتنظيم إدارة المكتبة والتخطيط له
- ت) العاملون الغير الفنيون: ويمارسون الأعمال المكتبية الروتينية كالإعارة واسترجاعها³

¹ عليان رجي مصطفى، خدمات المعلومات، عمان: دار الصفاء، 2010، ص 49-50

² النوايسة، غالب عوض، المرجع السابق، ص 28

³ أحمد نافع المداح، المرجع السابق، ص

- فالقوى العاملة تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها في تحقيق المكتبات لأهدافها، اذ ان حجم وطبيعة العاملين بالمكتبة تتأثر بعوامل عدة أهمها:
- حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة
 - نوعية وإعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة
 - طبيعة وحجم المجموعة ومقدار النمو السنوي لها
 - البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات والندوات وغيرها¹

3.3.2 التسهيلات اللازمة للمستفيدين :

يجب على المكتبة ان تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية وتوفير أجواء البحث العلمي مثل: الأجهزة والبرمجيات والتقنيات وقاعات المطالعة ووسائل الاتصال والفاكس وخدمات التصوير الانترنت والبريد الالكتروني والمواد السمعية والبصرية والإضاءة والتهوية وأماكن الراحة وغيرها من التسهيلات التي تساعد المستفيدين على الوصول إلى مصادر المعلومات.²

4.3.2 المتطلبات المالية (الميزانية) :

- تحتاج المكتبات الجامعية ومركز المعلومات الى متطلبات مالية كثيرة ومتعدد تتمثل في:
- النفقات المالية التي تحتاجها لشراء المصادر المعلومات المختلفة.

¹النوايسة، غالب عوض، المرجع السابق، ص28

²عليان ربحي مصطفى، المرجع السابق، ص50

- النفقات المالية التي تطلبها الأجهزة كأجهزة التصوير والمواد السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية وأجهزه الحاسوب ومكوناتها المختلفة.
- النفقات المالية التي تتطلبها البرمجيات المختلفة وخاصة التي تستخدم الحاسوب في اعمالها.
- النفقات لصيانته الأجهزة والمواد المختلفة ومكان الذي يحتويها.
- نفقات اخرى متعددة.¹

4.2 انواع الخدمات المكتبية:

تقسم الخدمات المكتبية بشكل عام الى نوعين وهما:

1.4.2 الخدمات المكتبية غير المباشرة:

والمقصود بها كل ما يتعلق بطلب واستلام وتهيئة وإعداد الكتب والمواد المكتبية الأخرى وضعها في خدمه القارئ وبعبارة أخرى فان هذه الخدمات تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب والمواد المكتبية الأخرى وتهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة والقيام بكافة الأعمال الضرورية الأخرى قبل وصول الكتاب الى رف المكتبة ومثل هذه الأعمال تجرى في العادة بشكل لا يراها قراء المكتبة وروادها ولا يكون لها تماس ومجابهة مباشره للقارئ وتتمثل في:

1.1.4.2 خدمة التزويد:

يعتبر من اهم الخدمات الفنية في المكتبات لان نجاح هذه الأخيرة في تقديم خدماتها المختلفة يتوقف بالدرجة الاولى على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد.

¹النوايسة، غالب عوض، المرجع السابق، ص27

تقوم هذه العملية على أسس ومعايير تتم وفق ما يلي:

- معرفه مجتمع المكتبة بشكل جيد
- تزويد المكتبة بالموضوعات التي تعكس اهتمام القراء
- توفير احتياجات المتخصصين في مختلف العلوم بالكتب وغيرها من المواد
- القيام بعملية تقييم المواد والمصادر المطلوبة بطرق مختلفة ثم اختيار المناسب منها.
- يجب ان تحدد المكتبة سياسة واضحة ومكتوبة للاختيار تمكنها من توفير مصادر المعلومات المناسبة للقراءة والباحثين خاصة بعد انتشار هذا الكم الهائل من الانتاج الفكري بمختلف الاشكال واللغات ويجب ان تكون سياسات الاقتناء قائمه على مساهمة الجمهور لتكون أكثر فعالية وان تكون المصادر الوثائقية المتقنات مرتبطة باحتياجات مستعملها.

2.1.4.2 خدمه الفهرسة:

عندما نذكر الخدمات الفنية للمكتبات ومراكز المعلومات تأتي إلى ذهننا خدمات الفهرسة التصنيف باعتبارها من أهم الخدمات وذلك لان نتائجها النهائية عبارة عن وسائل وأدوات للسيطرة على هذا الكم الهائل من مصادر المعلومات الذي تقتنيه المكتبات ومراكز المعلومات من خلال وصفه وتحليله وتقديمه بصورة منظمة للدارسين والباحثين في مختلف التخصصات وتعد الفهرسة من العمليات الأساسية و المهمة في علم المكتبات والمعلومات والفهرسة علم قديم له تاريخ مرتبط بتطور علوم الانسان وافكاره ونشاطاته، كما يعرفها محمد فتحي عبد الهادي في كتابه "عملية الوصف الفني لمواد المعلومات بهدف ان تكون تلك المواد في متناول المستفيد بأيسر الطرق وفي اقل وقت ممكن ومن انواع الفهرسة تذكر:

(أ) **الفهرسة الوصفية:** وهي التي تهتم بوصف الشكل المادي لأوعية المعلومات ومصادر المعلومات عن طريق مجموعة البيانات التي تعطي للقارئ صورة مصغرة عنها وذلك لتسهيل عملية التعرف عليها وتمييزها عن بعضها البعض.

(ب) **الفهرسة الموضوعية:** وهي تهتم بالمحتوى الموضوعي لمصادر المعلومات ومن ثم تمثيله برؤوس موضوعات أو أرقام تصنيف ورأس الموضوع كلمة أو كلمات تعبر عن موضوع الكتاب علما بأن هدف من الفهرسة الموضوعية هو معرفة ما تحتويه المكتبة موضوع معين.

3.1.4.2 خدمة التصنيف:

يمثل التصنيف مكانة بارزة في علوم المكتبات والتوثيق وذلك لأنه يتناول التنظيم المقنن للعلوم والمعارف الإنسانية ، ويعتبر التصنيف من العمليات المهمة التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لتنظيم مجموعاتها من أجل وصول القارئ الى الكتاب المناسب لذلك حظي باهتمام كبير من قبل المتخصصين والباحثين وكلهم التصنيف بالإنجليزية Classification مشتقة من كلمة لاتينية كانت تعبر أو ترمز إلى الفئة أو الطبقة التي ينتمي إليها كل فرد من الأفراد المجتمع وحسب قول برجس عزام هو مجتمع المعلومات المتشابهة وفصل المعلومات الغير متشابهة بتحديد التشابه أو الاختلاف على أساس التشابه الموضوعي لان الخاصية الجوهرية للمعلومات هي المحتوى الفكري او الموضوعي¹

1 النوايسة ، غالب عوض ، المرجع السابق ، ص 29

4.1.4.2 خدمة التكشيف والاستخلاص:

ظهرت هذه الخدمات لتساهم بشكل فعال في عمليات استرجاع المعلومات من المصادر المختلفة من خلال إعداد كشافات مستخلصات وهي وسائل بحث تساعد على الوصول إلى المعلومات بأقل جهد وأسرع وقت: وتقدم المكتبات خدمات التكشيف والاستخلاص من خلال الطرق التالية:

- الاشتراك في دوريات التكشيف والاستخلاص وتوفيرها للباحثين
- عمل الكشافات والمستخلصات لمصادر المعلومات المتوفرة لديها عن طريق العاملين
- تدريب الباحثين على التعامل مع الكشافات والمستخلصات المتوفرة.
- الاشتراك في نظم وشبكات المعلومات التي تقدم هذه الخدمات آليا

2.4.2 الخدمات المكتبية المباشرة:

ويقصد بها كافة الأعمال والخدمات المكتبية التي لها علاقة وتماس مباشره مع القارئ، ومن هذه الخدمات ما يلي:

1.2.4.2 خدمة الإعارة:

تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات بشكل عام تعتبر واحده من اهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات، وأحد مؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، وهي كذلك معايير لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها.

وتعرف الإعارة على انها: " عملية تسجيل مصادر المعلومات من اجل استخدامها سواء داخليا (إعارة داخلية) او إخراجها لاستخدامها (خارج المكتبة) لمدة معينة من الزمن". وتوجد دوافع كثيرة تدعو

المكتبات لتقديم خدمه الإعارة منها ما يتعلق بالمكتبات نفسها ما يتعلق بالقارئ او الباحث، وتشمل خدمات الإعارة ما يلي:

- المطالعة او القراءة الداخلية.
- الإعارة الخارجية وفيها يستطيع المستفيد إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة.
- تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مده إعارتها ولا زال المستعير بحاجة لها.
- حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة قوية لها.
- الإعارة المتبادلة بين المكتبات وتتم للمصادر المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة ولكنها متوفرة في مكتبه قريبة.
- متابعة المواد المتأخرة المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم سواء بشكل مباشر او من خلال إشعارات خاصة او عن طريق الهاتف او البريد الالكتروني.¹

2.2.4.2 الخدمة المرجعية:

تعرف خدمه الإحاطة بأنها: " نظم استعراض أوعية المعلومات ادب الموضوع المتاح حديثا او في كثير من الأحيان التسجيلات الببليوغرافية لأوعية المعلومات والاختيار من بينها الملائمة لاحتياجات المستفيد الفرد أو مجموعة من مستفيدين، والقيام بتسجيل تلك الأوعية في شكل إخطارات الببليوغرافية وإرسالها إليهم"²

أساليب وطرق تقديم خدمه الإحاطة الجارية: تتمثل في:

- الاتصال الهاتفي:

¹ عليان ربحي مصطفى، المرجع السابق، ص 61-62

²البنداوي ، ابراهيم دسوقي ،البث الانتقائي للمعلومات :المكونات و الخدمات ،الاسكندرية ،دار الثقافة العلمية ،2004،ص16

ينحصر استخدام هذه الطريقة عادة في التجمعات السكانية المحدودة وفي الهيئات الصغيرة عموماً.

- الإشعارات اليومية:

وهي عبارة عن نشرة بالمعلومات اليومية تصدرها مراكز المعلومات، تشمل على المواد الإخبارية فضلاً عن التقارير والتحليلات والموجزات الإعلامية.

- قوائم الإضافات الجديدة:

وهي أقدم وأبسط طرق التعريف بما يضاف تبعاً من أوعية جديدة إلى مجموعات المكتبة أو مركز المعلومات.

- النشرة الإعلامية:

تعتبر النشرة الإعلامية السبيل المناسب أو الأسلوب الأفضل لتحقيق البث السريع المناسب والفاعل للمعلومات، حيث أنها تسمح بعض الوثائق الحديثة والتعريف بالأوعية المناسبة فضلاً عن المواد الإخبارية.¹

3.2.4.2 البث الانتقائي للمعلومات:

هو عبارة عن خدمات متخصصة وموجهة تقوم المكتبات والمراكز المعلوماتية بانتقاء الأوعية الفكرية المناسبة لاهتمامات فئة معينة من المستفيدين وتركيز هذه الخدمة على دراسة احتياجاتهم من

1 حشمت قاسم ،خدمات المعلومات :مقوماتها وأشكالها ، القاهرة ، دار غريب ،1984، ص 325، 326

المعلومات ثم يقوم المكتبي بأعداد البطاقات او السجلات او قواعد البيانات المتضمنة للمجلات وتخصصات التي تهم كل قارئ¹.

4.2.4.2 خدمات البث بالاتصال المباشر:

تعرف بأنها عبارة عن نظم استرجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طرق الحاسوب والبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آليا وقد ظهرت الخدمة في بداية الستينات، وتتطلب ثلاثة عناصر أساسية هي:

قواعد وبنوك المعلومات، مورد او موزع للخدمة، مكتبات ومراكز المعلومات ومؤسسات البحثية²

5.2.4.2 خدمة الانترنت والبحث في قواعد المعلومات:

(أ) خدمه الانترنت:

إن من أبرز انجازات هذا العصر في مجالات تبادل المعلومات هو ظهور شبكه انترنت التي أصبحت تربط بين عشرات الملايين من الحواسيب ومرافق المعلومات الدول العالم، فأصبح متاحا للملايين البشر تدفق هائل من المعلومات بسرعة فائقة، حيث استطاعت من ترفع الحواجز وتقرب المسافات الى الحد جعل العالم قرية صغيرة، وولدت مفاهيم جديدة باعتبار قد قاربت بين البشر والأمم إلى حد التفاعل الشديد والسريع، بحيث خلقت حاله تداخل شديد بين الأفكار والثقافات.

¹البنداوي ، ابراهيم دسوقي، المرجع السابق ،ص15

²مسيق ،عائشة ،تأثير السيئة الرقمية على المستخدمين بالمكتبة الجامعية :دارسة ميدانية بالمكتب الجامعية المركزية لجامعة 20

اوت 1955 سكيكة،مذكرة ماجيستر جامعة قسنطينة 2012

وتتيح شبكه الانترنت أمكانية الحصول على بيانات ببليوغرافية لمصادر المعلومات من خلال البحث في قواعد البيانات الببليوغرافية المتاحة على الشبكة، والدخول والاطلاع على فهارس المكتبات في مختلف أنحاء العالم.

يعتبر الانترنت مصدرا هاما للمواد المرجعية في البحث العلمي، حيث تتاح على شبكة الانترنت كل المصادر المرجعية التي يعتمد عليها الباحث في إعداد بحثه من قواميس موسوعات، خرائط، دوريات أبحاث سابقة وملخصات لها وبرامج إحصائية بالإضافة إلى المكتبات التي تتيح أوعيه الكترونية.¹

ب) خدمة البحث فوائده المعلومات:

هي نوع من الخدمات المعلومات التي يستجيب لطلب أحد المستخدمين للمعلومات حول موضوع ما من خلال البحث في قواعد المعلومات المطبوعة أو الإلكترونية لتحديد المفردات الببليوغرافية ومن خلال هذا التعريف نلاحظ أن خدمه البحث في قواعد المعلومات تلبي احتياجات المستخدمين الذين يبحثون عن المعلومات في موضوع معين هنا تبرز العلاقة بين مصطلح البحث في قواعد المعلومات لتحديد المفردات الببليوغرافية للأوعية التي تعالج الموضوع وتقديم البحث يدويا او باستخدام التقنية حسب نوعية قواعد المعلومات التي يبحث فيها.²

¹ مسيف عائشة المرجع السابق ص 66

² بدر أحمد عبد الهادي، محمد فتحي، المكتبات الجامعية: تنظمتها وإدارتها وخدمتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي البحث العلمي ط4 القاهرة: دار غريب للطباعة النشر والتوزيع، 2001 ص 21

3.4.2 خدمات أخرى:

خدمة الترجمة وخدمه التصوير والاستنساخ:

بالإضافة الخدمات المكتبية والمعلومات الأساسية الرئيسية التي تم ذكرها هناك خدمات اضافيه منها خدمه الترجمة، خدمه التصوير والاستنساخ

1.3.4.2 خدمة الترجمة:

وهي ترجمة البحوث والأعمال العلمية من لغة إلى لغة، وتساعد الباحثين في الاطلاع على النتائج الفكري المصادر باللغات الأجنبية وتعمل خدمة الترجمة على الإنتاج الفكري الصادر باللغات الاجنبية وعلى معالجة التشتت اللغوي، كما انها تساعد الباحثين على تخطي الحواجز اللغوية والحواجز العلمية من الظواهر المألوفة في الاتصال العلمي وهي تتمثل في عجز المستفيدين الناطقين بلغات معينة عن الاطلاع والإفادة من الإنتاج الفكري الصادر لغات أخرى.

2.3.4.2 خدمة التصوير والاستنساخ:

وتعد من الخدمات الأساسية والضرورية في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات التي تقوم بتوفير هذه الخدمة للمستفيدين منها، لأنها تعد خدمة مكمله لخدمة الإعارة، بعد أن انتشرت آلات التصوير والاستنساخ وأصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستفيدين أنفسهم بحيث تساعد على تلبية واحتياجات كبيره للمستفيدين من الوثائق التي يصعب تركها في متناول المستفيدين لقلة نسخها ولضخامة حجمها.¹

¹ بدر احمد انور ،المكتبات ومراكز المعلومات النوعية ،القاهر ،دار الثقافة العلمية (د،ت)ص20-21

5.2 رضى المستفيدين عن الخدمات المقترحة في مكتبة الجامعة

1.5.2 رضى المستفيدين من المكتبة الجامعية:

أن الهدف المستفيدين من المكتبة هو زيادة رصيده الشخصي من المعلومات وفهمه الخاص للعالم، وذلك بالبحث الهادف فيما كتبه الآخرون مما يضيفي تحسنا كبيرا له على معرفته أي على البنية الفكرية القائمة في ذهنه ولهذا تسعى المكتبات وأخصائي المعلومات لتوفير ما يحتاجه المستفيد وتحقيق رغبته واحتياجاته.

1.1.5.2 مفهوم الرضى:

يعتبر مفهوم الرضى من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضا، ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعيه، ولعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع.

فقط إشارة "لوك" 1976 الى ظهور اكثر من 3350 دراسة في هذا الموضوع في الولايات المتحدة الأمريكية فقط والعلم من اهم أسباب تعدد هذه البحوث اعتبار موضوعي الرضى أحيانا كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال، كالأداء والتغيب، و الاتصال الرسمي والغير رسمي ، و أحيانا أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجرة والراتب، ونظام المنح والمكافآت. هيكل السلطة، ونظام اتخاذ القرارات وغير ذلك من المواضيع والمتغيرات النفسية الاجتماعية والمادية (المحيط الطبيعي)¹

¹مصطفى عشوي، اسس علم النفس الصناعي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر 1992، ص 133

2.1.5.2 تعريف المستفيد:

لقد اختلف أخصائيو المعلومات في تحديد مفهوم المستفيد فحسب دورية review amiral يعرف المستعمل للمعلومة بالمستفيد الذي يدرك نقص في معرفته للعالم فيحاول ايجاد حلا ليصلح هذا النقص ومهما كانت تسميته المستعمل، الزبون، القارئ سواء كان باحثا عن المعلومات او متسببا في العرض فهو من وجدت المكتبة او اي مركز معلومات آخر لخدمته وتلبية احتياجاته لكل هيئة تريد الابقاء على زبائنها والزيادة في عددهم.¹

"فمن الناحية اللغوية، يمكن تعريف المستفيد على انه المستعمل او المستخدم"²

اما من الناحية الاصطلاحية فيعرفه المعجم المعرب لمصطلحات المكتبات والمعلومات المستفيد بالفرد الذي يشغل جهاز او يستخدم وسيله من الوسائل او يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتب.³

من جهة أخرى يعرف المستفيد بأنه "شخص يستخدم او يستعمل شيئا ما اي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة ومن خدماتها، ومصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبون والعميل حيث ينشر استخدامه في مجال التسويق والبنوك، ومصطلح المستفيد أفضل كذلك من المصطلح رائد المكتبة او مركز المعلومات قد يحمل معنى مساندا دائما للمكتبة، كما يعد مصطلح المستفيد او المستخدم أفضل من القارئ لان مجموعات المكتبات تتضمن مجموعات تقرأ او ترى أو تسمع"⁴.

¹ Chalenge bertrant accueillir orienter, informateur, organisation de services aux paris : Edition de la libraire ,1996 p171 publics dans la bibliothèque.

² ادريس سهيل، قاموس فرنسي عربي، بيروت، دار الادب (د،م)،(د،ت) ص1248

³ الشامي، احمد محمد، حسب الله، السيد، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض دار المريخ 1988 ص1167

⁴ عبد المنعم، موسى غادة، دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات، الاسكندرية، دار الثقافة العلمية 2002 ص24

3.1.5.2 تعريف الرضى المستفيدين:

ان الطريقة الواضحة للحكم هي ملائمة خدمة من الخدمات مع متطلبات المستفيد واهدافه والتدقيق فيما إذا كان المستفيدون الذين تلقوا الخدمة ذهبوا ووهم راضون عن هذه الخدمة ام لا؟ فالرضى يعرف بصفة عامة بأنه معيار للحكم على الجودة وبذل وقت وجهد لمقياسها في كل المجالات بما في ذلك المكتبات وخدماتها. حيث بعض الكتاب في مجال المكتبات بان الرضى هو الغاية النهائية والغرض الاسمي لعملية قياس الأداء " ¹

" أما المستفيد فيعرف بانه شخص يستخدم او يستعمل شيئاً وعلى ذلك فالمستفيد من المكتب هو شخص يستفيد من مواد المكتبة وخدماتها، وهذا المصطلح أفضل من مصطلح القارئ نظراً لان مجموعات المكتبة تتضمن مواد تقرأ او ترى او تسمع كما ان مصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبائن او رواد المكتبة وفي الاخير يعمل معنى مساند او دعم للمكتبة.

2.5.2 تحديد فئات المستفيدين واحتياجاتهم:

يمكن تحديد فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية من فئات التالية:

- الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية
- اعضاء هيئة التدريس والباحثين فيها
- العاملين في الدوائر الإدارية في الجامعة
- الباحثين من المجتمع المحلي (أفراد ومؤسسات)

بروقي، بيترا، العقلا، بن صالح سليمان ،قياس أداء المكتبات و المعلومات ،:المبادئ و الاساليب ، الرياض :مكتب الملك
¹سعود، 2001 ص91

- وتختلف المكتبات الجامعية في خدماتها لأفراد المجتمع المحلي ومؤسساته من مجرد السماح لهم بالاستخدام الداخلي لمصادر المعلومات الى الإفادة من الكلية مصادرها وخدماتها.¹
- ومن أبرز السمات المميزة للاهتمامات المكتبة التركيز على كسب رضى المستخدمين من المعلومات التي يرغبون في الحصول عليها من مصادر المعلومات المتوفرة بها، ومن هنا كان الاهتمام بدراسة المستخدمين عنصر أساسي في تنظيم وإدارة المكتبة من حيث عددهم واهتماماتهم الموضوعية وطبيعة أنشطتهم وتوزيعهم المكاني ومؤهلاتهم العلمية والى جانب ذلك العوامل التي يمكن ان تؤثر في حاجاتهم إذا المعلومات وتعاملهم مع الخدمات المقدمة.²

- ويتم التوصل الى المعرفة احتياجات المستخدمين باتباع ما يعرف بعملية تقدير الاحتياجات وهي عملية منظمة تهدف الى معرفة الفجوة بين ما يوجد في المكتبة من مقتنيات فعلا وما يجب ان تزود به ويركز القائمون على تنفيذ برنامج خدمات المعلومات في المكتبة على تقديم خدمات تكسب رضى المستخدمين.³

3.5.2 العوامل التي تؤثر على رضى المستخدمين :

يتأثر مدى رضى المستخدمين من الخدمات المكتبية المقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات بالعديد من العوامل والمتغيرات النفسية، الاجتماعية والاقتصادية، فرضى المستفيد من الخدمات المكتبية هو المحك الأساسي الذي تعتمد عليه المكتبات ومراكز المعلومات في الحكم على نشاطاتها المتعددة

¹ عادة، عبد المغنم موسى، مرافق المعلومات: أهميتها، ادارتها، خدماتها، الاسكندرية: دار الثقافة العربية 2000 ص193

² العلي، احمد عبد الله، المكتبة العامة في خدمة المجتمع، القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2006 ص 69

³ اسماعيل، نهال فؤاد، ادارة وبناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية، الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012

وخدماتها المكتبية المختلفة سواء بالضعف أو بالقوة وعليه فهناك العديد من العوامل المؤثرة في رضى المستفيدين من الخدمات المكتبية المقدمة هي :

- الوقت الذي يستغرقه عمليه البحث عن المعلومات
 - عدد الاوعية والمصادر المناسبة
 - مدى المام الامام المستفيدين من النظام المعلومات المستخدمة في المكتبة او مركز المعلومات
 - مصطلحات البحث المفضلة من قبل المستفيد
- كما توجد العديد من العوامل الأخرى والتي قد تؤثر سلبا أو إيجابا في رضى المستفيد من الخدمات المكتبية المقدمة، والتي من ضمنها السرعة والفعالية في الوصول للمعلومات المطلوبة وحجم المعلومات المقدمة وطريقه تقديمها للمستفيد ومدى وماذا علاقة موظف الخدمات بالمستفيد وحدثا المعلومات وملائمتها لرغبة حاجات المستفيدين.

4.5.2 تدريب المستفيدين للوصول إلى الخدمات المقترحة في المكتبة الجامعية :

تعتبر خدمة تدريب المستفيدين من أبرز الخدمات التي تخطي باهتمام كبير لدى المكتبات ومركز المعلومات بشكل عام والضخمة منها بشكل خاص حيث تقوم بتدريب المستفيدين على كيفية استخدام مصادر المعلومات والخدمات المختلفة التي تقدمها.

ويعرف التدريب بأنه عملية شاملة ومعقدة تتناول جميع التدابير اللازمة للإيصال الفرد الى وضع

يمكنه من الاطلاع بوظيفة معينة وانجاز المهام التي تتطلبها هذه الوظيفة.¹

"وهو تغيير الاتجاهات وزيادة في المعارف وتطوير في الأداء".¹

¹عبود رحيم، صوصاع احلام، مراكز المعلومات و التوثيق و نظم المعلومات، عمان: دار الزهران للنشر و التوزيع، 2012، ص110

أما تدريب المستفيدين فهو عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية مهارات التعامل مع المكتبات والمراكز المعلومات.²

"واكتساب المستفيدين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات".³

"وفي تعريف آخر هي عملية تطوير السلوك ومهارات القارئ للبحث عن معلومات واستخدامها أفضل استخدام".⁴

¹ ماهر أحمد، إدارة الموارد البشرية، الاسكندرية، الدار الجامعية 2004 ص 321

² النواسية، غالب عوض، المرجع السابق، ص 117

³ الوردي، زكي حسن، مصادر المعلومات والخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع 2006 ص 289

⁴ سلامة، عبد الحافظ محمد، خدمات المعلومات و تنمية المقتنيات المكتبية، عمان: دار الفكر لنشر و الطباعة و التوزيع 1997، ص 134

خلاصة:

في الأخير يمكن القول إن المكتبة الجامعية هي مؤسسة ثقافية ، علمية ، تربوية وبحثية لها أهمية كبيرة تسعى الى تحقيق مجموعة من الأهداف ولها أنواع تتمثل في المكتبة المركزية ، مكتبة الكلية، تقوم بجملة من المهام الإدارية والفنية المكتبية وهذه الأخيرة يمكن أن تصنف إلى نوعين خدمات فنية غير مباشرة وخدمات مباشرة ولتقديم هذه الخدمات لابد من توفر مجموعة من المتطلبات أهمها ميزانية كافية ، مجموعة غنية من مصادر المعلومات تتناسب مع حاجات المستخدمين المعلوماتية، الموارد البشرية في المكتبات الجامعية ساعد كثيرا في تقديمها للخدمات بشكل متطور وتوسع المكتبة الجامعية إلى توفير رغبات المستخدمين المسجلين بها وبالتالي تلبية احتياجاتهم من المعلومات من خلال مجموعة الخدمات التي توفرها بغية الوصول السهل والسريع للمعلومة المطلوبة حيث يمثل اول واهم هدف تسعى الى تحقيقه اي ان المكتبة تضع احتياجات المستخدمين من أولوياتها.

الفصل الثالث

قياس جودة الخدمات المكتبية الجامعية

تمهيد:

يعد مفهوم الجودة من أحدث المفاهيم في مجال المكتبات الجامعية التي تقوم على مجموعه من الأفكار والمبادئ، التي يمكن لأي مكتبة جامعية أن تتبناها من أجل تحقيق أداء أفضل، ولقد اختلف العديد من الباحثين حول مفهوم محدد للجودة، إذا أنها تحمل عدة مفاهيم مختلفة من حاله إلى حاله ومن شخص إلى آخر وعلى الرغم من ذلك اتفق الباحثين على إبراز الكثير من المفاهيم الأساسية.

وهذا ما سنتطرق إليه من خلال هذا المبحث والذي يتضمن تعريف الجودة ونشأتها في المكتبات الجامعية، وكذلك مفهوم جودة الخدمة ومراحل تطبيقها في المكتبات الجامعية وأخيرا طرق قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الإدراك والتوقعات.

1.3 ما هي الجودة :

تعتبر الجودة مدخل حديث، قد نشأت بالأساس كأسلوب عمل وسيلة لتطوير الأداء الخاصة المكتبات الجامعية التي حاولت استخدام تقنيات مختلفة لتطوير وإحداث التغيير والارتقاء بمستوى الأداء والتحسين في مستوى الخدمة، الذي أدى إلى تغيير نمط تقديم الخدمة للمستفيدين إلى أفضل.

1.1.3 مفهوم الجودة : تتعدد مفاهيم الجودة حول وجهات نظر متعددة منها :

التعريف الأول:

لغة: جاد الشيء جودة وجودة، إي صار جيداً، والجيد نقيض الرديء ومثلها التجويد وإيجاد فلان في عمله واوجد وجاد عمله: يجود جودة

اصطلاحاً: تعني كلمه الجودة كون الشيء جيداً، أو درجة الامتياز، أو مطابقة للمتطلبات والمواصفات أو مجموعة خواص المنتج، أو الملائمة للاستخدام، أو الخلوة من الأخطاء والعيوب، أو مدى تلبية حاجات المستفيدين ودرجه رضائه.

ومن الجدير بالذكر إن مصطلح الجودة لا يستخدم فقط للمقارنة أو المفاضلة أو التمييز بين الخدمتين من نوعين متشابهين، وإنما العنصر المهم في تقرير الجودة هو مدى قدره الخدمة في تلبية رغبات المستفيد وتوقعاته، لذا تعني الجودة من وجهه النظر هذا الإمداد المستفيد بما يحتاجه من خدمات ذات مواصفات وخصائص تلبي رغباته، في الوقت الذي يريد.¹

¹ عبدالهادي ، محمد فتحي ، الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية ، القاهرة : دار الجواهر للنشر و التوزيع ، 2015 ،

تعريف الثاني:

كما عرفتھا الجمعية الفرنسية للتقنين أفنور ضمن المواصفات الدولية للايزو 9000 طبعة 2000 على أنها قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعه من العملاء".¹

التعريف الثالث:

كما عرفھا المعهد الفيدرالي الأمريكي للجودة على أنها "تؤديه العمل الصحيح بشكل صحيح من أول مرة مع الاعتماد على التقسيم العمل لمعرفة مدى التحسن في الأداء".²

التعريف الرابع:

إما ديمينج فقد عرفھا على أنها "عملية تتكون من ثلاث عمليات إدارية هي التخطيط الجودة والرقابة على جودة وتحسين الجودة".

2.1.3 نشأة الجودة في المكتبات الجامعية:

لقد جاءت محاوله إدخال مفهوم الجودة وإدارتها إلى المكتبات ومرافقه المعلومات متأخرة نوعا ما، ونذكر على سبيل المثال لا الحصر في ولاية المتحدة الأمريكية كان أول تطبيق لمفهوم إدارة الجودة على المكتبات المستشفيات والمكتبات العسكرية كذلك بعض المراكز المعلومات الملحقه بالشركات والمنظمات التجارية.

¹ duret , daniel : pillet , maurice , qualité en production de l'iso 9000 a six signe 3ed , paris organisation .

² Caly français la qualité dans le service : fondements témoignage outils 2^{ed} paris : économique 2002 p20

إن الحديث عن الجودة في المكتبات يعود إلى صدور العديد من الأدلة والكتابات التي تشير إلى قياس أداء المكتبات، بهدف التأكد من سرعه استجابتها الدقيقة احتياجات مستفيديها اقتناء أو توفيراً وتسليماً وبأقل التكلفة.

وتعد جامعية اوريفغون الحكومية من أوائل الجامعات التي تبنت مدخل الجودة الشاملة سنة 1989، ثم قامت بتطبيق الفعلي له سنة 1990 في لمكتباتها، بهدف تحسين خدماتها واستخدام مصادرها ومن ثمة تحسين فعالية، خدماتها، تلتها محاولة مكتبة جامعية هارفارد ثم اتسعت دائرة الاستخدام إلى باقي الدول الأخرى.

إما على مستوى العربي فلا يوجد إي أثر يدل على استخدام المكتبات العربية لهذا المفهوم عدا المحاولة التي قامت بها جامعية الملك عبد العزيز في مبادرة لتطبيق هذه الفكرة¹.

3.1.3 أهمية الجودة في المكتبات الجامعية:

تتلخص أهمية توفر عنصر الجودة في المكتبات الجامعية في عدة عوامل منها.

- بلوغ درجة الامتياز في العلاقات مع المستفيدين
- تحسين نوعيه ومستوى الخدمات
- دعم مصالح وإطارات المكتبة بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجون إليها.
- استغلال الطاقات البشرية والمادية المتوفرة في المكتبة ومن ثم تحقيق التقدم لها وتنويع مصادرها والسيطرة على تكاليفها.
- تنويع منتجات المعلومات لأحاطه المستفيدين بكل مستجدات التي تخدم وظائفهم وأبحاثهم.

¹ كرشو ، إبراهيم ، الجودة في المكتبات و مراكز المعلومات ، تمت الزيارة يوم 22 ماي 2021 على الرابط التالي <https://fr.scribd.com/4783548/>.

- تبني الطرق والأساليب المتطورة في تحليل المعلومات، ومعالجتها وحفظها وبنيتها للمستفيدين".¹

2.3 جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية:

تلعب جودة الخدمة دورا هاما في تصميمهم نتجا لخدمه وتسويق حيث أنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين، وقد ازداد إدراك المنظمات ومؤسسات الخدمات ومنها المكتبات ومرافق المعلومات لأهمية ودور تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية والتميز في الأداء.

ومن الملاحظ أيضا إن مواضيع الجودة والقضايا المتعلقة بها استحوذت على كثير من رجال الإدارة والمؤتمرات العلمية، وعلى الصعيد الآخر أصبح العملاء أو المستفيدين أكثر اهتماما بالجودة، فقبل فترة زمنية قصيرة بدأت جودة الخدمة تحل المكانة كباره في التخطيط الاستراتيجي للعديد من المؤسسات، ومس ذلك حتى مؤسسات المعلومات رغم ركوبها هذا القطار متأخر بالنظر للمنظمات في المجالات الأخرى خاصة الاقتصادية والتجارية والصحية والسياحية إلا أنها أيقنت بان الجودة هي مفتاح البقاء.

1.2.3 مفهوم جودة خدمات المكتبية الجامعية:

تعريف الأول:

إن عمليه تعريف جودة الخدمات ومراقبتها تختلف كثيرا في القطاع الخدمات قياسا إلى القطاع الإنتاجي المتمثل في السلع الملموسة، وهذا راجع إلى كون تقييم المستفيدين لجودة الخدمات في مجال السلع قد يكون قبل الحصول عليها على عكس الخدمات المكتبية مثلا حيث يكون المستفيد إحكامه على

¹، بن السبتي عبدالمالك ، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية ، مجلة المكتبات و المعلومات ، مج 2 ، ع 2 ، قسنطينة ، 2002 ، ص 30.

الجودة بعد عمليه تقديم الخدمة وإنشاءها وعلى المنافع النهائية التي يجنيها من ذلك إضافة إلى بعض المعايير كسلوك العاملين ومعاملاته وفورية تقديمهم للخدمات.

إن الخصائص التي تتفرد بها الخدمات من لا ملموسة وعدم تماثل أو التجانس أو تلازمية والتذبذب طلابها وله صعوبة في تحديد التعريف موجد المرتبط بجودة الخدمات وعموما يمكن القول بان مفهومها ينعكس من خلال تقييم المستفيدين من الخدمات لدرجه الامتياز والتفوق الكلي في أدائها كما عرفت جودة الخدمة لأنها تشمل مهارات بشرية فنية في أداء الخدمة ومهارات سلوكيه في التعامل مع وجود تصميم لجو مادي مؤثر نفسيا وهو الجو المحيط بالخدمة مثل تصميم المبنى وأماكن تقديم الخدمة وتجهيزاتها.¹

تعريف الثاني:

أسلوب تفكير، ومن هذا عمل، وطريقة تحديد كيفية إدخال التطوير والتحسين المستمر على مسار الأداء العام داخل المكتبات ومراكز المعلومات".²

2.2.3 أهمية جودة الخدمات في المكتبات الجامعية:

- الجودة هي الثقافة التي ينبغي إن تتبنى من جميع العاملين بالمكتبات.
- تغيير الثقافة المتبعة في المكتبة وهذا يحتاج إلى الالتزام بمتطلبات الجودة الشاملة من قبل الإدارة العليا .

¹بوعافية السعيد ، قياس جودة خدمات الجامعية ، الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبدالقادر الإسلامية ، تطبيق مقياس الإدراك و التوقعات ، رسالة ماجستير : علم المكتبات ، قسنطينة ، 2006 ، ص 106 .

² خضير ، علي عبد الصمد ، الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة ، مجلة كلية التربية الأساسية ، ع 76 ، 2012 ، ص 588 .

- تهدف المكتبة من تحقيق الجودة إلى تلاقي حدوث الأخطاء وليس إلى كشفها، ليس الهدف هو تحقيق الجودة فحسب وإنما هو العمل على مواصلة التطوير والتحسين.
- السعي لتحقيق التميز في المعرفة.
- فهم طلب المستخدم.
- جودة القيادة لأمين المكتبة.
- اشتراك جميع الموظفين.
- روح الفريق لتحقيق الهدف المشترك .
- مقياس لقياس التقدم.

3.2.3 مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية:

إن تطبيق منهج الجودة في المكتبات يمر بعدة مراحل وهذا بهدف الاستغلال الكامل لمواردها وبأقصى فعالية وكفاءة ممكنة لتحقيق أهدافها وهي:

- **التخطيط للجودة:** يقصد بالتحقيق تحديد الأهداف وكيفية تحقيقها والوصول إليها ويجب إن تأخذ عملية التخطيط الموجهة للجودة في الحسبان كل احتياجات المستفيدين والزبائن لمكتبة الجامعة وكذا العمال في نفس الوقت، بالإضافة على بعض الأمور السيئة بحيث يمكن تحقيقها بصورة كاملة وللوصول إلى الجودة الشاملة يجب إن تجري المكتبة تغييرا جذريا حيث يذهب هذا التغيير إلى ابعاد من تبديل الطريقة أو تعديل للعملية فهو في البداية يمس الثقافة إي ثقافة المكتبة ككل

والتي تشمل تغيير الطريقة التي تؤدي بها الأعمال كذلك العادات والتقاليد الإدارية والسلوكيات التقليدية السائدة، هذه المتغيرات تنعكس على ثقافة المكتبة لتصبح في سياساتها.¹

- **تحديد احتياجات المستفيدين:** وتعتبر هذه المرحلة إحدى المحطات الأساسية في التوجه نحو تجسيد فلسفة الجودة في المكتبات، لان تكريس مبدأ الجودة في المكتبة لا يكون إلا بالتعرف أولاً على أفراد والانماط المستفيدين الذين تمسهم هذه السياسة الجديدة وذلك بالإجابة عن السؤال من المستفيدين وما هي سماته إذا تعد أشكال المستفيدين وتتغير سماتهم حسب نوع المؤسسة أو المكتبة التي يقصدون للاستفادة من خدماتها، إن وتحديد المستفيد يسمح بتصميم جيد للخدمات المقدمة داخليا.²

- **تطور ملامح الخدمة:** الخدمات لمثابة مرآة عاكسة لمدى نشاط المكتبات ومن ثم نجاحها في أداء رسالتها ومن خلال مدخل الجودة فيجب على المكتبات العمل على إيجاد الصبغة التطورية في خدماتها وللوصول إلى هذا المسعى، فهي مطالبة لتوفير جملة من الخصائص إن عملت على تجسيدها في الواقع فهي ستنجح في المرور بهذه المرحلة، وثم الدخول عالم الجودة من بابه الواسع.

- وباختصار يمكن وضع هذه الخصائص فيما يلي:
- الدقة المناسبة الوقت في أداء الخدمة كذلك ضرورة التكامل بين المستفيد المكتبي
- اللطف وحسن القبول إضافة إلى التوقيع بحاجات الزبائن معرفتها.

¹ كيلادا ، جوزيف ، تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة ، الرياض : دار المريخ ، 2004 ، ص 280 .

² متعب الخرينج ، ناصر ، تحديد احتياجات المستفيدين من خدمات مكتبات كلية التربية الأساسية و مصادرها وإمكانياتها بدولة الكويت ، مجلة المكتبات و المعلومات العربية ، مج 25 ع 5 الرياض : دار المريخ ، 2005 ، ص 146 .

- القيمة الجمالية والشهرة.¹

- **وضع الأهداف:** إذ منهج الجودة لا يمكن إن ينجح أو يصبح مصدرا حقيقي للتقدم إلا إذا حددت المكتبة سياساتها في مجال الجودة وعرفت بها أعلنت عن أهداف الجودة الوادي تحقيقها إلا انه لذا لم يكن العاملون مستوعبين لأهداف والمتعين بلوغها اولم يكونوا منسجمين فيما بينهم فإن مضاعفة عدد العاملين او تثليثه او احداث مراكز عمل في كل مكان لن تؤدي بضرورة الى ارضاء المستفيدين في المرحلة النهائية.²

3-2-4 متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

- قياس أداء للجودة.
- إدارة فعل للموارد البشرية والجهاز الإداري والفني بالمكتبة الجامعية.
- التعليم والتدريب بالمكتبات الجامعية مستمرين لكافة الافراد العاملين بالمكتبة الجامعية.
- تهيئه مناخ العمل والثقافة التنظيمية.
- تبني انماط قيادية مناسبة للنظام الجودة الشاملة تكلفها المؤسسة الأم التابعة لهذه المكتبة.
- مشاركته جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.
- أن تضع المكتبات والمراكز المعلومات معايير داخلية لتحسين جودة الخدمات المعلوماتية بها وتعمل على تحقيقها.

¹ كينيل مارغرين ، تزين حميدة ، خميس ، التصرف الجيد و الخدمات المكتبية و الإعلامية : التنافسية من أجل ثورة إعلامية ، المجلة العربية للمعلومات ، مج 17 ، ع 1 ، تونس 1996 ، ص 132 .

² سوتير إريك ، عبد اللطيف ، منهج الجودة في المكتبة : أسئلة ، أجوبة ، المجلة العربية للمعلومات ، مج 20 ، ع 1 تونس المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم ، 1999 ، ص 138 .

- مساندة أغراض والأهداف المستفيدين وامدادهم بما يحتاجونه لجودة عالية بناءا على معايير الجودة المعمول بها على الصعيد الدولي.¹

3.3 قياس الجودة الخدمات المكتبات الجامعية من منظور المستفيدين:

لا يمكن التعرف على انجاز في مجال الجودة الخدماتية وتقييمها إلا من خلال استخدام مقاييس الأداء على المستفيدين في الفعل من هذه الخدمة

1.3.3 مفهوم قياس الجودة الخدمات المكتبات الجامعية:

هي عبارة عن مجموعة مقاييس محدده للمقارنة والحكم تستعمل لوضع الاهداف وتقييم مستوى الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيد وقد تكون معبرة عن المستويات الحالية للمكتبة ومدى رضا المستفيد عنها وقد تكون هذه المعايير عبارة عن مستويات تضعها المنظمات والهيئات الرسمية او احدى الجهات الخارجية او مستويات انجاز في مكتبات اخرى يتم اختيارها للمقارنة.

2.3.3 مقياس الادراكات والتوقعات في المكتبات:

ويرجع الفضل في تطوير واستخدام المقاييس الجودة الخدمات الى باراشورمان وزملائه في الدراسة، التي قاموا بإجرائها على جودة الخدمات باستخدام ردود فعل المستهلكين في متاجر التجزئة الذين يتلقون هذه الخدمة.

¹ صادق مصطفى عبد العزيز ، قياس جودة خدمات المعلومة التي تقدمها مكتبة كلية الأدب مجلة الأستاذ مج2 ع 2010 جامعة بغداد، 2014، ص 380.

ويتكون هذا المقياس من خمسة ابعاد يضم كل منها بدوره عددا من العناصر او المتغيرات، وفيما

يأتي بيان بالأبعاد الخمسة والمتغيرات التي يحتوي عليها كل بعد من هذه الابعاد الخمسة للمقياس:

• **الجوانب الملموسة:** وتتضمن اربعة متغيرات تقيس توافر حداثة الشكل في التجهيزات المنظمة

او المكتبة ولرؤية الجاذبة للتسهيلات المادية، والمظهر الانيق لموظفيها، واخيرا جاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها.

• **الاعتمادية:** ويحتوي هذا البعد على خمسة متغيرات تقيس وفاء المكتبة والمنظمة التزاماتها التي

وعدت بها المستفيدين، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الدقة في اداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين واخيرا احتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها.

• **الاستجابة:** يتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المكتبة بإعلام زبائنها بوقت تأدية

الخدمة وحرصها على ذلك، وحرص موظفيها على الاستجابة الفورية للمستفيدين والرغبة الدائمة للموظفين في معاونة الزبائن، وعدم انشغال موظفيها عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين.

• **السلامة (الأمان):** ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات أساسية تقيس حرص موظف

المكتبات على غرس الثقة في نفوس المستخدمين وشعور زائريها بالأمان في تعاملهم مع موظفيها وتعاملهم باستمرار بالياقة مع المستفيدين والمأمهم بالمعرفة وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكن من أداء أعمالهم والإجابة على اسئلة المستفيدين.¹

¹ رانية ، زيغ ، قياس جودة خدمات المعلومات ف المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة جامعة قسنطينة 3 ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات و التوثيق ، تخصص : تكنولوجيا جديدة في المؤسسات التوثيق ،

• **التعاطف:** ويتضمن هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المكتبات بالمستفيدين

اهتماما شخسيا، وتفهمهم لحاجات المستفيدين بالتحديد، وملائمة ساعات عمل هذه المكتبات

لتناسب كل الزائرين، وتوفير أماكن ملازمة لانتظار سيارات زائري هذه المكتبات.

واخيرا وجود برنامج تعليمي ممتاز (، محاضرات، ندوات، الخ) في هذه المكتب.

وعلى الرغم من ان المقياس قد تم تطويره واستخدامه واختباره اصلا في مجال خدمات تجارية ، التجزئة

فقد تعددت وتنوعت استخداماته وتطبيقاته سواء في المنظمات الربحية والغير الربحية ، امثال المكتبات

والمراكز المعلومات.¹

وفقا لهذه المقاييس توجد هناك خمسة فجوات تتلخص فيما يلي:

الفجوة = الخدمة المتوقعة - الخدمة الفعلية

• **الفجوة الاولى:** و تنتج عن اختلاف بين توقعات المستفيدين للمستوى الخدمة وبين ادراك الإدارة

لتوقعات المستفيدين، اي عجز الإدارة عن معرفه احتياجات ورغبات المستفيدين المتوقعة.

• **الفجوة الثانية:** وتنتج عن اختلاف بين المواصفات الخاصة بالخدمات المقدمة حقيقة وبين

ادراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين بمعنى انه حتى ولو كانت حاجات المستفيدين متوقعة

ورغباتهم معروفة للإدارة، فانه لن يتم ترجمتها الى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة بسبب

قيود تتعلق بالموارد المؤسسة او التنظيم او عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة.

• **الفجوة الثالثة:** تظهر كون مواصفات الخدمة المقدمة حقيقية لا تتطابق مع ما ستدركه الإدارة

بخصوص هذه المواصفات، وقد يرجع ذلك إلى تدني مستوى المهارات القائمين على أداء الخدمة،

والذي يرجع بدوره إلى ضعف القدرة والرغبة لدى هؤلاء العاملين.

¹ رانية زبيد ، المرجع السابق ، ص 18 .

- **الفجوة الرابعة:** وتنتج عن خلل في مصداقية مؤسسة الخدمة ، بمعنى أو الوعود التي تقدمها المؤسسة حول مستوى الخدمة ، من خلال الاتصال بالمستفيدين تختلف عن المستوى الخدمة المقدمة ومواصفاتها بالفعل ¹.

3.3.3 مبررات استخدام مقياس الادراك والتوقعات SERVQUAL

اداة SERVQUAL حديثة النشأة تستخدم على النطاق الواسع لقياس مستويات تقييم الجمهور للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة ، وقد استخدمت هذه الأداة لكون SERVQUAL ذات ابعاد محددة و شاملة لمختلف أبعاد الجودة ، و لكونها ايضا اداة عملية و احصائية للإدارة ، فان نتائجها تكون محدده وواضحة ودقيقه .

ان كثيرا من الباحثين ، المتخصصين في مجال إدارة الجودة ، يؤكدون دقة استخدام هذه الاداة كأداة لقياس الجودة الخدمات و لهذا السبب شاع استخدام هذه الاداة في الدول الصناعية الكبرى، وخصوصا اليابان والولايات المتحدة الامريكية ، بريطانيا يره كثير من الباحثين ان سبب الرئيسي لثورة صناعية التطور الكبير للاقتصاد الياباني بعد الحرب العالمية الثانية، يعزى الى تطبيق الياباني لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في صناعاتها الانتاجية ، وبعد ذلك سبب لجادها وتفوقها انا باقي الدول الصناعية الاخرى بالرغم من ظروفها السياسية حرجة أنداك

وقد توجهت اليابان الى تقديم مفاهيم إدارة الجودة في صناعاتها الخدمية، وكذا صناعاتها الخدمية المرتبطة بصناعاتها الإنتاجية وعلى عكس من قياس مستوى جودة المنتجات التي يمكن قياس جودتها.

¹ صادق ، مصطفى عبد العزيز ، المرجع السابق ، ص 371 – 372 .

عن طريق بعض العوامل مثل المتانة، عدد عيوب التصنيع الاستهلاك والتقدمالخ. فان جودة خدمات هي حاله معنويه وبناء صعب وذلك بسبب عدم توفر العنصر المادي بها، ولغياب العنصر المادي، فان أفضل طريقه لقياس لمستوى جودة الخدمات، هي قياس مستوى توقعات ومشاهدات المستفيدين من تلك الخدمات، والتعرف على مدى التباين، بين ما يتوقعه المستهلك من مستوى معين للخدمة المقدمة له وما بين ما يحصل عليه فعلا.¹

4.3.3 المنظمات والهيئات الداعمة لإرساء الجودة في المكتبات الجامعية:

1.4.3.3 تعريف المنظمة الدولية للتقييس iso: المنظمة الدولية للمعايير iso

International organisation for standardisation وهي اتحاد علمي مقره في جنيف".²
 " تأسست في 23 فيفري 1947"³، تضم في عضويتها 158 عضوا وطنيا مجموع 195 بلدا في العالم وهي منظمه غير حكومية تختص بوضع معايير قياسية ودولية هدفها وضع معايير عالمية مقبولة من اغلب الدول والمنظمات وذلك لتوحيد القياس العالمي في مختلف مجالات العمل والعمل على تحسين وتطوير معايير الدولية والإسهام في تحرير التجارة العالمية، ورفع مستوى جودة العمل العالمي وتسهيل تطبيق نظم الجودة في مختلف التخصصات وهائلة الايزو(9000) هي الاكثر شيوعا 1397.⁴

¹ عباس ، هاشم عبد الله ، قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبات جامعة الملك عبدالعزيز لخدمة ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطني ، ع10 ، مج 110 ، 2006، ص7

² رحاب حسين جواد كاضم ، تعريف الإيزو 05/31 ، 2021 ، 11:16 :www.vobaly

³ غريب عبد اللطيف أسامة ، مؤشرات أداء المكتبات و طريق أمثل للإدارة الحديثة ، تونس ،الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات و اعمال المؤتمر الخامس والعشرون ،معايير الاداء في المكتبات و مراكز المعلومات و الارشيفات :28-30 أكتوبر ،2014 ص90

⁴ ابراهيم محمد توم ،معاوية مصطفى محمد عمر ،موقوفات تطبيق معايير دورة الاداء في مراكز الارشيف بالجامعات السودانية ،تونس ،الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (أعلم) أعمال المؤتمر الخامس والعشرون ،معايير الاداء في المكتبات و مراكز المعلومات و الارشيفات :28-30 أكتوبر 2014 ،ص1397

وجاء اختصار اعتمادا على الكلمة اليونانية (ايزوس) والتي تعني equal بمعنى متساوي".¹

تهتم هذه المنظمة بتوحيد المواصفات والمقاييس في العالم حيث تصدر هذه المنظمة المواصفات والمعايير التي يتم لاعتمادها في مختلف انحاء العالم وفي شتى اصناف الصناعة والتجارة والخدمات باستثناء المواصفات التي تتعلق بالإلكترونيات والكهرباء، يرمز الرقم 9000 لسلسلة المواصفات التي تختص بإدارة الجودة في الصناعة والخدمات، هذا الأخير يعتبر نظام الإدارة الجودة التي تتبناه المؤسسة من أجل تلبية رغبات الزبائن والمستهلكين ويشمل هذا النظام على معايير تتصف بالشمولية العالية ويركز على العمليات الداخلية لاسيما التصنيع و البيع والإدارة والخدمات التقنية، و قد تم اصدار النظام من طرف منظمه الايزو، والتي تمنح المؤسسة التي تطبقه الفعالية بشهادة ios.²

كما تحدد هذه المواصفات وتصف العناصر الرئيسية المطلوب توفيرها وفي نظام إدارة الجودة الذي يتعين ان تصممه إدارة المؤسسة للتأكد ان المنتجات سلع او خدمات تتوافق او تفوق حاجات او رغبات او توقعات العملاء.³

• ولقد وضعت iso جملة من المعايير ذات علاقة المكتبات منها:

- iso-r4 : الخاصة بالقواعد الدولية.
- iso-r8 : الخاصة بالمجلدات.
- iso-r18 : قوائم المختصرات لمحتويات المجلات.

¹ شهادة عاصم ، تنمية الموارد البشرية عضو تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة ،مجلة الباحث ،ماليزية ،الجامعية الاسلامية ،ع7،ص197

² بورحمون عبد الحميد ، شريف مراد ، الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو كأدوات لتنشيط التنافسية المؤسسة الاقتصادية ، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية ، مسيلة ، جامعة محمد بوضياف ، جوان 2008 ، ع 3 ص 136 .

³ سمراثي محدي صالح ، صبيحي كرم ، نضام إدارة الجودة الإيزو مدخل لتحسين أداء الجامعات ، عمان : دار كنوز المعرفة 2013، ص 110 .

- iso-r214 : خاص المصغرات.

- iso-215 : خاص بالمستخلصات.

- iso-690 : خاص بتقديم محتوى الدوريات.

• سلسلة المواصفات القياس الدولية iso9000¹:

سنة 1987 أصدرت منظمة توحيد القياس سلسلة المواصفات العالمية المعروفة بالايزو 9000

تهدف الى رفع مستويات القياس، ووضع المعايير والانس والاختبارات من اجل تشجيع حريه التجارة الدولية، بحيث يعد ايزو 9000 اساسيا للمؤسسة يساهم في تحسين المستويات الادرية، ضبط الجودة او التدريب وبالتالي منح الثقة للمستفيد والإدارة.

الايزو 9000 هي مواصفة الاكثر انتشارا دوليا تتكون من مجموعة من المعايير القياسية تختلف

فيها بينها باختلاف أهداف التطبيق وطبيعة ونوع نشاط المؤسسة.²

"يتكون معيار ايزو iso9000 من خمس مجموعات مرتبطة ببعضها ، خاصه بالإدارة توكيد الجودة.³

1. ايزو 9000 وهي المرشد الذي يجدد مجالات تطبيق كلا من ايدو 9001 وايزو 9002 وايزو

9003 وائل جيسار 9004.

¹ زيان ليليا ، قراءة تحليل المعايير (ISO11620) المتضمنة مؤشرات جودة الأداء في المكتبات ، تونس : الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (أعلم) ، أعمال المؤتمر الخامس والعشرون ، معايير الأداء في المكتبات و مراكز الأرشيفات 28 - 30 أكتوبر 2014 ، ص 637 .

² بوكرزارة كمال ، مقناتي صبرينة ، معايير الجودة أخصائي المعلومات بين الأسس النظرية و معوقات التطبيق ، تونس : الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات

³ غالم إبتسام ن عروسي فتيحة .

2. ايزو 9001 تتضمن ما يجب ان يكون عليه نظام الجودة في المؤسسات الإنتاجية وأو الخدمة التي يبدأ عملها بالتصميم، وينتهي بخدمة ما بعد البيع وهي أكثر شمولاً حيث أنها تحتوي على جميع عناصر الجودة.
3. ايزو 9002 تتناول نظام الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية التي يقتصر عملها على التركيب دون التصميم أو الخدمة ما بعد البيع.
4. ايزو 9003 تختص الشركات التي تحتاج لنظم الجودة الشاملة لأنها تعمل بالإنتاج أو تقديم الخدمة، وإنما يقتصر عملها على الفحص والتفتيش والاختبار.
5. ايزو 9004 تحد عناصر ومكونات نظام الجودة وتعتبر المرشد الذي يحدد كيفية إدارة الجودة وهي بذلك تختلف جذرياً عن سابقتها في أن الأخيرة تعاقدية أو تتضمن صيغ التزام من المورد المصنع تجاه العميل والصفة التعاقدية هنا تفرض الحصول على شهادة اما مواصفة 9004 ارشادية فقط.¹

2.4.3.3 خصائص ومواصفات ايزو 9000 :

- تتميز مواصفات 9000 بجملة من الخصائص المميزة ولعل من أبرزها ما يلي:
- مثبتة على التراكم المعرفي لإدارة الجودة، وتتعلق أساساً بأنظمة إدارة الجودة
 - يمثل قاسماً مشتركاً للجودة المقبولة عالمياً
 - توفر ضماناً لوجود قاعده مثبتة للممارسات الجيدة
 - تكمل برنامج الجودة القائم أساساً في الشركة وتساهم في تحسين العمل والسلعة تدريجياً

¹ غالم إيتسام ، عروسي فتحة ، مرجع سابق

- الميزة الرئيسية لايزو 9000 هي كونها تمثل اتفاق عالمي وطريقة مثل لتأسيس انظمه جودة معمول عليها والتي يمكن التحقق منها من قبل المشتري او من قبل طرق ثلاث معتمد وابعد من هذا كونها تمثل اساس مقبول عالميا لتأسيس وتقييم نظام الجودة لأية منظمة في اجزاء من الاعلم
- تتوفر مجموعه من المتطلبات والارشادات التي تحدد ماهية الخصائص والصفات التي يجب توفرها في انظمة الجودة ولكنها لا تحدد كيفية تطبيق هذا المتطلبات فهي تركز على ما هو مطلوب

- تركز على العمليات الداخلية لاسيما التصنيع والبيع والإدارة والدعم والخدمة، التقنية
- تركز على منع حدوث حالات عدم التطابق خلال جميع مراحل العمل الانتاجية الامر الذي يوفر ثقة للزبون والإدارة حول جودة السلع المقدمة.¹

3.4.3.3 اهداف مواصفات ايزو 9000 في المكتبات:

إن سلسله ايزو 9000 تضع المقاييس التي تمكن، وتبين مراحل التحقق ضمان الجودة، وكذا الإدارة الجيدة في ظل مؤسسة او منظمه مهما كان نوعها، وعلاقة الهيئة أو المؤسسة المعينة مع الزبائن او الجمهور او المستعملين بالسنة للمكتبة ، وهذه السلسلة بنيت على مفهوم ان الجودة تبين وتترجم قدرات المؤسسة في تقديم المنتجات وبصفة منتظمة وكذلك بالنسبة الخدمات وتكون تستجيب لمطالب المستعملين او المستفيدين الذي تكون مطالبهم واهتماماتهم يعبر عنها بنفس اللغة كما توفر عناء مراقبة المنتج او الخدمة من طرف المستفيد او الزبون مما يجعل ايزو 9000 تحقق الية تتمثل في:

- شراء جيد من اجل الزبون

¹ عيشاوي مصطفى ، العربي بن علي زهرة . جودة الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر ،جامعة عبد الحميد ابن بديس مستغانم ، ص10

- بيع جيد..... البائع.
 - تنظيم جيد واجراءات حسنة القدرات العمومية
 - بالنسبة للمكتبة يكون هذا التأشيرة.
 - اقتناء مقتنيات من أجل المستقبل
 - بيع وتزويد..... المزودين والناشرين.
 - اعداد جيد والمنظم..... المستعملين والجمهور.
- فاذا كانت الجودة خاصة بالمقتنيات التي تخدم دوما المستخدم وتكون طريقا صحيحا وسليما للعمل الجيد مرفق المعلومات والرضا المعبر عنه من طرف المستفيدين.¹

• علاقة المعايير ايزو بالإدارة الجودة الشاملة:

قد اجمع العديد من الباحثين والمفكرين على وجه اختلاف واضح لمعايير الايزو والمرتكزات الاساسية للإدارة الجودة الشاملة وتتمثل أوجه الاختلاف واضح المعايير ايزو والمرتكزات الاساسية لإدارة الجودة الشاملة وتتمثل أوجه الاختلاف في النقاط التالية:

- تسعى معايير الايزو الى توفير مستوى الجودة وطابع عمومي وعالمي وليس خاص بمؤسسة معينة اما إدارة الجودة الشاملة وبالرغم من وجود مبادئ ومرتكزات ذات طابع عام الا ان تطبيقها من حيث مدها يختلف عن مؤسسة لأخرى فكل منها نموذج خاص بها.
- تقوم إدارة الجودة الشاملة على التوجيه نحو الزبون من خلال الدراسة الميدانية لحاجتهم ورغباتهم والسعي الى اشباعها وتحقيق اعلى مستوى من الرضى لديهم بينما تهتم معايير

¹ المحجوبة عزة ، العابدين أحمد ، إدارة الجودة الشاملة ف المكتبات البحثية (مبادئ الأسسيات مراحل تطبيق) تونس ، الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (إعلام) ، أعمال المؤتمر الخامس و العشرون ، معايير الأداء في المكتبات و مراكز المعلومات و الأرشفات ، 28-30 أكتوبر 2014 ، ص 1611 .

الايزو فقط بتطبيق معايير الجودة العالمية على منتجاتها وخدماتها فهي بذلك تتعامل بصفة غير مباشرة مع زبائنهم.

- جميع المنظمات التي حازت على شهادة الايزو خاضعة الى مراجعة تفتيش دوري من قبل المنظمات العالمية للمعايير لتأكد استمرارية التطبيق معايير الجودة، كما انها ملزمة بأجراء تعديلات كلما قامت هذه المنظمة بتغيير معاييرها، اما المنظمة التي تطبق إدارة الجودة الشاملة فلا يوجد اي شيء بالنسبة لها.

- كما تتشكل التكلفة معايير اخرى للترقيتين الايزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة فحصول شهادة ايزو كثيرا بين ما الكثير بينما تسعى إدارة الجودة الشاملة الى تنمية التكاليف.¹

2.4.3.3 الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA :

وهو منظمة دولية غير حكومية انشأتها 15 دولة في عام 1927 تضم في عضويتها العديد من الهيئات والمنظمات والمؤسسات الدولية تهدف الى ترويج الاتصالات والتعاون والبحث الدولي في علوم المكتبات والمعلومات وممارسة مهنة المكتبات والمعلومات بها.²

انشئ بهدف تنمية التعاون في مجالات المكتبات والبيبليوغرافية، كذلك القيام بالبحوث والدراسات وتقديم الاقتراحات والتوصيات الخاصة بالعلاقات الدولية لجمعيات المكتبات تأسس الاتحاد سنة 1927 حيث اخذ في بداية اسمه لجنة الدولية للمكتبات والبيبليوغرافيا الى غاية سنة 1920 اين سمي باسم الذي يعرف

¹ الداركة طرق شبلي ، الجودة في المنظمات الحديثة ، الأردن ، عمان : دار الصفاء ، 2002 ، ص 108-109.

² صراريا خالد عبده ، الكافي في مفاهيم علوم المكتبات و المعلومات : عربي - إنجليزي عمان : دار كنوز للمعرفة ، 2010 ، ص

به الان ويصدر اتحاد عدة مطبوعات بهدف التنمية الذي يعرف به الان ويصدر الاتحاد عدة مطبوعات بهدف التنمية والتنشيط التقنيين والتعاون الدولي.¹

ومن اهم مجالات النشاط لـ IFLA الفهرسة الوصفية، فقد صدر عنه سلسلة من التقنيات الموحدة للوصول الببليوغرافي في نشرت كتوصيات لاستخدام في الببليوغرافات القومية.²

كما قام الاتحاد الدولي للجمعيات المكتبات بتطوير مجموعة من التوجيهات بقياس اداء المكتبات الجامعية، وكان ذلك من خلال 17 مؤشرا، ركزت على ما يمكن تطبيقه على اساس دولي للمكتبات الاكاديمية، بما انه تركز على لقياس فعالية المكتبات فهو بمثابة دليل لقياس جودة خدمات المكتبات الجامعية.³

3.4.3.3 جمعية المكتبات الجامعية ALA:

وتعد من أقدم وأكبر جمعيات واتحادات ومؤسسات المكتبات على مستوى العالم نشأت سنة 1876 في ولاية فيلاديلفيا الامريكية ومقرها حاليا مدينة شيكاغو بولاية إلينوي حيث يبلغ عدد اعضاء الجمعية الامريكية تقريبا 64600 عضوا مجال المكتبات.⁴

حيث ينتمي اليها العديد من المهنيين في هذا مجال من مختلف انحاء العالم، انشأها مجموعة من الرواد في مجال المكتبات من بينهم ميلقل ديوي.⁵

¹ محمد الهادي ، التخطيط الإستراتيجي و أدوات الجودة أداء المكتبات و مراقبة المعلومات ، إدارة المعلومات في البيئة الرقمية : كفاءات و الجودة ، و قائع المؤتمر الثالث عشر الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات ، بيروت 29 أكتوبر ، أول نوفمبر 2002 تونس ، إتحاد العربي للمكتبات و المعلومات 3003

² عبد الحليم زايد ، مسرية محمد ، المعايير الموحدة للمكتبات و المعلومات ، القاهرة : دار المصرية اللبنانية ، 1998 ص 154 .

³ سعيدي بوعافية ، قياس جودة خدمات المكتبة الدكتور أحمد عروة لجامعة الأمير عبدالقادر للعلوم الإسلامية ، تطبيق الإدراك والتوقعات ، المرجع السابق ص 105 .

⁴ منصور عاصم ، معايير جمعية المكتبات الأمريكية لإعتماد برامج الماجستير في دراسات المكتبات و المعلومات : الحاجة إلى نظرة التأمل العربي و للعمل ، مجلة دراسات المعلومات ، ع 4 الكويت : 2009 ص 136 .

⁵ عبد المعطي باسل يوسف ، نشر تريسا ، موسوعة العلوم المكتبات و المعلومات القاهرة دار الكتاب الحديثة ، 2016 ص 18.

نشاط الجمعية مستمر وبشكل منتظم من خلال الاقسام والشعب واللجان المكلفة بمسؤوليات حسب اختصاصها، حيث تعقد مؤتمر سنويا تناقش فيه كافة القضايا المتعلقة بأنشطة المكتبات.¹ ومن بين العناصر القوة والنفوذ لهذه الجمعية نجد المطبوعات التي تنشرها والتي يحصل عليها الأعضاء مجانا كما تعتبر الجمعية أكبر جهة ناشرة في تخصص المكتبات والمعلومات، ومن بين النقاط القوة أيضا لهذه الجمعية مشاركتها الفعالة في إعداد ونشر وتطوير المعايير الموحدة بالإضافة إلى عملية التقييم والاعتماد ولقد أصدرت الجمعية العديد من الأدلة والكتيبات التي تهتم بقياس أداء المكتبات وخاصة المكتبات الجامعية بحيث يعد هذا الدليل تمهيدا للطريق نحو تبني الجودة في المكتبات الجامعية.²

5.3.3 صعوبات تطبيق ضبط الجودة في المكتبات الجامعية:

توجد في المكتبات الجامعية أو غيرها من المكتبات صعوبات عديدة تحدد من تطبيق ممارسات ناجحة فاعلة لضبط الجودة فيها، وتتعدد تلك الصعوبات من بينها:

1. صعوبات لغوية، إدارية، تشريعية وتكنولوجية.
2. ظروف خارجية بالمجتمع مثل الظروف السياسية والاقتصادية.
3. ظروف تتعلق بإدارة العاملين مثل البقاء لمدة طويلة في ذات المنصب، والتفكير التقليدي في حل المشكلات.

4. صعوبات تتعلق بالإدارة المنشأة مثل عدم وجود الإحصاء والجودة في المكتبات.
5. عدم وجود توصيف دقيق لوظائف العاملين في مجال اهتمام في المستفيدين لبناء تصميم الخدمات المكتبية.

¹ سويدان ناصر محمد ، المنظمات المتخصصة في حقل المكتبات و المعلومات ، مج1 ، الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية 2007
ص 72

² السعيد بوعافية ، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بين النظري و التطبيقي (المرجع السابق) ص 122 .

6. نقص الوعي بأهمية تحسين العمل لدى الإدارة وعدم وجود الرغبة لديها في تطويل العمل وغياب

روح الفريق بين العاملين.

7. التحديات التقنية مثل ارتفاع تكلفه الأجهزة والمعدات وعدم تكامل البنية التحتية المناسبة.

8. نقص الموظفين المؤهلين وكذا نقص الموارد المالية.

خلاصة :

ومن خلال ماسبق تعد عملية المتابعة والقياس لجودة الخدمات هي النقطة الأولى و النهائية للتمية وتنفيذ سياسة تهدف الى مستوى الأداء في القياس النوعي و الكمي يعتبر الطريقة الوحيدة التي توفر للمكتبة أو المؤسسة المعلومات حول الخدمات المقدمة ومدى تلبيتها لحاجات المستخدمين وليكون القياس ناجح يجب تتبع عدة قضايا والمنظمات و الهيئات الداعمة لقياس جودة الخدمات للمكتبات الجامعية و تجسيدها على أرض الواقع .

الفصل الرابع

دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة

-ابن خلدون -تيارت

الفصل الرابع : دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون -تيارت- نموذجاً

يعتبر البحث الميداني لكونه له علاقة بالجانب النظري يهدف إلى استقصاء المعطيات اللازمة لبناء الموضوع والتحقق من عناصر الاشكالية المحددة سابقاً.

وللوصول إلى المعلومات ذات دراسات تتطلب البحث عن كل ما هو متعلق بجدية ودقة المعارف لابد من توجه إلى الميدان الذي حوصلة شاملة عن جودة الخدمات المكتبية وكيف يتم تطبيقها ضمن المكتبات الجامعية والتي أجريت بجامعة ابن خلدون وما تواجهه المكتبة المركزية من تغيرات تطراً عليها، وفي ضوء ما درسناه وفهمناه عن موضوع دراستنا، والتي تركز على تقنيات معينة مثل الملاحظة، الاستبيان معتمدين على استمارة الاستبيان.

1) التعريف بجامعة ابن خلدون:¹

تأسست جامعة ابن خلدون بالموجب المرسوم التنفيذي رقم 271.01 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001م تحمل هذه الجامعة اسم رائد علم الاجتماع الحديث العلامة المشهور عبد الرحمن خلدون مرت المؤسسة قبل أن تلتحق بصنف الجامعات الوطنية بعدة مراحل تتلخص في:

- 1980م إنشاء المركز السياسي الجامعي.
- 1984م حل المركز واستبدل بمركزين وطنيين للتعليم العالي.
- المعهد الوطني للتعليم العالي في الهندسة المدنية.
- المعهد الوطني للتعليم العالي والفلاحة والبيطرة.
- 1992م أعيد إنشاء المركز الجامعي.
- 2001م إنشاء جامعة تيارت
- 2010م هيكلة الجامعة إلى 06 كليات ومعهدين

2) التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت:²

تعد المكتبة المركزية بمثابة المكتبة الرئيسية للجامعة، بحيث تشرف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة كونها تزودها بالوثائق والكتب ووسائط المعلومات المختلفة، ذلك لأن اقتناء المواد المعلوماتية يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة.

¹ - دليل المكتبة المركزية. قرص مضغوط.

² - المرجع السابق

بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، وتساهم في وضع نظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارة الكليات والاقسام، تنظيم النشاطات العلمية المختلفة مثل الملتقيات، ندوات، معارض وغيرها...

تنظيم المكتبة المركزية الهياكل التالية:

1. مديرية المكتبة: يمثلها الشخص المدير الذي يشرف على سير العمل وتطوير الخدمات المكتبية.
2. الأمانة .
3. مصلحة الإقتناءات .
4. مصلحة المعالجة
5. مصلحة التوجيه.
6. مصلحة البحث البيبليوغرافي .
7. قاعة الانترنت:¹ وهي قاعة بيها اجهزة كمبيوتر مزودة بخدمة الانترنت خاصة بالأساتذة والطلبة
8. قاعات المطالعة: تحتوي المكتبة المركزية على قاعتان تستوعب حوالي 700 مقعد اضافة الى قاعة المحاضرات وهي مجهزة بجميع الوسائل السمعية البصرية ، تستوعب حوالي 220 مقعد.
9. قاعة الاستنساخ: تضم جميع الوسائل المستعملة في عملية الطباعة والنسخ من طابعات وماسحات ضوئية.

(3) الموارد البشرية:

تتوفر المكتبة المركزية على مجموعة من الأخصائيين من مختلف الرتب والأسلاك من ذوي الكفاءات من اجل مرافقة المستعملين في كل مراحل الدراسة وكذا تيسير الوصول إلى مصادر

¹ دليل المكتبة المركزية . المرجع السابق

الفصل الرابع : دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون -تيارت- نموذجاً

المعلومات المختلفة اضافة الى المساعدة في أعداد البيبليوغرافية المتخصصة لغرض أعداد الدروس وتتمنها وكذا اعداد مذكرات التخرج .

عقود ما قبل التشغيل	تقني سامي	عون تقني	مساعد مكتبات	ملحق مستوى 02	ملحق مستوى 01	محافظ رئيسي
02	03	02	12	01	07	01

4) مهام مصالح (هياكل) المكتبة المركزية¹ : مصلحة الاقتناءات: تقوم هذه المصلحة باختيار المطبوعات التي تتماشى مع البحث العلمي واحتياجات المستفيد، حيث تقوم هذه المصلحة بوضع البرامج السنوية للاقتناء وفق السياسة المتبعة من طرف هيئات الجامعة المتعلقة بالإقتناء، تقوم بالمهام التالية :

- 1-دراسة سجل الاقتراحات الذي يوضع تحت تصرف الطلبة والاساتذة.
- 2-دراسة فهرس دور النشر، فهرس المتخصصين في ميدان التوثيق.
- 3-المعارض الدولية والوطنية بحيث يقوم القائمين على المكتبة بزيارة المعارض للاطلاع على العناوين الجديدة والمتواجدة في سوق الكتاب.
- 4-العمليات المحاسبية المتعلقة بالميزانية الخاصة بالتوثيق العلمي والتقني.
- 5-ضبط قائمة الاحتياجات النهائية بعد دراسة دقيقة لنوعية وقيمة الكتاب المعنوية والمادية ، وفقا لقيمة الميزانية المخصصة لسياسة الاقتناء لكل سنة.
- 6-التأكيد على الطلبات مع المورد وفق عقد مبرم مع الناشر والادارة المسؤولة.
- 7-استقبال الطلبات بهدف تفحص العناوين والكمية من طرف المشرفين على المصلحة ليتم التأكيد على الاستلام.
- 8-تسجيل الكتب على سجل كبير يعرف بالجرد وهو مرقم.

¹ دليل المكتبة المركزية. المرجع السابق

9- ختم الكتب بأختام المكتبة والهدف من هذه العملية هو إثبات ملكية المكتبة للكتاب ثم اعطاء كل كتاب رقم خاص .

10 - الفرز والتزويد : تصنف الكتب حسب عناوينها والتخصصات التي تعالجها ليتم بعد ذلك تزويد المصالح الأخرى بالكتب الخاصة بها.

ب: مصلحة المعالجة: تهتم هذه المصلحة بمعالجة الوثائق من الناحيتين المادية والمعنوية قبل وصولها إلى القراء

يكون ذلك باستخراجه الأدوات الثانوية الطي تساعد على البحث البيبليوغرافي حيث تستعمل

عملية المعالجة بتقنيات ضمن ما يسمى اللغة الوثائقية سواء في المعالجة المادية أو العلمية أو الفكرية

• **المعالجة المادية:** وفق تقانين الفهرسة اضافة الى الواصفات البيبليوغرافية اتباعا للنظام الذي تم اعداده مسبقا والذي يأخذ بعين الاعتبار التصنيف المعتمد على مستوى المكتبة المركزية .

• **المعالجة الفكرية:** عن طريق تحليل المحتوى من خلال التكشيف وإعداد الملخصات، الكلمات المفتاحية ..

ج: **مصلحة التوجيه:** تحتل هذه المصلحة مكانة خاصة في المكتبة المركزية تتميز بالاتصال المباشر بالقراء وتستجيب باستمرار لطلباتهم ، وعلى مستوى هذه المصلحة تتم عملية الاستقبال ، توفير الكتب، تسجيل طلبات الانتساب، منح البطاقات ، اصدار شهادة الابرء ، وكل العمليات التي لها علاقة مباشرة بالقراء إضافة إلى خدمات أخرى متمثلة في الإعارة الخارجية ، بيانات الاسترجاع البيبليوغرافي

خدمة الإعارة الخارجية¹: تتمثل في توفير الكتب الإعارة خارج المكتبة المركزية وفق وقت محدد ضمن النظام الداخلي.

عدد الوثائق المسموح بها بالنسبة للفئات التالية ومدة الإعارة الخارجية:

- الأساتذة إعارة 08 كتب لمدة شهرين قابلة للتجديد .
- طلبة الدكتوراه: إعارة 06 كتب لمدة شهرين قابلة للتجديد .

¹ دليل المكتبة المركزية. المرجع السابق

- طلبة الماجستير : إعارة 05 كتب لمدة 45 يوم قابلة للتجديد .
- طلبة الماستر 1 والماستر 2: إعارة 05 كتب لمدة شهر قابلة للتجديد.
- طلبة السنة 1,2، ليسانس : إعارة 4 كتب لمدة 15 قابلة للتجديد.

خدمة الفهرس الآلي : يوجد بالمكتبة المركزية اجهزة إعلام آلي خصصة لتصفح الفهرس الآلي (02) للإعارة الخاصة للطلبة، وجهاز واحد للإعارة الموجهة للأساتذة .

مصلحة البحث البيبليوغرافي: تساهم هذه المصلحة في تعميم خدمات المكتبة المركزية نظراً لإيصالها المباشر الطلبة والأساتذة، وهي ذات طابع مفتوح، ولها دور فعال في التحصيل والاطلاع على آخر عناوين الكتب المتوفرة ومن اهم المهام التي تقوم بها:

- تسير المكتبة الالكترونية للمكتبة المركزية.
- متابعة الاشتراكات العلمية،
- مساعدة الطلبة في إعداد بحثوهم البيبليوغرافية.
- وضمان الدخول الحر من خلال تجهيز وتهيئة قاعات خاصة.
- اعداد دراسات احصائية حول الرصيد الوثائقي للمكتبة ونسب استغلاله.
- تحديث سلسلة تقنيات المهندس وهي سلسلة شاملة تستعمل كثيرا من طرف الطلبة.

رصيد مصلحة البحث البيبليوغرافي: يوجد على مستوى المكتبة المركزية رسيدا وثائقيا غنيا يشمل العديد من التخصصات خمسة عشر عنوان وما يزيد عن 70 ألف نسخة اضافة الى رصيد الكتروني يتجاوز 16 ألف وثيقة .

الكتب باللغتين الفرنسية برصيد بلغ 6639 عنوان والعربية حوالي 543 عنوان بنسخة واحدة في كل التخصصات :

- مقالات - المجالات (الاشتراك والاهداء).

- دروس في كل التخصصات (ل.م.د) تحوي على التخصصات التالية:

الفيزياء والكيمياء العضوية ، ميكانيك، ديناميك، الجبر، الكهرباء والمغناطيسية والحقوق عنوان و 265 نسخة برصيد 186

- الموسوعات والمعاجم (عربية وفرنسية).

- تقنيات المهندس معروضة على الرفوف برصيد قدر ب 98 مجلد بالإضافة للاشتراك الالكتروني .
وتدعم المصلحة ب:

قسم المكتبة الالكترونية: الذي يحتوي على ما يقارب 1976 قرص مضغوط (CD) به حوالي 166389 وثيقة في جميع التخصصات من أعلام آلي فيزياء كيمياء الكثر وتقني كهرباء بيولوجيا، علوم زراعية، علوم بيطرية، بالإضافة إلى 46 قرص مرن، : قسم المذكرات: في نهاية كل موسم جامعي يستقبل هذا القسم مذكرات حماية الدراسة، بحيث خضع هذه الأخيرة للمعالجة التقنية، تتمثل في :
الختم: يوضع ختم ملكية المكتبة في عدة جوانب في الرسالة.

- الجرد: تسجيل كل رسائل الماجستير أو الدكتوراه في سجلين للجرد حسب ا. مل. ر " برسالة باللغة العربية، وب TH للرسالة باللغة الأجنبية.

- الفهرسة: تصمم البطاقة الفهرسة باستخدام برنامج سنجاب.

- التصنيف: أعطاء رقم تصنيف هذه الرسائل الترتب على الرفوف

• قاعة الدوريات: تضم كل ما يتعلق بالمجلات العلمية والمحاضرات والمؤتمرات الثقافية وتقارير البحوث، مقالات ووضعتها على شكل دوريات، يستفيد منه الاستاذ والطالب والباحث فهي منبع إعلامي هام مقدرة ب4222 مجلة مع عدد النسخ

• قاعات الولوج الحر: يوجد بالمكتبة المركزية ثلاثة فضاءات للولوج الحر ما رصيد وثائقي مهم.

- القسم المخصص للعلوم الانسانية والاجتماعية واللغويات برصيد قدر ب 3373 عنوان.

- القسم المخصص للعلوم والتقنيات والعلوم الطبيعية والحياة.

- قسم المكتبة الالكترونية التي تتوفر على حواسيب يمكن استغلالها في تصفح المصادر الالكترونية.

الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة المركزية:

• منظومة التوثيق على الخط SNDL

SNDL:SYSTE NATIONAL DE DOUCUMENTATION EN LIGNE

الفصل الرابع : دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون -تيارت- نموذجاً

تشتمل بوابة SNDL على 04 قواعد بيانات تتمثل في الأطروحات و رسائل الدكتوراه -مؤتمرات - الورشات ورسائل العمل .

حيث يتمكن الباحث من خلالها الحصول على النصوص الكاملة

- التسجيل إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني: [SNDL butiaret@gmail.com](mailto:SNDL.butiaret@gmail.com),

-أو موقع المكتبة المركزية عبر الأنترنت: [www.Univ-tiaret.dz -bibliothèque](http://www.Univ-tiaret.dz-bibliothèque)

أو موقع المكتبة المركزية في الفيسبوك : www.facebook.com-bc.Utiaret.

أو الإتصال بمكتب المنظومة الوطنية للتوثيق عبر الخط، الطابق الأول (المكتبة المركزية).

إيداع الأطروحات: يمكن إيداع أطروحات الماجستير والدكتوراه عبر مصالح المكتبة المركزية . يكون الإيداع

إلكترونياً في الفهرس الوطني للأطروحات عبر: WWW.pnst.cerist.dz.

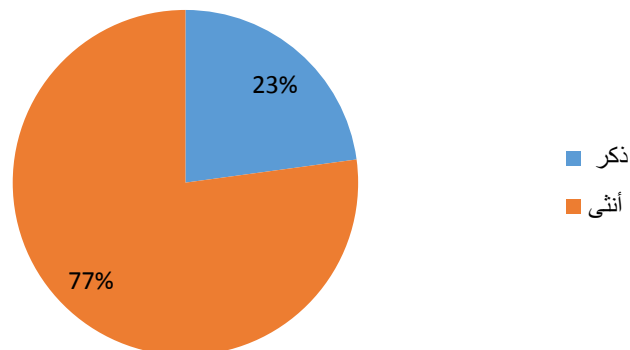
الإيداع إجراء إجرائي.

5. د راسة تحليلية لنتائج الاستبيان:

الجدول رقم 01 : خاص بالجنس

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	16	% 22.85
أنثى	54	% 77.15
المجموع	70	% 100

الشكل رقم 01 : خاص بالجنس

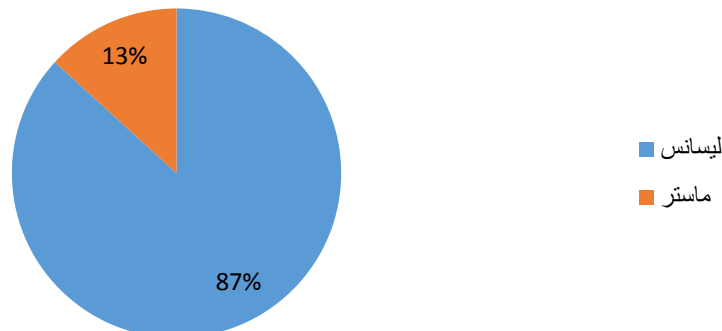


التحليل : نلاحظ من خلال الجدول الأول والخاص بالجنس أن نسبة الإناث تشكل أكبر نسبة مقارنة بالذكور من مجموع المترددين على المكتبة حيث بلغت نسبة الإناث 77.15% في حين بلغت نسبة الذكور بـ 22.85 % وهذا يعود لسهولة التعامل مع الإناث ويدل على اهتمامهن الكبير بالمكتبة ورغبتهم في المطالعة والعمل الجماعي.

الجدول رقم 02 : خاص بالمستوى

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ليسانس	59	84.28%
ماستر	9	15.72%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 02 : خاص بالمستوى

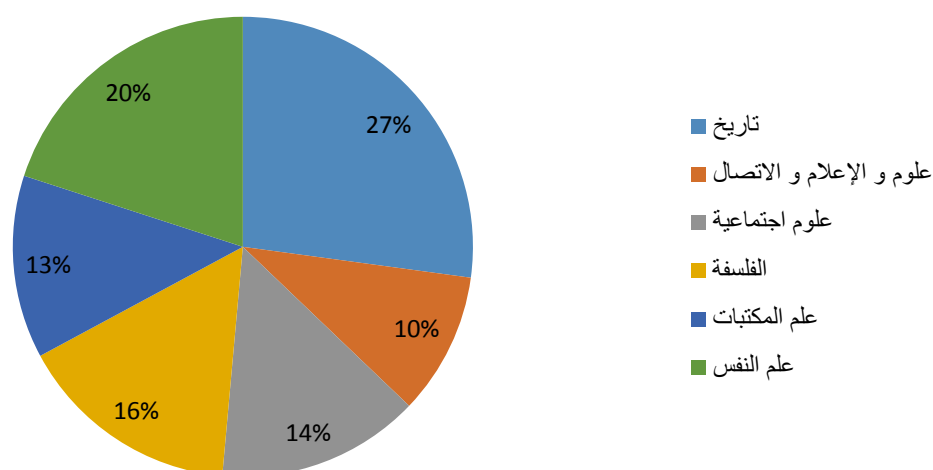


التحليل : يعتبر المستوى التعليمي من بين محددات العينة الهامة لأنه ينعكس بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية المذكرات، فعند ملاحظتنا للجدول الثاني نجد أن أغلبية الطلبة ذو مستوى تعليمي ليسانس فهو يحتل المرتبة الأولى حيث بلغت نسبة بـ 84.28% تليها النسبة الثانية المتمثلة في مستوى ماستر حيث قدره بـ 15.72%

الجدول رقم 03 : خاص بالتخصص

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تاريخ	19	27.14%
علوم و الإعلام و الاتصال	07	10.00%
علوم اجتماعية	10	14.30%
الفلسفة	11	15.71%
علم المكتبات	09	12.85%
علم النفس	14	20.00%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 03 : خاص بالتخصص

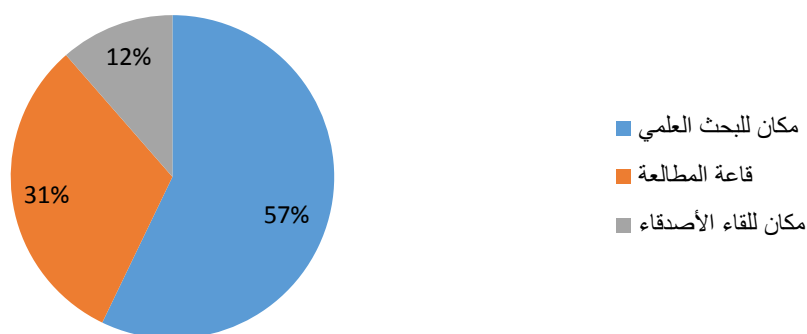


التحليل: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن طلبة التاريخ تمثل أكبر نسبة تقدر بـ 27.14 % ومن خلال هذه النسبة تبين أن هذه الفئة من الطلبة يترددون على المكتبة وهذا ربما يرجع إلى كثرة المصادر والمراجع المتوفرة و في المرتبة الثانية تخصص علم النفس بنسبة 20 % وهذا دليل على أن بعض الطلبة يفضلون المطالعة في المكتبة والعمل الجماعي مع بعضهم البعض أما بالنسبة لتخصص علم اجتماع قدرت النسبة بـ 14.30 % وعلم المكتبات بـ 12.85 % أما فيما يخص علوم الإعلام والاتصال فبلغت النسبة 10.00 % بينما بلغت نسبة الفلسفة 15.71 % .

الجدول رقم 04 : ماذا تمثل لك المكتبة ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
مكان للبحث العلمي	40	57.15 %
قاعة المطالعة	22	31.43 %
مكان للقاء الأصدقاء	08	11.42 %
المجموع	70	100 %

الشكل رقم 04 : ماذا تمثل لك المكتبة ؟

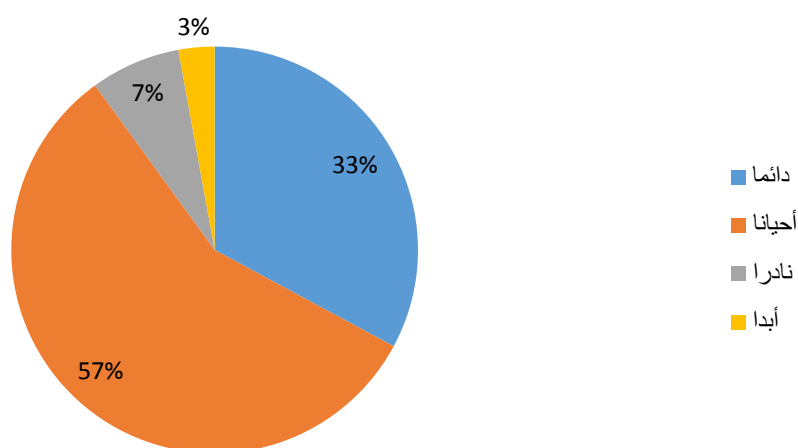


التحليل: يتضح من خلال البيانات الموجودة في الجدول أن هناك تطور في الوظيفة التي أنشأت من أجلها المكتبات وهي الخدمة العمومية، حيث بلغت نسبة 57.15 % من المستعملين مكان البحث العلمي ولكن البعض الآخر اعتبرها قاعة للمطالعة وهو المعروف عن مثل هذه المكتبة من خلال القراءة والثقافة، وتشجيع دائم لكي لا تحيد عن وظائفها وأهدافها المرسومة وهذا ما بينته نسبة 31.43% كما أن نسبة 11.42% تدل على أن هناك من يرى المكتبة مكان للقاء مع الأصدقاء و هذا دليل على أن المستفيد لا يعطي قيمة للمكتبة ، وعليه من خلال آراء هذه الفئات يمكن أن نستنتج أن الطالب اعتبر المكتبة مكان للبحث العلمي وذلك راجع إلى ما توفره من مختلف الخدمات الفنية وباعتبارها المرآة للرصيد الفكري باختلاف أنواعه و حوامله.

الجدول رقم 05 : هل تتردد على المكتبة ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	23	32.86%
أحياناً	40	57.14%
نادراً	05	07.14%
أبداً	02	02.85%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 05 : هل تتردد على المكتبة ؟

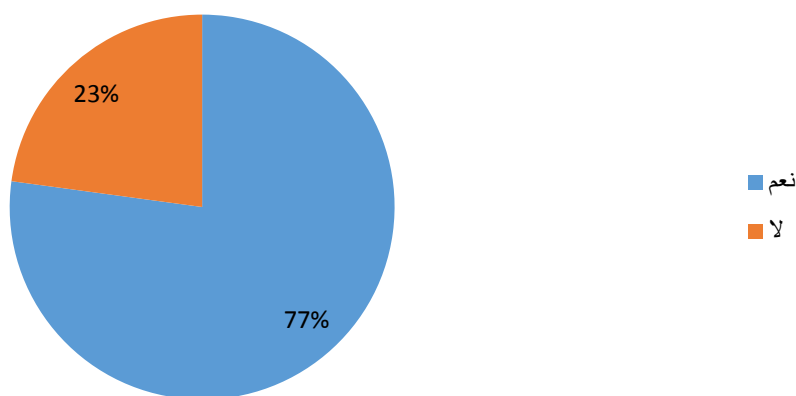


التحليل : من خلال الجدول أعلاه يبين نسبة تردد الطلبة أحياناً على المكتبة هي أعلى نسبة قدرت ب 57.14% و يعني هذا أن الطلبة يقصدون المكتبة إما بتوجيه من الأساتذة لإنجاز بحوثهم أو إعداد المذكرات أو فترة الامتحانات فقط، أما نسبة 32.86% فيترددون على المكتبة دائماً وبشكل مستمر في الأسبوع فهذه الفئة تعتبر ودية للمكتبة ويفسر هذا بحاجاتهم الدائمة لها، أما الفئة التي تمثل نسبة 07.14% هي الفئة التي نادراً ما تتردد على المكتبة، أما نسبة 02.85% بالمائة فهي الفئة الضعيفة التي لا تتردد أبداً على المكتبة وهذا ما يفسر عدم الاهتمام من طرف الطلبة اتجاه المكتبة و تجاهل وجودها ورصيدها كما اعتمادهم على معلومات الانترنت.

الجدول رقم 06 : هل تعتبر مواقيت فتح المكتبة مناسبة لك ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	54	77.14%
لا	16	22.86%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 06 : هل تعتبر مواقيت فتح المكتبة مناسبة لك



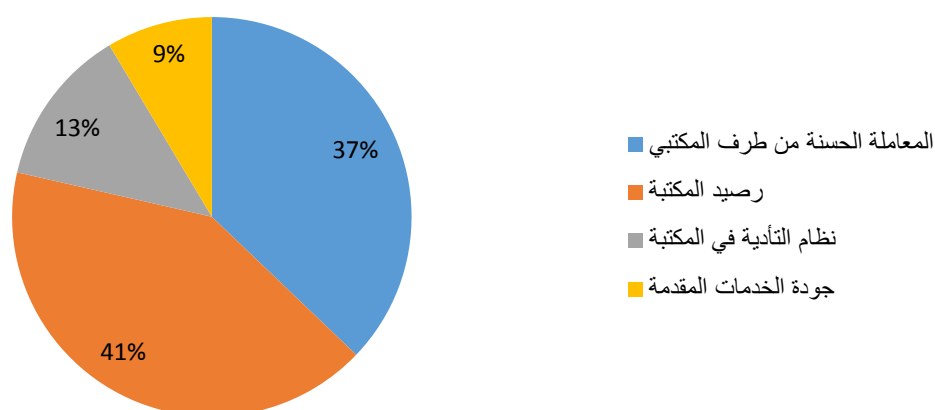
التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 77.14% من مجموع العينة المختارة ترى أن مواقيت فتح المكتبة مناسبة وهذا يدل على أن للمكتبة نظام عمل تتماشى عليه، و فرض الرواد على التوقيت يجعلهم يحترمون لمواقيتهم و مواعيدها المحددة، لكن هناك نسبة أخرى 22.86% تبين عدم رضا الطلبة على توقيت فتح المكتبة بسبب عدم توافقها مع أوقات فراغهم ، وذلك يعود إلى تناسب مواقيت فتح المكتبة مع مواقيت المحاضرات لذا يحرم الطلبة من بعض محاضراتهم للالتحاق بالمكتبة من أجل الحصول على المراجع.

ونلاحظ أن نظام فتح المكتبة معمول به في مختلف المكتبات الجامعية هذا ما جعل الأغلبية راضية عليه

الجدول رقم 07 : ما هي الدوافع التي ترغبك في المكتبة ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
المعاملة الحسنة من طرف المكتبي	26	37.14 %
رصيد المكتبة	29	41.43 %
نظام التأدية في المكتبة	09	12.86 %
جودة الخدمات المقدمة	06	08.57 %
المجموع	70	100 %

الشكل رقم 07 : ما هي الدوافع التي ترغبك في المكتبة ؟

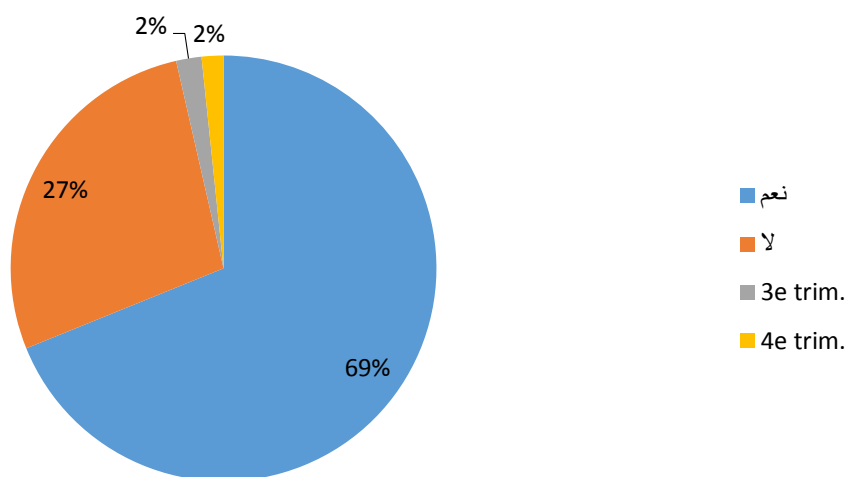


التحليل : إن نسبة 41.43% تبين أن رصيد المكتبة هي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، إذ قدرت بنسبة 37.14% المعاملة الحسنة من طرف المكتبي و كانت بمثابة العامل الرئيسي حسب آراء الطلبة في توافدهم المستمر على المكتبة ، أما بالنسبة لعامل نظام التأدية و في المكتبة قدرت بنسبة 12.86% خاصة أن الفهرس الالكتروني يسمح لهم في تسهيل و تبسيط علمية البحث و هذا بالإضافة إلى ربح الوقت و الجهد بدلا من البحث اليدوي ، كما انه يسمح لهم بالاستفادة من الحوامل الالكترونية الموجودة في المكتبة أما النسبة المتبقية كانت لجودة الخدمات المقدمة إذ قدرت بنسبة 08.57% انطلاقا من هذه النسبة المتوقعة و كون أن المستفيد يعد طرفا أساسيا في العمليات المكتبية رأينا ادراج رأيه وتصوره لمكانة جودة الخدمات المقدمة شبه منعدمة في المكتبة فهي بحاجة إلى تطوير في مختلف الوسائل بما تشمله من إعلام آلي وانترنت فهي الأضعف بالنسبة للنسب الأخرى.

الجدول رقم 08 : هل الأيام المخصصة للإعارة تناسبك ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	71.42%
لا	20	38.58%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 08 : هل الأيام المخصصة للإعارة تناسبك ؟

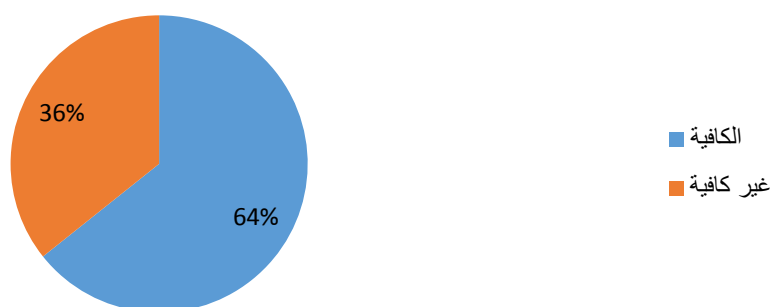


التحليل : تعد خدمة الإعارة المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت أهم الخدمات المقدمة حيث تنقسم إلى إعارة داخلية وإعارة خارجية و تتحكم في هذه العملية مجموعة من الضوابط والقوانين الداخلية الخاصة بالمكتبة ومن خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 71.42 % يرون أن الأيام المخصصة للإعارة مناسبة لها وهي تساعدهم في إنجاز بحوثهم أما نسبة 38.58 % هي الفئة التي تعبر عن عدم رضاها بالأيام المخصصة للإعارة لأنها غير مناسبة لها و مدة الإعارة قصيرة وهي ليست ملائمة لها في إنجاز بحوثهم لذلك يرغبون في تمديد المدة وهذا بالإضافة إلى السبب المتمق بساعات الدراسة التي تتوافق مع يوم الإعارة.

الجدول رقم 09 : هل ترون أن عدد الكتب المعارة كافية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الكافية	45	64.28%
غير كافية	25	35.72%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 09 : هل ترون أن عدد الكتب المعارة كافية ؟



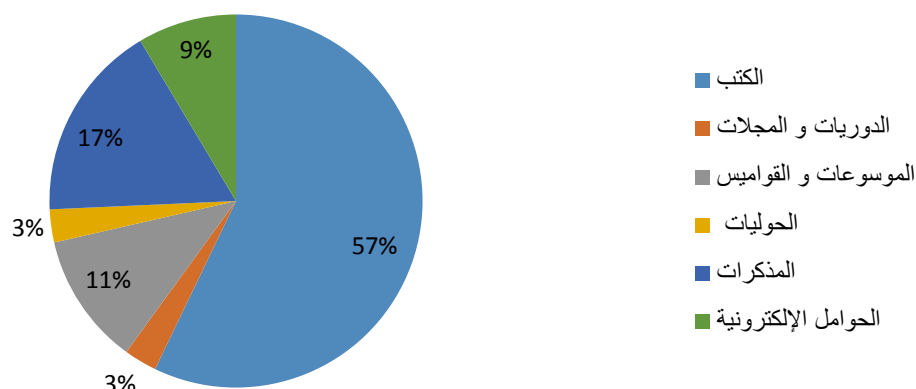
التحليل: تعتبر الإعارة الخدمة الأكثر فعالية لربط المستعلمين بالمجموعات، والمقتنيات التي تتوفر عليها المكتبة، فهي وظيفة أساسية داخل أي نظام معلوماتي ولا يمكن أن تسير بدون هذه الطريقة التي تخدم من جهة المستفيد أو المستعمل، حيث نجد أن قسم الإعارة من الأقسام المهمة والأساسية لمخطط عمل أي مكتبة. إن نسبة الرضا عن عدد الكتب المعارة داخل هذه المكتبة التي هي موضوع الدراسة تبرز تقارباً و تميزاً في هذه العلمية حيث أن نسبة 64.28 % من المستعلمين تعبر عن مدى رضاها عن الكتب المعارة وفي الحقيقة أن إرضاء الأغلبية العظمى من مستعملي هذه المكتبات هو عدد النسخ للكتب الأكثر استعمالاً ولهذا فأن نسبة عدم الرضا التي تقارب 35.72 % يمكن استدراكها في اقتناء العناوين و النسخ المطلوبة لسهولة التعرف على حاجيات المستعلمين المتمثلة أساساً في الطلبة لمختلف الأطوار.

الجدول رقم 10 : يمثل المواد الأكثر استخدام من طرف المستفيد:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الكتب	40	57.14%
الدوريات و المجلات	02	2.86%
الموسوعات و القواميس	08	11.34%
الحوليات	02	2.86%

المذكرات	12	% 17.14
الحوامل الإلكترونية	06	% 08.57
المجموع	70	% 100

الشكل رقم 10 : يمثل المواد الأكثر استخدام من طرف المستفيد

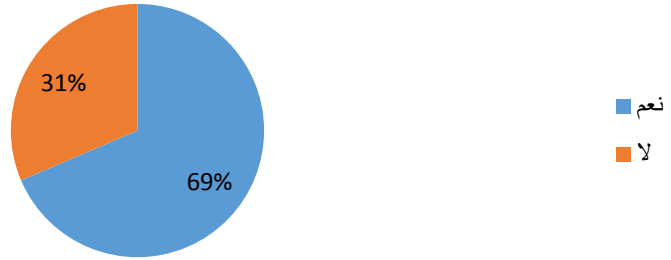


التحليل: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أهم الأوعية الورقية أكثرها استعمالاً من طرف الطلبة، حيث سجدنا أن الكتب أكبر نسبة قدرت بـ 57.14 % و ذلك لأن الكتاب هو الوسيلة الأولى والأساسية التي يستعملها الكثير للحصول على المعلومات، وجل الرصيد الوثائقي المتواجد في المكتبة هو عبارة عن كتب، ورغم ذلك هناك فئة تستعمل المذكرات قدرت نسبتها بـ 17.14 % لأنها تعتبر دراسات سابقة بالنسبة لهم، وهذا بالإضافة لمن يستعمل الموسوعات و القواميس بنسبة 11.43 % ، وتليها نسبة الحوامل الإلكترونية بـ 08.57 % هذا من أجل تدعيم بحوثهم، أما فيما يخص الدوريات والمجلات و الحوليات فكانت نسبهم متساوية قدرت بنسبة 02.86 % حيث تعتبر نسبة ضعيفة.

الجدول رقم 11 : هل تتراد مكتبة أخرى غير مكتبة كمية العلوم الاجتماعية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	48	%68.57
لا	22	%31.43
المجموع	70	%100

الشكل رقم 11 : هل ترتاد مكتبة أخرى غير مكتبة كمية العلوم الاجتماعية؟



التحليل: من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية الطلبة يرتادون مكتبات أخرى يرونها أحسن من المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت إذ قدرت النسبة بـ 68.57 % وهذا لأسباب ودوافع عديدة منها:

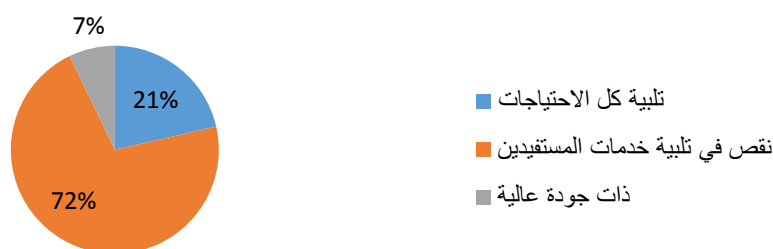
- إيجاد عناوين كتب في مكتبات أخرى غير مكتبهم.
- تدعيم و إثراء بحوثهم واعتمادهم على أكثر من مرجع.
- اعتماد المكتبات الأخرى على خدمات متنوعة و مختلفة.
- نقص في المراجع وأن وجدت فهناك نسخة واحدة فقط.

أما النسبة المتبقية تقدر بـ 31.43 % فئة راضية على مردودية الرصيد الوثائقي في المكتبة وتعتبرها تكملة لمسيرة البرنامج الدراسي.

الجدول رقم 12 : ما أريك في خدمات المكتبة المركزية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تلبية كل الاحتياجات	15	21.43%
نقص في تلبية خدمات المستفيدين	50	71.42%
ذات جودة عالية	05	07.15%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 12 : ما أرى في خدمات المكتبة المركزية؟

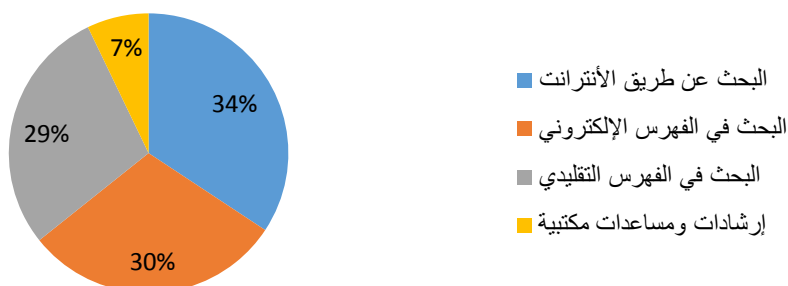


التحليل : من خلال الجدول يتبين لنا أن المكتبة المركزية تعاني من نقص في تلبية احتياجات الطلبة حيث بلغت نسبتها بـ 71.42 % وهذا يدل على أن القراء غير راضين على الخدمات التي تقدمها المكتبة، فنجد نسبة 21.43 % لفئة ترى أن المكتبة تلبي الاحتياجات، وهناك من اعتبرها ذات جودة عالية و هي نسبة ضئيلة جدا قدرت بـ 7.15 % وهذا دليل على أن المكتبة المركزية لا تتوفر على عنصر الجودة في الخدمات المقدمة للمستفيدين بالشكل الملائم.

الجدول رقم 13 : ما هي الطرق المباشرة في البحث لدى مكتبكم؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
البحث عن طريق الأنترنت	24	34.28 %
البحث في الفهرس الإلكتروني	21	30 %
البحث في الفهرس التقليدي	20	28.57 %
إرشادات ومساعدات مكتبية	05	7.15 %
المجموع	70	100 %

الشكل رقم 13 : ما هي الطرق المباشرة في البحث لدى مكتبكم؟



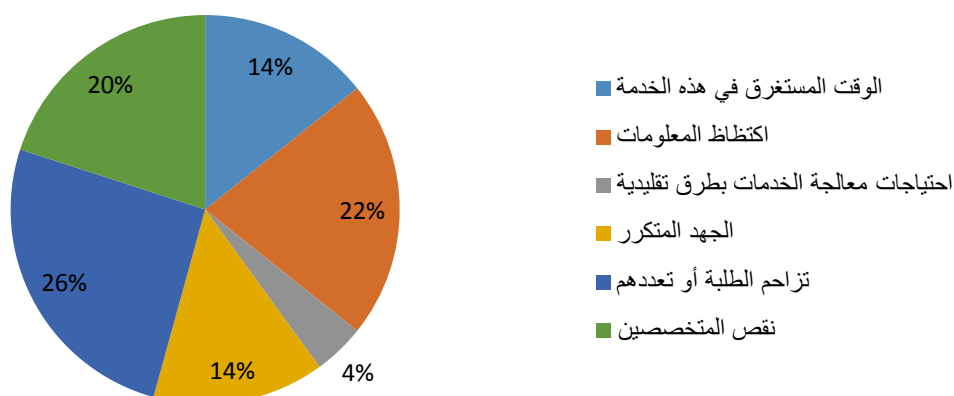
الفصل الرابع : دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون -تيارت- نموذجاً

التحليل : من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة الغالبة كانت نسبة البحث في الانترنت و التي قدرت ب 43.28 % تليها النسبة الثانية ب 30 % للبحث في الفهرس الالكتروني و هذا يدل على فرض التكنولوجيا و الوسائل الحديثة نفسها في علم المكتبات بصفة عامة والمكتبة بصفة خاصة وهذا لما توفره من سرعة و سهولة البحث، في حين نجد أن نسبة 28.57 % من هذه الفئة تحبذ البحث في الفهرس التقليدي و هذا ما بين لنا حاجة الطلبة للفهرس الالكتروني خاصة إذا كان الطالب لا يعرف التعامل مع الفهرس الالكتروني ويستعين بالتقليدي لربح الوقت، أما النسبة الضئيلة فقد كانت لإجابة وإرشادات ومساعدات المكتبي قدرت نسبتها ب 07.15 % وذلك باعتبارها حلاً أخيراً.

الجدول رقم 14 : في أريكم ما هي الصعوبات التي تتلقاها في مكتبكم؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الوقت المستغرق في هذه الخدمة	10	14.28%
اكتظاظ المعلومات	15	21.43%
احتياجات معالجة الخدمات بطرق تقليدية	03	4.29%
الجهد المتكرر	10	14.28%
تزامم الطلبة أو تعددهم	18	25.72%
نقص المتخصصين	14	20%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 14 : في أريكم ما هي الصعوبات التي تتلقاها في مكتبكم؟

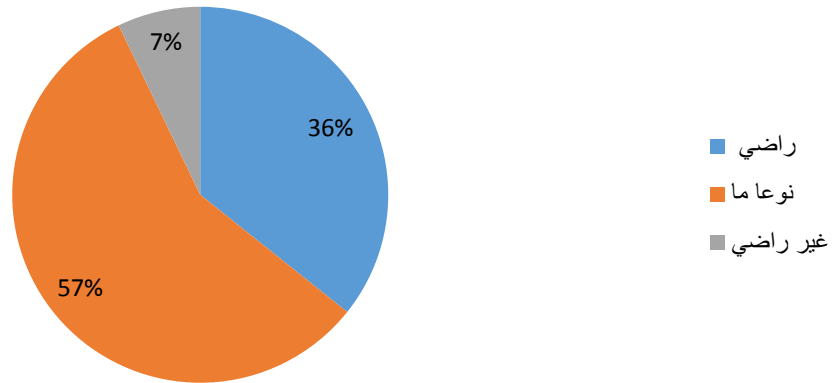


التحليل: نسبة 25.72% كانت تزامن الطلبة وتعدددهم وهذا راجع لعاملين أساسيين وهما فرض المكتبة الجامعية نفسها و هذا ما بينه التوافد الكبير لها و العامل الثاني نقص في التنظيم و ذلك لضمان راحة المرتادين على المكتبة ، أما نسبة 21.43% كانت لاكتظاظ المعلومات و هذا ارجع لنقص المتخصصين في المكتبة لا سيما المتخصصين في علم المكتبات بالدرجة الأولى، حيث نجد أن وجود المكتبيين المتخصصين يسهل التعامل مع المعلومة و الوصول إليها ويقضي على اكتظاظها ، أما نسبة 20% فكانت في المتخصصين وهذا ما يدعم الإجابة الأولى و هي اكتظاظ المعلومات، أما نسبة 14.28% متكررة و متساوية ، فكانت لموقت المستغرق في هذه الخدمات والجيد المتكرر على التوالي، وهذا رجع لصعوبة التعامل مع المعلومة من قبل الموظفين مما يؤدي إلى الأخطاء و بالتالي التكرار لعلمية البحث في كل مرة تخفق العلمية الأولى، وتبقى في المرتبة الأخيرة نسبة 4.29% لفئة الاحتياجات لمعالجة الخدمات بطريقة تقليدية.

الجدول رقم 15 : ما هي درجة رضاك من الخدمات المقدمة من طرف المكتبي؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
راضي	25	35.71%
نوعاً ما	40	57.15%
غير راضي	05	07.14%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 15 : ما هي درجة رضاك من الخدمات المقدمة من طرف المكتبي؟



الفصل الرابع : دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت- نموذجاً

التحليل : من خلال الجدول نجد أن نسبة 57.15 من الطلبة التي كانت إجاباتهم (نوعاً ما) وهذا يدل على أنها لم ترقى إلى المستوى الذي يتوقعه المستفيدين أما نسبة 35.71 % كانت الإجابة ب (راضي) و تبقى الإجابة ب(غير راض) عن الخدمات فهي آخر نسبة و التي قدرت ب 07.14 % وللتأكيد على ما سبق من الأسئلة قمنا بطرح سؤال آخر يتيح الفرصة للتعبير عن رأي المستفيدين أي غير الراضين و الراضين نوعاً ما و معرفة الأسباب التي دعت لعدم الرضا فكان السؤال:

الجدول رقم 16 : في حالة الإجابة ب (غير راضي) أو (نوعاً ما) ما هي الأسباب؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نقص الرصيد المكتبي	35	50 %
الوقت الطويل في إسترجاع المعلومات	14	20 %
نقص المتخصصين في المكتبة	16	22.86 %
الخدمات المكتبية التقليدية مقدمة	05	07.14 %
المجموع	70	100 %

: الشكل رقم 16 : في حالة الإجابة ب (غير راضي) أو (نوعاً ما) ما هي الأسباب؟



التحليل : لاحظ من خلال الجدول السابق أن نسبة 57.15 % أجابوا ب (نوعاً ما) على درجة رضاهم من الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت وهذا راجع لأسباب متعددة التي يبينها الجدول أعلاه أن نسبة 50 % يبررون أن السبب هو نقص الرصيد الوثائقي وإن وجد فهو غير كاف بالنسبة لهم، أما النسبة الثانية تقدر ب 22.86 % وهي نسبة دور ونقص المتخصصين

الفصل الرابع : دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون -تيارت- نموذجاً

في المكتبة، وتليها نسبة الوقت الطويل في استرجاع المعلومات و قدرت ب 20 % وهذا راجع لعدم وجود المتخصصين في الميدان لإعطاء و تسهيل علمية تقديم الخدمات الخاصة بالمكتبة، وفي الأخير أضعف نسبة سجلت في الجدول خاصة بالخدمات المكتبية التقليدية وبلغت نسبتها 07.14%

الجدول رقم 17 : في أريكم، ماذا يمكن أن تحقق التكنولوجيا الحديثة من فوائد في المكتبة

(التصور العام لمجودة؟)

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تطوير العمل وتسهيله	30	42.86%
مساعدة الطلبة وتلبية احاجياتهم	26	35.14%
الارتقاء بالمكتبة	14	20%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 17 : في أريكم، ماذا يمكن أن تحقق التكنولوجيا الحديثة من فوائد في المكتبة
التصور العام لمجودة؟

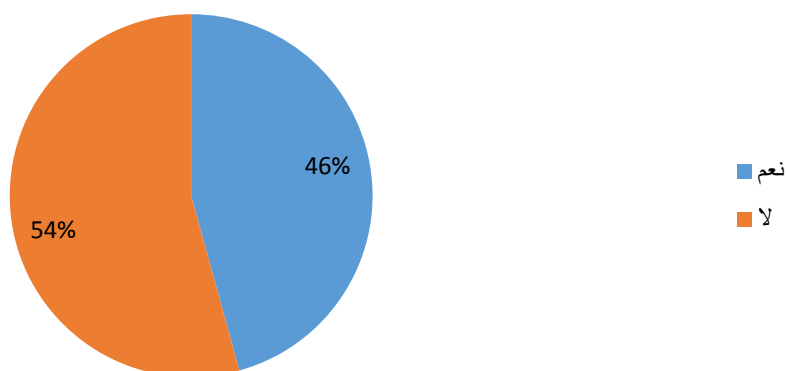


التحليل: من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة 42.86% كانت إجاباتهم تطوير العمل وتسهيله وذلك لعلمهم التام بفوائد التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة في المكتبات وهناك من ينظر إليها على أنها مساعدة للطلبة وتلبي احتياجاتهم وتقدر هذه النسبة ب 37.14% أما النسبة الضئيلة فكانت إجاباتهم الارتقاء بالمكتبة و ذلك بنسبة 20 % و نظرا لهذه الإجابة فإن المستقبل على علم كامل بأن التكنولوجيا ليست وحدها ما يحقق النجاح و الجودة للمكتبة في حين نجد الاغلبية لم يجيبوا على هذا السؤال وهذا قد يرجع إلى تجاهلهم لعنصر الجودة وما تحققه من رقي في الخدمات المكتبية.

الجدول رقم 18 : هل تفي المكتبة بوعودها للمستخدمين بنصوص وبعض الإجراءات والخدمات؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	45.72%
لا	38	54.28%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 18 : هل تفي المكتبة بوعودها للمستخدمين بنصوص وبعض الإجراءات والخدمات؟

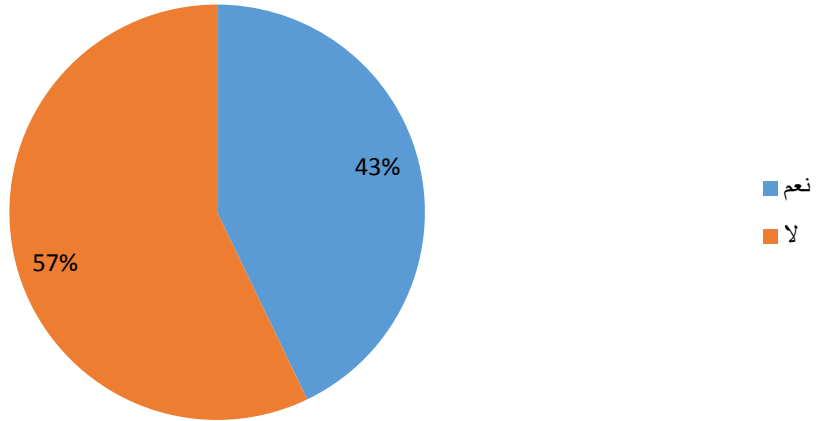


التحليل : من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة 54.28 % كانت إجاباتهم ب (لا) أما نسبة 45.72 % كانت إجاباتهم ب (نعم) أي المكتبة تفي بوعودها للمستخدمين بنصوص وإجراءات وخدمات.

الجدول رقم 19: هل تساهم المكتبة في التفاعل مع المستخدمين و حل مشكلات الطلبة ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	42.85%
لا	40	57.15%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 19 : هل تساهم المكتبة في التفاعل مع المستفيدين و حل مشكلات الطلبة ؟



التحليل : إن نسبة 57.15% من الطلبة كانت إجابتهم ب (لا) أي عدم مساهمة المكتبة في التفاعل مع المستفيدين و حل مشكلات الطلبة و هذا راجع لتجاهل الموظفين لدور المكتبي في التفاعل و حل المشكلات التي تواجه الطلبة و هذا كله راجع إلى نقص المتخصصين، وهناك فئة 42.85 % ومنه ترى أن المكتبة تساهم في التفاعل و حل مشكلات المستفيدين.

نتائج على ضوء الفرضيات:

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها في الدراسة الميدانية والتي حاولنا فيها قدر الإمكان أن تكون معبرة على جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت، وعلى ضوء الفرضيات المقدمة و التي شملت المنطق النظري لهذه الدراسة حممنا بعض النتائج التي تجسد هذا الدور نذكرها فيما يلي:

الفرضية الأولى: رضا المستفيدين على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت، قد تحققت هذه الفرضية وتمثلت مؤشراتها فيما يلي:

-نسبة 77.14 % من المفردات العينة المبينة في الجدول رقم (06) الخاص بمواقيت فتح المكتبة، تبين أن مواقيت فتح المكتبة مناسبة لهم و أكد معظم الطلبة أن توقيت فتح المكتبة يتوافق مع أوقات فراغهم ، كما يؤكد الجدول رقم (08) أن الأيام المخصصة ، للإعارة ملائمة للمستفيدين وهي كافية في إنجاز بحوثهم بنسبة قدرت ب 70.42 % و يؤكد الجدول رقم (16) الذي كانت أعلى نسبة فيه 50 % الذي

يبين أن المستفيدين راضون على خدمات المكتبة من خلال المؤشر المتعمق برصيد المكتبة و التي يعتبره المستفيد دافع يرغبهم في زيارة هذه المكتبة و الاستفادة من مختلف خدماتها.

الفرضية الثانية : اعتماد المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت على تدابير الجودة في تقديم خدماتها، لم تتحقق هذه الفرضية، وتتمثل مؤشرات فيما يلي:

نسبة 07.15% من مفردات العينة المبينة في الجدول رقم (12) الخاص ب رأي المستفيدين في خدمات المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت و الذي يوضح غياب عنصر الجودة في الخدمات المقدمة .قد أجمع على نقص في تلبية الخدمات بنسبة 71.42% المبينة في الجدول رقم (12) وما يؤكد غياب عنصر الجودة هو أن المكتبة تتجاهل الطلبة و تقطع عنصر التواصل معو و مساعدته حيث نجد أن نسبة 7.15 % المبينة في الجدول رقم (13) هي للفئة التي تلجأ إلى إرشادات و مساعدات المكتبي، و هذا ا رجع إلى غياب دور المكتبي في علمية إرشاد و توجيه و مساعدة الطالب، إذ يعتبر الأداء الجيد أحد الدعائم التي تعمل على تحقيق الجودة فهي ليست قدرات مادية ضخمة أو إمكانيات جبارة و إنما هي علمية تسهيل في الإجراءات و ضمان لسير العمل بطريقة سريعة و دقيقة، و جودة الأداء تعد أهم وسيمة لرفع مستوى الخدمة، وبذلك تتحقق الجودة و هذا ما نلمس غيابه في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت من خلال مفردات العينة التي تجيب بعدم تفاعل .المكتبة مع المستفيدين وحل مشكلاتهم بنسبة 57.15% المبينة في الجدول رقم (19) .

6. نتائج عامة وتوصيات:

بعد تقديمنا لأهم النتائج التي توصمنا إليها من خلال الدراسة الميدانية يمكن اقتراح مجموعة من الاقتراحات والحلول التي من شأنها الارتقاء بالمكتبة وتطوير أدائها لخدمة الرواد على أكمل وجه وتتمثل فيما يلي:

__إعادة النظر في مدة الإعارة لتمديد أيامها خاصة لطلبة نهاية التدرج.

__توفير رصيد معرفي معتبر من حيث عدد النسخ والتغطية الموضوعية والمواد الفكرية التي تتماشى ومتطلبات رواد هذه المكتبة.

__دعم التعاون بين المكتبات و إنشاء شبكات محمية ووطنية فيما بينها و ربطها بشبكات خارجية.

__ضرورة توظيف العدد الكافي من المختصين في مجال علم المكتبات والمعلومات.

ـ اشتراك الطلبة بقدر ممكن في تسيير المكتبة.

ـ إن جل الطلبة يبين لهم علم بالكتب الحديثة في المكتبة المركزية.

ـ تعتبر وسائل البحث المتاحة في المكتبة المركزية ضعيفة مقارنة بالمكتبات الأخرى.

ـ إن الفهرس لوحده لا يلبي احتياجات المستفيدين.

ـ إن المكتبين في تأدية عملهم يستغرقون وقت طويل في البحث عن المادة المطلوبة.

الخاتمة

تسعى المكتبات الجامعية اليوم إلى التحسين المستمر في تطوير خدماتها و ارتقاء بها إلى مستوى طموح مستفيديها وتحقيق ميزة تنافسية تجعلها رائدة في مجال عملها .

وعلى هذا الأساس حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على وقائع الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون تيارت للمستفيدين و قياس مستوى جودة هذه الخدمات .

ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها على عينة من المستفيدين الفعليين بالمكتبة إلى أنه برغم من امتلاك المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت لمبنى جديد و احتوائها على مرافق وقاعات وموارد بشرية متخصصة في مجال المكتبات ، ومن المفروض أنها مؤهلة إلى تقديم خدمات ذات جودة فان أن النتائج التي توصلنا اليها ليست بمستوى جودة الخدمات المدركة و المقدمة فعلا للمستفيدين في المكتبة المركزية لجامعة تيارت هو أقل من مستوى جودة الخدمات التي يتوقها هؤلاء المستفيدين و يسعون إلى الحصول عليها ، و بالتالي فهي لا تلبي احتياجاتهم و لا ترقى إلى مستوى طموحهم و بالتالي فهي لا تترقى إلى تحقيق الجودة الشاملة .

وبالتالي فعى المكتبة العمل على الدراسة و التفكير الجاد في تبني مفهوم الجودة في تقديم خدماتها أو استغلال مواردها للرفع من مستوى أدائها و تحقيق رضى المستفيدين .

قائمة المراجع

الكتب :

1. إحسان الحسن محمد، مناهج البحث الاجتماعي، عمان: دار وائل للنشر و التوزيع، 2005،
2. أروى عيسى ياسر، حوسية المكتبات الجامعية، عمان: دار الدجلة، 2015،.
3. اسماعيل، نهال فؤاد، ادارة وبناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة الرقمية، الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012،
4. بدر احمد انور، المكتبات ومراكز المعلومات النوعية، القاهرة، دار الثقافة العلمية
5. بدر أحمد عبد الهادي، محمد فتحي، المكتبات الجامعية: تنظّمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي البحث العلمي ط4 القاهرة: دار غريب للطباعة النشر والتوزيع، 2001
6. بروقي، ببيترا، العقلا، بن صالح سليمان، قياس أداء المكتبات و المعلومات،:المبادئ و الاساليب، الرياض: مكتب الملك سعود، 2001
7. بن السبتي عبدالملك، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة المكتبات و المعلومات، مج 2، ع 2، قسنطينة، 2002،
8. جوزيف كيلادا،، تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة، الرياض: دار المريخ، 2004
9. حشمت قاسم، خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها، القاهرة، دار غريب، 1984
10. خضير، علي عبد الصمد، الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة، مجلة كلية التربية الأساسية، ع 76، 2012
11. الخياط ماجد محمد، الكمية و النوعية في العلوم الاجتماعية، عمان، دار الراية للنشر والتوزيع أساسيات البحوث
12. الدراكعة طرق شبيلي، الجودة في المنظمات الحديثة، الأردن، عمان: دار الصفاء، 2002،
13. ريان أحمد الدباس، مرجع في علم المكتبات والمعلومات، دار دجلة، 2015،
14. سمرائي محدي صالح، صبيحي كرم، نظام إدارة الجودة الإيزو مدخل لتحسين أداء الجامعات، عمان: دار كنوز المعرفة، 2013،
15. سويدان ناصر محمد، المنظمات المتخصصة في حقل المكتبات و المعلومات، مج 1، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007،
16. شادي محمود قاسم، مهارات استخدام قواعد المعلومات الالكترونية في المكتبات، أمواج للنشر والتوزيع، 2009،

17. الشافعي دياب ، أحمد ،، ادارة المكتبات الجامعية أسسها النظرية و تطبيقات العلمية ، القاهرة :دار غريب للطباعة و النشر ،(د.س)،
18. الشامي، احمد محمد، حسب الله، السيد، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض دار المريخ 1988
19. صراريا خالد عبده ، الكافي في مفاهيم علوم المكتبات و المعلومات : عربي - إنجليزي عمان : دار كنوز للمعرفة ، 2010 ،
20. عبد الحليم زايد ، مسرية محمد ، المعايير الموحدة للمكتبات و المعلومات ، القاهرة : دار المصرية اللبنانية ، 1998 .
21. عبد المنعم، موسى غادة، دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات، الاسكندرية، دار الثقافة العلمية 2002
22. عبدالهادي ، محمد فتحي ، الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية ، القاهرة : دار الجواهر للنشر و التوزيع ، 2015 ،
23. عبود رحيم، صوصاع احلام، مراكز المعلومات و التوثيق و نظم المعلومات، عمان: دار الزهران للنشر و التوزيع ،2012،
24. العريضي جمال توفيق ،أنواع المكتبات الحديث ،المرجع السابق
25. العريفي جمال توفيق ،أنواع المكتبات الحديث،عمان :الاكاديميون للنشر والتوزيع 2013 ،
26. عشيري عبدالفتاح طه نجلاء ،التقنيات الحديث وأثرها في المكتبات ،الاسكندرية :دار الوفاء لنديا للطباعة والنشر
27. العلي أحمد عبد الله ، أسس علم المكتبات والمعلومات النشأة - المجالات، الوظائف، المصطلحات القاهرة: دار الكتاب الحديث ،2005،
28. العلي، احمد عبد الله، المكتبة العامة في خدمة المجتمع، القاهرة: دار الكتاب الحديث ،2006
29. عليان ربحي مصطفى ، إدارة المكتبات الاسس والعمليات، عمان: دار الصفاء ،2015،
30. عليان ربحي مصطفى، خدمات المعلومات، عمان: دار الصفاء ،2010
31. عود عليوي محمد، ،مجيل لازم، المالكي ،المكتبات النوعية :الوطنية ،الجامعية المتخصصة العامة المدرسة ،عمان :مؤسسة الورق،2006.
32. غادة موسى عبد المنعم، مكتبات المؤسسات التعليمية (ماهيتها، ادارتها، خدماتها تسويقها)، الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية ،2012،
33. غادة، عبد المنعم موسى، مرافق المعلومات: أهميتها، ادارتها، خدمتها، الاسكندرية: دار الثقافة العربية 2000

34. فادي عبد الحميد، المرجع في علم المكتبات، عمان: دار أسامة، 2006
35. كريم مراد، مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية، دكتوراه: علم المكتبات: قسنطينة، جامعة منتوري، 2008
36. ماهر أحمد، ادارة الموارد البشرية، الاسكندرية، الدار الجامعية 2004
37. مبروك خطاب السعيد ، الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين التكنولوجيا الاتصالات و ثورة المعلومات ،عمان :مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2013
38. المحياوي قاسم نايف علوان ،إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و التطبيقات ،عمان ،دار الشروق 2006،
39. المدادحة أحمد نافع ، الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين، ط1، دار المعتر للنشر و التوزيع، الاردن 2011،
40. مرسي نجلاء محمد جابر ،تطور علم المكتبات من القديم الى الحديث ،الاسكندرية :دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، 2005
41. المزاهرة منال هلال ، مناهج البحث الاعلامي، عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع ، 2014 ،
42. مصطفى عشوي، اسس علم النفس الصناعي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر 1992،
43. ملحم عصام التوفيق أحمد، مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،2011،.
44. النوايسة، غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار الصفاء ،2000،
45. الهمشري عمر، أحمد . المكتبة ومهارات استخدامها ،عمان :دار الصفاء للنشر ،2009.
46. وائل المختار اسماعيل ،ادار و تنظيم المكتبات و مركز المعلومات ،ط 2،عمان :دار الميسر للنشر و التوزيع و الطباعة ،2012
47. الوردي، زكي حسن، مصادر المعلومات والخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع 2006

الرسائل الجامعية و مذكرات

1. بن نحاف أحمد ، الشارف بن زكري بن علو ،مصادر المعلومات الالكترونية و دورها في خدمة المكتبات الجامعية :مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير لجامعة مستغانم نموذجا ،مذكرة ماستر ،نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة :جامعة عبد الحميد ،ابن باديس مستغانم ،2017،
2. جيلالي نصيرة ، دور المصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز الخدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الدقيقة وبالعلوم الطبيعية والحياة جامعة العربي تبسي، مذكرة لنيل شهادة الماستر ل.م.د تبسة: جامعة العربي تبسي ،2016،
3. زبيد رانية ، قياس جودة خدمات المعلومات ف المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة جامعة قسنطينة 3 ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات و التوثيق ، تخصص : تكنولوجيا جديدة في المؤسسات التوثيق ، 2017/2016 .
4. سحنون سامي، استخدام مصادر المعلومات الالكترونية من طرف الاستاذة: دراسة ميدانية بكلية التكنولوجيا المعلومات بجامعة المسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات، قسنطينة: جامعة منتوري ،2010،
5. سي الطيب ميمونة ، مراد بناط ،تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين :دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية للمركز الجامعي :أحمد بن يحيى الونشريسي ،تيسمسيلت ،مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ،تخصص علم المكتبات ،خميس مليانة :جامعة الجيلالي بونعامة ،2018
6. طالبي، أسيا، تأثير الكتاب الالكتروني في اقبال الطلبة على مكتبات الجامعية: طلبة الماستر لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية، مذكرة ماستر: جامعة تبسة ،2017،
7. عميمور سهام ،المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية :دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعة لجامعة جيجل مذكر مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات ، قسنطينة :جامعة منتوري ،
8. عواشيرة عفاف مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية و دورها في دعم التكوين الجامعي :دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة تبسة ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر (م.د) تبسة :جامعة العربي التدريس ،2006
9. مسيق ،عائشة ،تأثير السيئة الرقمية على المستفيدين بالمكتبة الجامعية :دارسة ميدانية بالمكتب الجامعية المركزية لجامعة 20 اوت 1955 سكيكدة، مذكرة ماجيستر جامعة قسنطينة 201

المجلات

1. ادريس سهيل، قاموس فرنسي عربي، بيروت، دار الادب (د،م)،(د،ت)
2. بورحمون عبد الحميد ، شريف مراد ، الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو كأدوات لتفعيل التنافسية المؤسسة الاقتصادية ، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية ، مسيلة ، جامعة محمد بوضياف ، جوان 2008 ، ع 3.
3. سوتير إريك ، عبد اللطيف ، منهج الجودة في المكتبة : أسئلة ، أجوبة ، المجلة العربية للمعلومات ، مج 20 ، ع 1 تونس المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم ، 1999 ،
4. شهادة عاصم ، تنمية الموارد البشرية عضو تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة ،مجلة الباحث ،ماليزية ،الجامعية الاسلامية ،ع7،
5. صادق مصطفى عبد العزيز، قياس جودة خدمات المعلومة التي تقدمها مكتبة كلية الأدب مجلة الأستاذ مج2 ع 2010 جامعة بغداد، 2014،
6. عباس ، هاشم عبد الله ، فياس جودة خدمات المكتبة الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبات جامعة الملك عبدالعزيز لجدة ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطني ، ع10 ، مج 110 2006،
7. كينيل مارغرين ، تزين حميدة ، خميس ، التصرف الجيد و الخدمات المكتبية و الإعلامية : التنافسية من أجل ثورة إعلامية ، المجلة العربية للمعلومات ، مج 17 ، ع 1 ، تونس 1996 ،
8. متعب الخرينج ، ناصر ، تحديد احتياجات المستفيدين من خدمات مكتبات كلية التربية الأساسية و مصادرها وإمكانياتها بدولة الكويت ، مجلة المكتبات و المعلومات العربية ، مج 25 ع 5 الرياض : دار المريخ ، 2005.
9. منصور عاصم ، معايير جمعية المكتبات الأمريكية لإعتماد برامج الماجيستر في دراسات المكتبات و المعلومات : الحاجة إلى نظرة التأمل العربي و للعمل ، مجلة دراسات المعلومات ، ع 4 الكويت : 2009 .

المؤتمرات

1. ابراهيم محمد توم ، معاوية مصطفى محمد عمر ، معوقات تطبيق معايير دورة الاداء في مراكز الارشيف بالجامعات السودانية ، تونس ، الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (أعلم) أعمال المؤتمر الخامس و العشرون ، معايير الاداء في المكتبات و مراكز المعلومات و الارشيفات : 28-30 أكتوبر 2014 ،
2. بوكرزارة كمال ، مقناتي صبرينة ، معايير الجودة أخصائي المعلومات بين الأسس النظرية و معوقات التطبيق ، تونس : الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات
3. زيان ليليا ، قراءة تحليل المعايير (ISO11620) المتضمنة مؤشرات جودة الأداء في المكتبات ، تونس : الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (أعلم) ، أعمال المؤتمر الخامس و العشرون ، معايير الأداء في المكتبات و مراكز الأرشيفات 28 - 30 أكتوبر 2014 ، .
4. غريب عبد اللطيف أسامة ، مؤشرات أداء المكتبات و طريق أمثل للإدارة الحديثة ، تونس ، الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات و اعمال المؤتمر الخامس و العشرون ، معايير الاداء في المكتبات و مراكز المعلومات و الارشيفات : 28-30 أكتوبر ، 2014
5. المحجوبة عزة ، العابدين أحمد ، إدارة الجودة الشاملة ف المكتبات البحثية (مبادئ الأسسيات مراحل تطبيق) تونس ، الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات (إعلام) ، أعمال المؤتمر الخامس و العشرون ، معايير الأداء في المكتبات و مراكز المعلومات و الأرشيفات ، 28-30 أكتوبر 2014 ، .
6. محمد الهادي ، التخطيط الإستراتيجي و أدوات الجودة أداء المكتبات و مرافقة المعلومات ، إدارة المعلومات في البيئة الرقمية : كفاءات و الجودة ، و قائع المؤتمر الثالث عشر الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات ، بيروت 29 أكتوبر ، أول نوفمبر 2002 تونس ، إتحاد العربي للمكتبات و المعلومات 3003

الموسوعات :

1. ياسر يوسف عبد المعطي، تريسا لشر، موسوعة العلوم المكتبات و المعلومات القاهرة دار

الكتاب الحديثة ، 2016

المواقع الالكترونية

1. <http://plateformealmanhal.com.vue>: 21:30 2021/05/30

2. كرتبو ، إبراهيم ، الجودة في المكتبات و مراكز المعلومات ، تمت الزيارة يوم 22ماي 2021

على الرابط التالي [/https://fr.scribd.com/4783548](https://fr.scribd.com/4783548) .

3. رحاب حسين جواد كاضم ، تعريف الإيزو 05/31 ، 2021 ، 11:16

<http://www.vobaly>

مراجع الاجنبية

1. Caly français la qualité dans le service : fondements témoignage outils

2ed paris : économique 2002

2. Chalenge bertrant accueillir orienter, informateur, organisation de services aux paris : Edition de la libraire ,1996 publics dans la bibliothèque.

3. duret , daniel : pillet , maurice , qualité en production de l'iso 9000 a six signe 3ed , paris organisation .

الملاحق

المحور الاول: بيانات عامة:

- 1- الجنس: ذكر ☐ انثى ☐
- 2- المستوى: ليسانس ☐ ماستر ☐
- 3- التخصص: علوم اجتماعية ☐ - علوم الاعلام و الاتصال ☐ - تاريخ ☐
- فلسفة ☐ علم المكتبات ☐ - علم النفس ☐

المحور الثاني: رضى المستفيدين على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة

- 1- ماذا تمثل لك المكتبة؟ (المركزية لجامعة ابن خلدون) احتمالات:
- مكان للبحث العلمي ☐ - قاعة المطالعة ☐ - مكان للقاء الاصدقاء . ☐
- 2- هل تتردد على المكتبة ؟
- الاحتمالات :- دائما ☐ - احيانا ☐ - نادرا ☐ - ابدا ☐
- 3- هل تعتبر مواقيت فتح المكتبة مناسبة؟
- الاحتمالات: - نعم ☐ - لا ☐
- 4- ما هي الدوافع التي ترغبك في المكتبة؟
- الاحتمالات: - المعاملة الحسنة من طرف المكتبي ☐ - رصيد المكتبة ☐
- نظام تأدية الخدمة في المكتبة ☐ - جودة الخدمات المقدمة. ☐
- 5- هل الايام المخصصة للإعارة تناسبك؟
- الاحتمالات: - نعم ☐ - لا ☐
- 6- هل ترون أن عدد الكتب المعارة كافية؟
- الاحتمالات: - كافية ☐ - غير كافية ☐
- 7- ماهي الواد الاكثر استعمالا من طرف المستفيد؟
- الاحتمالات: - الكتب ☐ - الدوريات و المجلات ☐ - الموسوعات و القواميس ☐
- الحوليات ☐ - المذكرات ☐ - الحوامل الالكترونية. ☐
- 8- هل ترتاد مكتبة اخرى غير المكتبة المركزية؟
- الاحتمالات: - نعم ☐ - لا ☐

المحور الثالث: اعتماد المكتبة المركزية على تدابير الجودة في تقديم خدماتها.

1- ما رأيك في خدمات المكتبة المركزية؟

- الاحتمالات: - تلبية كل الاحتياجات ☐ - نقص في تلبية خدمات المستفيدين ☐
- ذات جودة عالية. ☐

2- ماهي لطرق المباشرة في البحث لدى مكتبكم؟

- الاحتمالات: - البحث عن طريق الانترنت ☐ - البحث في الفهرس الالكتروني ☐
- البحث في الفرس ☐ - ارشادات و مساعدات مكتبة . ☐

3- في رأيك ماهي الصعوبات التي تتلقاها في المكتبة المركزية؟

- الاحتمالات: الوقت المستغرق في هذه الخدمات ☐ - اكتظاظ المعلومات ☐
- الجهد المتكرر ☐ - احتياجات معالجة الخدمات بطريقة تقليدية ☐
- تزامن الطلبة و تعددهم ☐ - نقص المتخصصين ☐

4- ماهي درجة رضاك من الخدمات المقدمة من طرف المكتبي ؟

- الاحتمالات: - راضي ☐ - نوعا ما ☐ - غير راضي ☐

5- في حال الجابة بغير راضي او نوعا ما ماهي الاسباب؟

- الاحتمالات: -نقص الرصيد المكتبي ☐ - الوقت الطويل في استرجاع المعلومات ☐
- نقص المتخصصين في المكتبة ☐ - الخدمات المكتبية التقليدية المقدمة. ☐

6- في رأيكم، ماذا يمكن ان تحقق التكنولوجيا الحديثة من فوائد في المكتبة؟ (التصور العام للجودة)

- احتمالات: -تطوير العمل وتسهيله ☐ - مساعدة الطلبة وتلبية احتياجاتهم ☐
الارتقاء بالمكتبة. ☐

7- هل تقي المكتبة بوعودها للمستفيدين بالنصوص و بعض الاجراءات و الخدمات ؟

- الاحتمالات: - نعم ☐ - لا ☐

8- هل تساهم المكتبة في التفاعل مع المستفيدين و حل مشاكل الطلبة ؟

- الاحتمالات: - نعم ☐ - لا ☐