

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات

إطار التحضير لإعداد مذكرة التخرج في علم المكتبات

تخصص تكنولوجيا المعلومات

أداء المكتبات الجامعية في ظل وباء كورونا

مكتبة جامعة عبد الحميد ابن باديس – أنموذجاً

تحت إشراف:

د. فرعون حمو

من إعداد الطلبة:

زاوي حميد

خليفة محمد

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة مستغانم	د. بوثلجة رمضان
مناقشا	جامعة مستغانم	د. وزار سليمان
مشرفا	جامعة مستغانم	د. فرعون حمو

السنة الجامعية: 2020-2021

الشكر والتقدير

الحمد لله بنعمته تتم له الحاجات

اللهم إنا نشكركم شكر الشاكرين ونحمدكم حمد الجامدين،

فالحمد والشكر لله العلي القدير الذي منحنا الصبر وأعاننا على إنجاز

هذا العمل المتواضع

ونتقدم بشكرنا الخالص إلى الوالدين

الذين علمونا وسهروا على تربيتهنا طيلة هذه السنوات الدراسية بالوصايا

فلولاهم ما نحن هنا

نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأساتذة

الذين ساهموا في إعدادنا وتكويننا

كما لا ننسى جميع طلبة علم المكتبات والمعلومات

وفى الختام نشكر كل من ساعدنا طيلة هذه الفترة

من قريب أو بعيد بالكثير أو القليل

وشكراً

إهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على سيدنا محمد رسول الله
وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين
أهدي ثمرة جهدي وفكري وعملي المتواضع
إلى من أقرب إلى الوالدين حفظهما الله
إلى من سرنا سويًا ونحن نشق الطريق نحو النجاح وتفاقمنا مع أجمل الأوقات
إلى جميع الأساتذة وأصدقائي في الدراسة
إلى كل من جعل العلم قبلة وأضاء النور في الدروب
إلى كل هؤلاء أهدي هذا الثمرة
إلى كل من أحبهم قلبي

فهرس المحتويات

الشكر والتقدير

الإهداء

03..... مقدمة

الفصل المنهجي

05..... 1- مشكلة الدراسة

06..... 1-1- تساؤلات الدراسة

06..... 1-2- فرضيات الدراسة

07..... 1-3- أهمية وأهداف الدراسة

08..... 1-4- أسباب اختيار الموضوع

09..... 2- إجراءات الدراسة الميدانية

09..... 1-2- منهج الدراسة

09..... 2-2- أساليب جمع البيانات

10..... 2-3- حدود الدراسة الميدانية

10..... 2-4- الحدود المكانية

10..... 2-5- الحدود البشرية

10..... 2-6- الحدود الزمنية

10..... 3- ضبط المصطلحات والمفاهيم

الجانب النظري

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية قبل وبعد كورونا

12..... —تمهيد

13..... المبحث الأول: المكتبات الجامعية وخدماتها وجودتها وجودتها

13..... —مفهوم المكتبة الجامعية

13..... —أهمية المكتبات الجامعية

15..... —أهداف المكتبة الجامعية

17	إمكانيات المكتبة الجامعية
17	أ- الموارد البشرية
20	ب- الموارد المالية
22	ج- الموارد التقنية
27 خدمات المكتبات الجامعية
27	أ. خدمة الإعارة
28	ب. الخدمة المرجعية
28	ج. خدمة الإحاطة الجارية
29	د. خدمات البحث
29	هـ. خدمة التوصيل والاستنساخ
30	و. خدمة تدريب المستفيدين
30 وظائف المكتبة الجامعية
32 أداء وجودة المكتبات قبل كورونا
32 تعريف معنى الجودة في المكتبات
33 مفاهيم الجودة في نظر الرواد
34 التطور التاريخي لأفكار الجودة
36 أهمية الجودة في المكتبات الجامعية
38 معايير قياس الجودة في المكتبات الجامعية
38 تعريف التقييم
39 المعايير الموحدة للمكتبات الجامعية
40 معايير الجمعية الفيليبينية للمكتبات
41 معايير الجمعية الكندية للمكتبات الجامعية
41 الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسسات الإفلا
44 مواصفات الإيزو
45 دور مواصفات الإيزو

47.....	معيار الإيزو لمنظمة التقييس
48.....	قائمة مؤشرات الإيزو ISO
51.....	المبحث الثاني: المكتبات الجامعية في ظل وباء كورونا
51.....	عمل المكتبات الجامعية في ظل جائحة كورونا
52.....	المكتبات "الأونلاين" البديل الآمن لتلبية احتياجات الثراء في ظل كورونا
52.....	أزمة كورونا كانت في صالح الأونلاين
53.....	أثر جائحة كورونا على المكتبات الجامعية
54.....	الإجراءات التي اتخذتها المكتبات الجامعية في مواجهة وباء كورونا
56.....	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

57.....	تمهيد
58.....	1- التعريف بالمؤسسة المستقبلية
58.....	1-1- مصالح المكتبة
59.....	2-1- بناية المكتبة
60.....	3-1- العاملين بالمكتبة
62.....	4-1- مهام المكتبة
65.....	5-1- أهمية وأهداف المكتبة
65.....	6-1- الهيكل التنظيمي
66.....	7-1- النظام الداخلي للمكتبة
74.....	2- تحليل المقابلة
76.....	3- الاستنتاجات والنتائج
77.....	4- اقتراحات الدراسة
78.....	5- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات
80.....	خلاصة
81.....	خاتمة

82..... القائمة البيبليوغرافية

قائمة الملاحق

ملخص

البطاقة البيبليوغرافية

زاوي حميد، خليفة محمد.

عنوان المذكرة: أداء المكتبات الجامعية في ظل وباء كورونا

مكتبة جامعة عبد الحميد ابن باديس – أنموذجا-

إشراف : د. حمو فرعون. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2021.

الأشكال، الملاحق.

مقدمة:

تعتبر المكتبة الجامعية همزة وصل بين المعلومة والباحثين بحيث تسعى إلى تحقيق أهدافها، والمستفيد هو الغاية المباشرة التي تنشأ من أجلها المكتبات، لذلك تسعى المكتبات لتلبية حاجات المستفيدين، ولكي تقوم المكتبة بجميع وظائفها لابد لها من توفر العنصر البشري ذو الكفاءة العلمية والمهنية العالية، ويكون حجم العاملين يسمح بتنظيم وإدارة مصادر المكتبة وتطويرها لخدمات التدريس والبحث، والحاجة إلى موظفين ذوي المؤهلات العلمية والمهنية المتنوعة لأداء الخدمات المتنوعة المتعددة والمتنوعة التي تقدمها المكتبات الجامعية، وبهذا ظهرت الحاجة إلى إعداد عاملين بالمكتبات لتحمل المسؤوليات الإدارية والفنية لها، وتحقيق أهدافها، ولا يمكن أن تدار وظيفة من دون عاملين مؤهلين مادام هناك أعمال وأهداف يتطلب إنجازها وللتأكد من قيام المكتبة الجامعية بتحقيق رضا المستفيد، فتعتبر عملية التقسيم من بين العمليات التي تهدف إلى بيان مواقع الضعف التي تعترض لها سير المكتبات الجامعية بالقيام بعملها على الوجه الأفضل وبأسلوب ناجح، وتعمل كذلك جاهدة في القضاء على مواطن الضعف ومعالجتها كما تعمل عملية تقسيم الأداء دور كبير في اتخاذ القرارات المناسبة للرفع من مستوى أداء العاملين من أجل تقديم خدمات جد متطورة.

فالأداء يعكس بصفة عامة مستوى وفرع الخدمات المقدمة للمستخدمين، فالمستخدمين هم من يقومون بالدرجة الأولى لتقييم أداء العاملين عن طريق نوع وجودة الخدمات المقدمة لتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم.

لذا تناولت دراستنا مجموعة من التساؤلات، وتم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول، فصل منهجي، فصل نظري، وفصل تطبيقي، وتناولنا في الفصل الأول التعريف بالدراسة ومشكلتها حيث عرضنا فيها إشكالية الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، إجراءات الدراسة الميدانية وتطرقنا فيها إلى منهج الدراسة، أساليب جمع البيانات، حدود الدراسة الميدانية ويوجد فيها: الحدود الأكاديمية الموضوعية، الزمنية، ثم ضبط المصطلحات والمفاهيم في حين تناولنا في الفصل الثاني المكتبات الجامعية قبل وباء كورونا، وقسمناه إلى مبحثين، المبحث الأول بعنوان المكتبات الجامعية وخدماتها، والمبحث الثاني بعنوان جودة وأداء المكتبات الجامعية قبل وباء كورونا.

أما الفصل الثالث فخصصناه لمناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات وخلاصة نتائج الدراسة ثم الخاتمة.

الفصل المنهجي

1- مشكلة الدراسة:

تعد المكتبات الجامعية مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة المجتمع، من الطلبة والأساتذ والباحثين، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وإعداد بحوثهم العلمية وذلك من خلال توفير أرصدة تلبي احتياجاتهم إضافة إلى المواد السمعية والبصرية وتسهيل استخدامها لهم.

كما تسعى المكتبات الجامعية بصفة عامة إلى خدمة المجتمع الذي ينتمي إليها وتعمل على الرقي به من خلال البحوث العلمية التي تناقش القضايا وتشرح السبل لتطويره علميا واقتصاديا وثقافيا ومكتبة الجامعة أداة هامة للتعليم الذاتي والبحث المستمر حيث أن مختلف المكتبات الجامعية تحتاج إلى متطلبات لا بد من توفرها حتى يتحقق أدائها على الوجه الأكمل ومن بين هذه المتطلبات مصادر المعلومات لكافة أشكالها، حيث تعتبر الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية ويتعدد نجاحها أو قصورها لمدى قوة مصادر المعلومات وكلما كانت شاملة لفروع المعرفة كافة كانت المكتبة الجامعية في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها، والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين وكذلك القوة العاملة في المكتبات الجامعية تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها وكذلك أيضا يجب على المكتبات أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية، ومن بين هذه التسهيلات توفير فضاءات مناسبة ومهيأة للمطالعة، وأيضا المتطلبات المالية (الميزانية)، حيث تحتاج المكتبات الجامعية إلى متطلبات مالية متعددة

تتمثل في مجموعة من النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة والأجهزة وكذلك البرمجيات وغيرها من المتطلبات المادية.

وقد حددنا مجال دراستنا بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة عبد

الحميد بن باديس - مستغانم وعليه نطرح الإشكالية الآتية:

ما مدي تأثير وباء كورونا على الاداء الوظيفي والعملي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم؟

1-1- تساؤلات الدراسة:

- الى اي حد اثر وباء كورونا على أداء المكتبات الجامعية ؟

- ما هي الاجراءات العملية التطبيقية التي طرحتها مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم لتفادي امتدادات وباء كورونا على المكتبة وعلى

المستفيدين منها ؟

1-2- فرضيات الدراسة:

أي دراسة أو بحث علمي يطرح تساؤلات، يبحث عن إجابة أو حل لهما، ويعتبر

تحديد الفرضيات للبحث خطوة جد مهمة للربط بين جوانب النظرية والنتائج المتوصل إليها

من هنا تكون الفرضية عبارة عن تصريح يوضح جملة أو أكثر علاقة قائمة بين حديث أو

أكثر.

- مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم طرحت حلولاً عملية لمواجهة وباء كورونا.

- رضا المستفيد مرتبط بالدرجة الأولى على مدى أداء المكتبات الجامعية.

- المستفيدون من مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم قد تفاعلوا مع إجراءات المكتبة الوقائية.

1-3- أهمية وأهداف الدراسة:

أ- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في العناصر الآتية:

- القيمة الكبيرة للمكتبات الجامعية في ظل وباء كورونا والدور الفعال الذي تلعبه في تحقيق أهداف المستفيدين.

- التحديات التي تواجهها المكتبات الجامعية في ظل وباء كورونا في مختلف تطورات التكنولوجيا المتسارعة.

- يعد أسلوب استخدام أداء العاملين هو إحدى الأساليب للمكتبات الجامعية الحديثة بحيث يساعد على المراقبة والتحسين المستمر للمكتبات الجامعية.

ب- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

-

- متابعة مدى تاثير وباء كورونا على اداء المكتبات الجامعية
- الوقوف على نتائج وباء كورونا على اداء مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم.
- التعرف على النظم الإدارية المعمول بها في المكتبة الجامعية ومدى تحقيق هذه النظم لأهداف الجامعة وإشباع احتياجات المستفيدين.
- تطبيق معايير الجودة باعتبارها نموذج مهم في إدارة المكتبات الجامعية.

1-4- أسباب اختيار الموضوع:

لقد كان وراء اختيارنا لموضوع "أداء المكتبات الجامعية في ظل وباء كورونا" لعدد من الأسباب الموضوعية والذاتية.

أ- الأسباب الموضوعية:

- معرفة العوائق والعراقيل التي تقف عائق أمام أداء المكتبات الجامعية.
- قلة الدراسات التي تعالج مثل هذا الموضوع.
- فشل الطرق التقليدية في تسيير المكتبات الجامعية مما أدى إلى توظيف المكتبات الجامعية.
- التعرف على التكنولوجيا المستحدثة في المكتبات الجامعية عند حدوث الأزمات.

ب- الأسباب الذاتية:

- الميل الشخصي لأنه يتماشى مع طبيعة التخصص.

- رغبتنا في تسليط الضوء على هذا الموضوع.

2- إجراءات الدراسة الميدانية:

2-1- منهج الدراسة:

يعتبر المنهج مجموعة من الخطوات والإجراءات الدقيقة المتبنات من أجل الوصول إلى نتيجة والإجابة عن الأسئلة التي أثارها مشكلة البحث، إذ لا شك أن أي بحث علمي اعتمد في بنائه على منهج محدد يختاره الباحث لموضوع دراسته ويساعده في الوصول إلى نتائج منطقية ويتم هذا وفق العمليات العقلية اللازمة لحل مشكلة من المشكلات، وهذه العمليات تتضمن وصفا للظاهرة المتعلقة بالمشكلة.

فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر من أكثر المناهج تناسبا مع هذا النوع من الدراسات، واعتمدنا في دراستنا في الإحاطة بكل الجوانب المتعلقة بأداء مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة مستغانم وتحليل كل النتائج التي تم التوصل إليها وتحقيق موضوعا بكل دقة.

2-2- أساليب جمع البيانات:

هي عملية تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة من الأشخاص تطرح من خلالها أسئلة ويتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة. ولقد استخدمنا المقابلة المفتوحة وتكون الإجابات بها مفتوحة التي تتمحور حول 14

سؤالا مع مسؤول المكتبة والموظفين بتاريخ 05 أفريل 2021.

2-3- حدود الدراسة الميدانية:

أ- الحدود المكانية:

أجريت الدراسة الميدانية بالمكتبة الجامعية بولاية مستغانم جامعة عبد الحميد بن باديس.

ب- الحدود البشرية:

يشمل المجال البشري لدراستنا على المسؤول الرئيسي للمكتبة الجامعية لولاية مستغانم وبعض الموظفين، وعليه قمنا باختيار أداة الدراسة المقابلة لأن لها علاقة بموضوع الدراسة.

ج- الحدود الزمنية:

وتتمثل في المدة الزمنية التي يقضيها الباحث في دراسة الظاهرة من بداية تحديد أداة جمع البيانات، إلى غاية جمع البيانات وتحليلها والتعليق عليها، واستخراج النتائج النهائية.

3- ضبط المصطلحات والمفاهيم:

(1)- المكتبات الجامعية:

هي مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى إضافة إلى المواد السمعية والبصرية وتسهيل استخدامهم.

(2)- وباء كورونا:

عبارة عن مجموعة كبيرة من الفيروسات تسبب أمراضا تتراوح بين نزلات البرد إلى أمراض أكثر خطورة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) ومتلازمة الجهاز التنفسي الحادة (سارس).

(3) - الجودة:

تعني كلمة الجودة القيام بأداء العمل بإتقان وعلى الوجه المطلوب والمقبول كما أمرنا الله ورسوله بذلك في الكثير من الآيات والأحاديث، وتعني أيضا نوفر جميع المواصفات والخصائص في المنتج أو الخدمة والتي تلبى متطلبات وحاجات وتوقعات العميل.¹

¹ ماجد، خالد. قاموس مختصرات علوم المكتبات المعلومات في بيئة الانترنت. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع 2009.

الجانب النظري

الفصل الثاني:

المكتبات الجامعية قبل وبعد كورونا

تمهيد:

تمثل المكتبة الجامعية موضع القلب من الجامعة، وذلك لأنها تساهم إسهاما إيجابيا في تحقيق أهداف الجامعة في العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع بل تعتبر المكتبات إحدى المقومات الأساسية في تقييم الجامعات العصرية والاعتراف بها على المستويات الأكاديمية الوطنية والدولية لكون دراستنا تشمل على المكتبات الجامعية قبل كورونا فإننا سنتطرق في هذا الفصل إلى مجموعة من العناصر لها علاقة بالمكتبة الجامعية.

المبحث الأول: المكتبات الجامعية وخدماتها وأداء وجودتها قبل وباء كورونا

1/ مفهوم المكتبة الجامعية:

تعرف الموسوعة العربية لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبات الجامعية بأنها مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة بمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس والأبحاث والخدمات.²

عرفها السعيد "أحمد حسن" أنها: «ذلك النوع من المكتبات الذي تخدم مجتمعا معيناً وهو مجتمع الأساتذة والطلبة والإدارات المختلفة في الجامعة أو الكلية أو المعهد حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها من أجل خدمة أهداف وأغراض هذه الجامعة.

المكتبات الجامعية هي إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دوراً علمياً هاماً في مجال التعليم العالي ولا يقل هذا الدور في أهميته وضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أي مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي».³

2/ أهمية المكتبات الجامعية:

للمكتبات الجامعية أهمية بالغة تكمن فيما يلي:

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

² مبروك خطاب، السعيد. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، 2013. ص65.

³ كيلاني عزت، خيرت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2014. ص110.

- 2- تعمل على تشجيع النشر العلمي (الدراسات والبحوث، وكتب وغيرها).
- 3- تساهم في البناء الفكري للمجتمع.
- 4- حماية التراث الفكري الإنساني والحفاظ عليه وإتاحة للاستعمال.
- 5- تعليم وإعداد كمواد بشرية متخصصة.
- 6- تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين مثل الإعارة والدوريات والمراجع.
- 7- تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرنا وخدماتها المختلفة.
- 8- توفير مجموعة حديثة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.⁴
- 9- تشجيع دائما على البحث العلمي وتقويته ودعمه بين جميع الطلبة والطالبات وأعضاء التدريس.
- 10- المساعدة بشكل دائم في البناء الفكري الخاص بالمجتمع.
- 11- تعمل على توفير عدد حديث ومتوازن وشامل وقوي من المصادر الهامة والخاصة بالمعلومات وهي التي ترتبط ارتباطا وثيقا بجميع المناهج الدراسية.

3/ أهداف المكتبة الجامعية:

⁴ إسماعيل وائل، مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012. ص250.

للمكتبة الجامعية عدة أهداف تسعى إلى تحقيقها وهي كالاتي:

إن أهداف المكتبة الجامعية من أهداف الجامعة والسياسة التعليمية بصورة عامة وتهدف المكتبة إلى إطلاع العاملين والباحثين والدارسين في كليات الجامعة وأقسامها المختلفة على أحداث الاتجاهات العلمية في مجال تخصصاتهم وذلك بتوفير مصادر المعلومات على اختلاف أنواعها وأشكالها وتنظيمها ومعالجتها فنيا وإلكترونيا، حتى يسهل استرجاعها والإعلام عنها ببسر وسهولة، وتنفيذ وظائف المكتبة ومهامها بدقة وكفاءة عالية، ولضمان حسن سير العمل في المكتبة وضبط النظام فيها وتنفيذ المهام المنوطة بها ببسر وسهولة.

فقد تمت الموافقة على الهيكل التنظيمي للمكتبة وتحديد الوظائف وتصنيفها ووصفها

وتسكين الموظفين كل حسب وظيفته⁵، ويمكن تلخيص أهم هذه الأهداف فيما يلي:

- 1- النهوض بالحركة العلمية والبحث العلمي إلى أرفع مستوى.
- 2- توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.
- 3- تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص البيبليوغرافي.

⁵ أحمد، بدر. المكتبات الجامعية: دراسة في المكتبات الأكاديمية والشاملة. القاهرة: مكتبة غريب، 2007. ص136.

4- تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستخدمين مثل: الإعارة، الدوريات، والمراجع.

5- تدريب المستخدمين على حسن استخدام المكتبة ومصادرنا وخدماتها المختلفة.

6- العمل الدائم على تحقيق التطور المتوازن بين العلوم النظرية وبين الجوانب التطبيقية.

7- إعداد وتهيئة المتخصصين والفنيين في مختلف التخصصات التي تتطلبها عمليات التنمية الشاملة في المجتمع.

8- دعم وتطوير المنهج الدراسي بالجامعة عن طريق اختبار واقتناء وحفظ تنظيم المواد التي ترتبط بالمنهج الدراسي.⁶

9- تيسير وسائل البحث والدراسة من خلال توفير مصادر المعلومات وحفظها وتنظيمها وتيسير سبل الإفادة منها.

10- إقامة المعارض والأنشطة الثقافية التي من شأنها رفع الوعي الثقافي ودعم ثقافة الطلاب والباحثين.

11- تنظيم وفهرسة تلك المواد وإعداد التسجيلات البيبليوغرافية التي تحدد أماكن تلك المواد.

12- تسجيل وترقيم تلك المواد لإثبات ملكيتها بالجامعة ومكان وجودها مصدر الشراء والاقْتناء.

13- إعارة المواد وإتاحة معظمها للقراء والمجمع الأكاديمي.

⁶ ربيحي مصطفى، عليان. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2002. ص27.

14- توفير أماكن القراءة والدراسة الخاصة بالنسبة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.⁷

4/ إمكانات المكتبة الجامعية:

أ- الموارد البشرية:

هي دراسة السياسات المتعلقة باختيار وتعيين وتدريب معاملة الأفراد في جميع المستويات والعمل على تنظيم القوى العاملة داخل المؤسسة وزيادة ثقتها في العدالة الإدارية وخلق روح التعاونية بينها للوصول إلى أعلى طاقاتها الإنتاجية ويتضح من التعريف السابق أن إدارة الموارد البشرية تمثل إحدى الوظائف الهامة في المنشآت الحديثة والتي تختص باستخدام العنصر البشري بكفاءة في المنشآت بكافة أنواعها.

أ-1- العوامل المؤثرة في الوضع التنظيمي لإدارة الموارد البشرية:

إن إدارة الموارد البشرية تعد من أهم الإدارات التنظيمية في وقتنا الحالي خاصة وأن العلوم الإدارية الحديثة أثبتت من خلال الدراسات والنظريات أن نسبة كبيرة من نجاح المنظمة تعتمد على الاهتمام بالعنصر البشري، لذلك كان لا بد لأي منظمة أن تضع تلك الإدارة ضمن هيكلها التنظيمي ولكن هناك مجموعة من العوامل التي تحدد مسار المنظمة في وضع إدارة الموارد البشرية⁸ في الهيكل التنظيمي من حيث الموقع وصلة الارتباط، لكن يختلف موقع تلك الإدارة وفق مجموعة من العوامل ولعل من أهمها ما يلي:

⁷ ربحي مصطفى، عليان. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص29.

⁸ سعيد مبروك، إبراهيم. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات. دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2011. ص36.

- حجم المنظمة.
- طبيعة عمل المنظمة.
- مركزية ولا مركزية المنظمة.
- مستوى التقنية.
- مستوى توفر الكفاءة في المنظمة.

حيث تعد الخبرات والكفاءات المميزة ثغرة مهمة في المنظمات ويجب عليها أن تحافظ عليها، لما لها من أهمية كبيرة في نواحي عديدة منها: مدى استيعاب وتطوير المفاهيم المختلفة واستثمارها بالمسؤولية لخدمة إدارة أهداف الموارد البشرية، كما أن التعامل مع الإدارة العليا وسبل إقناعها في إطار مصلحة العاملين والعمل يتطلب من الكفاءة والمهارة ما يعزز سبل مواجهة القرارات غير العادية أحيانا، كما يتطلب من الإدارة القدرة على التعامل مع أوجه متعددة من أصحاب القرار إضافة إلى النقابات والجهات القانونية والتنفيذية الأخرى في المنظمة⁹، وهذا بدوره يدعو المنظمة إلى رفع مكان إدارة الموارد البشرية ووضعها تحت سلطتها العليا في أعلى الهرم أو الهيكل التنظيمي لما لها من دور بارز في التعامل مع الإدارة العليا وتزويدها بما هي في حاجة له من آراء ومقترحات.

أ-2- تدريب الموارد البشرية:

⁹ هناء، شاكر عباس. الموارد البشرية في المكتبات الجامعية. المعهد الإداري: مجلة الأستاذ، 2014. ص162.

يعد التدريب من أهم الوظائف التدريجية التي تهتم بها المنظمات في الوقت الحاضر

حيث يمثل التدريب:

يعني ذلك الجهد المنظم والمخطط لتزويد العاملين في الجهاز التعليمي بمعارف معينة وتحسين مهاراتهم وقدراتهم وتطويرها، وتغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل إيجابي بناءً، وهو عملية منظمة ومستمرة ترمي إلى تحسين أداء العاملين في العمل ليكون أداء فعالاً لتحقيق نتائج معينة يتطلبها ذلك العمل من خلال قيام الموظف بأعمال ومهام معينة تتفق مع سياسات وإجراءات وظروف المؤسسة التعليمية التي يعمل بها ذلك الموظف، ويمكننا أن نقول أن التدريب يعتبر نقل للمواهب والمهارات من شخص لآخر لاكتساب معارف وأساليب جديدة وتعويض نواقص لدى الشخص أو لصقل مهارات جديدة وإيضاحها وذلك من أجل زيادة الأداء والفعالية بالعمل والتخلص من السلوكيات غير المرغوب فيها.¹⁰

يعتبر التدريب الإداري في عصرنا الحاضر موضوعاً أساسياً من موضوعات الإدارة

نظراً لما له من ارتباط مباشر بالكفاية الإنتاجية وتنمية الموارد البشرية.¹¹

التدريب هو نشاط منظم يهدف إلى تغيير اتجاهات وأنماط السلوك وتحسين المهارات والأداء، وتحسين القدرات على حل المشكلات والارتقاء بالمهارات الإدارية وارتقاء الكفاءة الإنتاجية.¹²

¹⁰ حامد الشافعي، دياب. إدارة المكتبات الجامعية. الإسكندرية: دار الوفاء، 2006. ص143.

¹¹ حامد الشافعي، دياب. إدارة المكتبات الجامعية. مرجع سابق. ص144.

¹² المرجع نفسه، ص159.

ب- الموارد المالية:

ب-1- التسيير المالي:

تمثل الميزانية برنامجا منطقيا وشاملا وبعيد النظر من أجل تنسيق أنشطة مختلفة الأقسام الوظيفية للجامعة والميزانية باعتبارها خطة مالية محددة وتنبؤ بوسائل تنفيذ الخطة واعتبارها دليلا جاريا وملخصا تكاليف العمليات وبعبارها سجلا تاريخيا وأساسا لرسم سياسة المستقبل فإنها تعتبر وسيلة بين أيدي الإداري بالجامعة، لا يمكن الاستغناء عنه.¹³

ب-1-1- أشكال الميزانية في المكتبة الجامعية:

يمكن أن تأخذ الميزانية أحد الأشكال التالية أو مزيجا منها:

- ميزانية عادية:

حيث يتم توزيع المخصصات بنود عريضة كالمرتبات والأجور والكتب

والمطبوعات والمواد والتجهيزات وغيرها من الأشكال، الإنفاق.

- ميزانية الخطة:

وتعكس هذه الميزانية المشروعات التطورية والمستمرة لخطة المكتبة في الخدمات الفنية

وخدمات القراءة ومجزأة حسب الأقسام والوحدات كالتزويد والفهرسة والتصوير بالإضافة إلى

شرح موجز لهذه البرامج والمشروعات.

¹³ بدر أحمد، عبد الهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب، 2010. ص176.

- ميزانية الأداء :

وهذه تعد حسب الوظائف أو البرامج مصحوبة بتوظيف مناسب وبيانات تنفيذ الكمية مجزأة حسب وحدات العمل مثل: عدد الكتب المطلوبة الحصول عليها، عدد كتب الفهرسة وساعات العمل مقابلة لهذه الأرقام.

ويعتبر إعداد الميزانية على هيئة ميزانية أداء مشروع أفكار حديثة نسبية في الدارة العامة أي أنها تفوقات طريفة الميزانية العادية نظرا لأنها وسيلة لتخطيط أفضل من غيرها ويقدمان عرضا لاحتياجات المالية بطريقة أكثر موضوعية، نظرا لاعتمادها على التميز الكمي، الفعلي، والأداء المطلوب في مختلف الخدمات المكتبية.¹⁴

ج- الموارد التقنية:

ج-1- التخطيط والبرمجة في المكتبة الجامعية:

يهدف نظام التخطيط والبرمجة والموازنة إلى مساعدة الإدارة في ترشيد عملية اتخاذ القرارات بطريقة أفضل مما هو متبع بتخصيص الموارد بين طريقة بديلة بغية تحقيق أهداف المنظمة، فجوهر نظام التخطيط هو البرمجة والموازنة يتعلق بتطوير وعرض المعلومات الملائمة لتضمينات التكاليف والفوائد المتصلة بمسارات القرارات والأفعال البديلة الرسمية والخصائص الأساسية المميزة لنظام التخطيط والبرمجة يتلخص فيما يلي:

¹⁴ بدر أحمد، عبد الهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي المرجع السابق. ص178.

- الارتكاز على الأهداف الرئيسية للمكتبة وربط كل الأنشطة معا بغض النظر عن موقعها الوظيفي.

- اعتبار التنظيمات الوظيفية والمالية للعام القادم.

- اعتبار كل التكاليف الرأسمالية والتكاليف غير الرأسمالية الجارية والتكاليف المعضدة كمعيشة العاملين وصيانة المباني.

- التحليل المنظم من البدائل التي تعتبر جوهر نظام التخطيط والبرمجة¹⁵ والموازنة التي تتمثل في:

○ تعريف أهداف المكتبة ومركز التوثيق والمعلومات.

○ تعريف الطرق البديلة لتحقيق الأهداف.

○ تقدير تضمينات التكلفة الكلية لكل بديل.

○ عرض التكلفة والعائد الرئيسي من البدائل المختلفة ومن الملاحظ أن نظام التخطيط

والبرمجة الموازنة يختلف عن موازنة البرامج التي تقتصر على تأكيد البنود الموازنة طبقا

للبرامج كما أنها لا تقدم أسلوبا واضحا للتحليل المالي المنظم والتقدير التخطيطي على

سنوات متعددة وفقا لبدائل مختلفة، كما يقدم نظام التخطيط والبرمجة الموازنة، ويتكون نظام

التخطيط والبرمجة والموازنة من العناصر التالية:

1. الإطار المتداخل للبرامج التي تشمل عليها المكتبة ومركز التوثيق والمعلومات.

¹⁵ أبو الفتوح، عودة حامد. المدخل إلى علوم المكتبات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001.

2. برنامج يمتد خلال سنوات متعددة وخطه مالية له، والخطه تنقسم إلى جزأين أحدهما يتعلق بالخطه المالية وأما الجزء الثاني فيختص بمخرجات الخطه أو النتائج المستوحاة منها التي تشمل على المقاييس والمعايير التي توضح مجال وأبعاد البرامج المعتمدة.

3. تحليل البرنامج ويعتبر جوهر النظام حيث تعرف وتحلل الطرق البديلة التي تساهم في تحقيق الأهداف.

4. إجراءات تحديد البرنامج بصفة مستمرة، أي أن النظام يجب أن يكون معدا لتفعيل أي تغييرات وتطورات تحدث في المستقبل.

ج- 2- تسيير الموارد المادية:

1. الموقع والمبنى:

أ- الموقع:

يمثل موقع المكتبة الجيدة أحد المقومات الأساسية في تقديم الخدمة المكتبية بصورة أكثر فعالية، حيث يؤثر الموقع تأثيرا أساسيا في التردد للمكتبة والاستفادة من مصادر المعلومات بها¹⁶، ومن هذا المنطلق فقد اهتمت المعايير الموحدة للمكتبات الجامعية بالمواصفات الخاصة لمواقع المكتبات، فقد أوصت المعايير الموحدة التي وضعتها اللجنة المشتركة بين جمعيات مكتبات البحوث ARL وجمعية مكتبة البحوث والكليات الجامعية ACRL بأن توضع المكتبات بمكان يتيح لمجتمع الجامعة والاتصال القريب بها، وقد أشارت

¹⁶ موسى عاد، عبد المنعم. مرافق المعلومات: ماهيتها، إدارتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000. ص207.

المعايير المقترحة للمكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية في البلد السادس منها، إلا أنه يجب أن يكون مبنى المكتبة الجامعية في وسط الحرم الجامعي بين الكليات المختلفة ويمكن الوصول إليه بسهولة من قبل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

ب - المبنى:

إن مبنى المكتبة يعتبر عنصراً هاماً من عناصر تمكين المكتبة من القيام بجميع أعمالها وخدماتها على أحسن وجه مما يؤكد تحقيق أهدافها ويمكن إجمال المبادئ العامة في هذا المجال فيما يلي:

- يجب أن يكون المبنى محققاً للأهداف الخاصة بالمكتبة من حيث كونها مكتبة جامعية يجب أن تكون واقية بجميع احتياجات الخدمات التي تقدمها المكتبة على مراعاة احتمالات النمو والتوسع في المستقبل.
- يجب العمل على استغلال جميع الفضاءات الموجودة في المبنى على أحسن استغلال.
- يجب أن يتم إعادة خريطة هندسية للمبنى يبين فيها تحديد جميع الفضاءات الموجودة في المكتبة مع توزيع جميع مرافق المكتبة على هذه الخريطة حتى يمكن التأكد من وفاء فضاءات المبنى لهذه المرافق.¹⁷

ج - 3 - الأثاث والتجهيزات:

¹⁷ موسى عاد، عبد المنعم. مرافق المعلومات: ماهيتها، إدارتها، خدماتها. مرجع سابق. ص 201.

1. الأثاث: يعتمد التنظيم الداخلي للمبنى على أثاث مريح جيد التصميم يناسب المهنة

التي وضع من أجلها.

1.1. المقاعد: المقاعد أكثر أثاثا للمكتبات استخداما وأكثرها وجودا فيها، ويجب أن يتصف

مقعد المكتبة بصفات ثلاث وهي: الراحة والمتانة، وحسن المظهر، وقليل من المقاعد تتوفر

على هذه الصفات والأقل جدا التي تتميز بحسن المظهر.

2.1. المناضد: استخدمت المكتبات على مدى تاريخها الطويل أنماطا من المناضد مختلفة

الشكل والحجم، فقد استخدمت مناضد ذات أشكال مربعة ومستطيلة ودائرية ومثلثة، كما

استخدمت أيضا مناضد تتراوح طاقتها الاستيعابية بين قارئ واحد وعشرات القراء.

واستخدمت أيضا مناضد مختلفة المادة، تراوحت بين الخشب والزجاج والرخام وغير

ذلك من المكونات، إلا أن العصر الحاضر شهد شيوع استخدام المناضد المستطيلة.¹⁸

3.1. مقصورات القراءة الفردية: بدأ في استخدام مقصورات القراءة الفردية في مكتبات

الكليات والجامعات، ثم انتشرت بعد ذلك في بقية المكتبات وأصبحت المفضلة لدى الكثير

من مرتديها، حيث احتلت في بعض المكتبات الجامعية ما يقارب 80% من المساحة

المخصصة للقراءة.

4.1. الخزائن:

¹⁸ ندير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الحامد، 2008. ص336.

تستخدم المكتبات أنماطا عديدة من الخزائن لإيواء مقنياتها فهي تستخدمها لحفظ كتبها ودورياتها وهذه تختلف عن تلك التي تستخدم من الأعداد الجارية للدوريات، وقد تكون مادة الخزائن خشبية أو حديدية أو زجاجية أو مزيج هذه المكونات إلا أن أكثر الخزائن وجودا في المكتبات هي تلك التي تخصص لإيواء الكتب والدوريات المجلدة.¹⁹

5/ خدمات المكتبة الجامعية:

يكن هدف المكتبة الأكبر في تقديم الخدمات لمجتمع جامعي ويتبلور نجاح أي مكتبة جامعية في قراراتها إن توفر للمستفيد الكتاب الذي يريده في الوقت الذي يحتاجه.

5-1- تعريف الخدمة المكتبية:

مصطلح الخدمة المكتبية هو مصطلح شامل بكل الأنشطة المقدمة والبرامج التي تعد بواسطة المكتبات لاستجابة لاحتياجات المستفيدين من المعلومات، أي أن هذه الخدمات يمكن أن تشمل نطاق عريضا من الخدمات كالخدمة الإرشادية العامة والخدمة المعلوماتية وخدمة التنقل والإعارة التي تحدد لمكتبة معينة طبقا لغاياتهم وأهدافهم.²⁰

أ- خدمة الإعارة:

وهي تعتبر من الخدمات العامة الهامة والتي تساعد في تقديمها المكتبات الجامعية

¹⁹ ندير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. مرجع سابق. ص337.

²⁰ عبد الباقي، يونس. دراسات المستفيدين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الشركة العربية المتحدة، 2017، ص25.

والعديد من مراكز المعلومات الجامعية وهي من أهم المؤشرات الخاصة بفاعلية المكتبة وأيضاً علاقاتها بمجتمع المستفيدين والعديد من المعايير الجيدة الخاصة بالقياس على مدى فاعلية المكتبات في تقديم العديد من الخدمات الخاصة بالإعارة في المكتبات وأيضاً ما يلي المطالعة والإعارة الخارجية وتجديد الإعارة وحجز الكتب ومتابعة الموارد والإدارة المتبادلة.

ب- الخدمة المرجعية:

وهذه الخدمة التي تنقسم في المكتبات الجامعية وتكون الخدمات المرجعية المباشرة والخاصة بالإجابة عن الأسئلة المرجعية وهي التي يتم تقديمها لجميع المستفيدين ويكون بشكل مباشر وإرشاد جميع الرواد وتوجيههم إلى جميع الأماكن التي يحتاجونها داخل المكتبة وتعليم وتدريب المستفيدين على استعمال المراجع المتنوعة، ويتم تقديم جميع المراجع المناسبة والخاصة بالباحث ويتم من خلالها إعداد العديد من القوائم الببليوغرافية له عند الضرورة.²¹

أما الخدمة المرجعية غير المباشرة وهي التي تشمل على اختيار المراجع التي تتناسب مع المكتبة وهي التي يوفرها القسم وترتيب جميع المراجع على الأرفف الخاصة بإعادة المراجع إلى أمكنتها الصحيحة ويتم تقسيم المراجع التي تتوفر والخدمات المرجعية التي يتم تقديمها.

ج- خدمات الإحاطة الجارية:

²¹ محمد فتحي، عبد الهادي. المكتبة الجامعية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2010. ص 223.

وهي من أهم العمليات التي يتم من خلالها استعراض جميع الوثائق والمصادر المتنوعة والمتوافرة حديثا داخل المكتبات ومراكز المعلومات، ويتم اختيار المواد التي لها صلة وثيقة بجميع الاحتياجات الخاصة بالباحث أو المستفيد، ويتم تسجيل هذه الموارد بهدف إعلامهم بجميع الطرق المناسبة، وهذا من خلال توفرها عند المكتبة وهذه الخدمة الخاصة بالبحث الانتقائي لجميع المعلومات من أهم خدمات الإحاطة الجارية، وهي التي تهدف إلى إبقاء جميع المستفيدين ويتم التماشي مع جميع التطورات والإنجازات الخاصة بالحقل المتخصص وجميع اهتماماته الموضوعية.²²

د- خدمات البحث بالاتصال المباشر:

وهو يعتبر عبارة عن نظام خاص بالاسترجاع الدائم لجميع المعلومات وهو الذي يكون بشكل فوري ومباشر من خلال الحاسب الآلي والمحطات الطرفية، وهي التي تساعد في تزويد الباحثين بالمعلومات التي يتم تخزينها في نظم وبنوك المعلومات المقروءة بشكل آلي.

هـ- خدمة التصوير والاستنساخ:

وهي من أهم الخدمات الضرورية الخاصة بجميع أنواع المكتبات وأيضا المراكز الخاصة بالمعلومات الجامعية، وهي التي تقوم بتوفير هذه الخدمة الخاصة بجميع المستفيدين وهي التي تساعد هذه الخدمة في التقليل من عمليات السرقة والتمزيق لجميع

²² محمد فتحي، عبد الهادي. المكتبة الجامعية. المرجع السابق. ص 223.

المواد الخاصة بالمكاتب المتنوعة، كما تقوم بتوفير الخدمة الخاصة بالمسح الضوئي وهذا بهدف مساعدة الرواد ويتم من خلالها نقل ما يحتاجون له من صور وأشكال مطبوعة إلى ملف قابل إلى التنقل والمعالجة.²³

و- خدمة تدريب المستخدمين:

وهي من أهم الخدمات التي تحصل على اهتمام كبير عند المكتبات ومراكز المعلومات وهذا يكون بشكل عام والضخمة منها بشكل خاص، وهي التي تشكل في التدريب لجميع المستخدمين ويكون مع كيفية استخدام واستعمال المصادر والخدمات المتنوعة التي تقوم بتقديمها المكتبات الجامعية.²⁴

6/ وظائف المكتبة الجامعية:

للمكتبة الجامعية وظائف عديدة ومتعددة من أبرزها نذكر ما يلي:

1. توفير مجموعة حديثة ومتوازنة من مصادر المعلومات المطبوعة والسمعي البصري والمحوسبة التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالتخصصات المتوافرة، وبالبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية بالجامعة.
2. تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتحليل الموضوعي والتصنيف والتكشيف والاستخلاص والبيبليوغرافيا.
3. تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية الحديثة لمجتمع المستخدمين مثل: خدمات

²³ محمد فتحي، عبد الهادي. المكتبة الجامعية. مرجع سابق. ص 224.

²⁴ نفس المرجع. ص 225.

الإعارة، والمراجع، والدوريات، والتصوير، والإرشاد، والتدريب، وخدمات الإحاطة المحوسبة وخدمة الانترنت، مما يؤدي إلى دعم العملية التعليمية والبحث العلمي في الجامعة وخارجها.

4. تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها المختلفة، إذ تعد الوظيفة التعليمية من الوظائف المهمة لمكتبة الجامعة.

5. تجميع البحوث والدراسات العلمية والكتب الأكاديمية التي يقوم بها المجتمع الجامعي وخاصة أعضاء هيئة التدريس والطلبة وتوزيعها والإعلام عنها وإهدائها والتبادل فيها.²⁵

6. تدريب العاملين في حقل المكتبات والمعلومات على مستوى المجتمع المحلي مما يؤكد دور مكتبات الجامعة في خدمة المجتمع المحلي وارتباطها به.

7. تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الأخرى بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص من خلال الارتباط بشبكات بالمكتبات الجامعية وغيرها من المكتبات، مما يشجع عمليات المبادلة والإفادة من مصادر المعلومات المتوفرة داخل الوطن أو خارجه، ويسهم في تطوير شبكة المعلومات الوطنية ونجاحها.

8. المساهمة في نقل التراث الفكري العالمي إلى المجتمع الأكاديمي من خلال توفير مجموعة جيدة من المصادر والمراجع الأجنبية.

9. إصدار النشرات والدوريات والبيبليوغرافيات التي تسهم في تسيير البحث العلمي.²⁶

²⁵ مصطفى ربحي، عليان. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. عمان: دار الجدار للكتاب العالمي، 2009. ص45.

7/ أداء وجودة المكتبات الجامعية قبل كورونا

7-1- تعريف معنى الجودة في المكتبات:

الجودة Quality هي كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Qaulitis التي يقصد بها إمداد المستفيد بما يحتاج إليه من سلع وخدمات ذات خصائص وسمات تفي بمتطلباته وحاجاته وتوقعاته في الوقت الذي يريده من خلال أنشطة متداخلة متكاملة، يشارك في صنعها وبنائها جميع العاملين على كافة مستوياتهم سواء كانوا مديرين أو منفذين، أو مراجعين وهي بذلك عمل الجميع في المكتبة.

والجودة ذات قوة تأثير في المكتبة وفي تعزيز مركزها التنافسي، ولأجل أن تكون الجودة فرصة حقيقية للنجاح يفترض أن تدعم من الإدارة إستراتيجيات وأن تلزم الإدارة بشكل فاعل لتحسين الجودة، وصفها ضرورة إستراتيجية وأن تضع معايير ضمن تخطيطها الاستراتيجي.

وتشير الجودة إلى الخصائص الشاملة للخدمات مما يجعلها تنجز كما هو متوقع في تلبية رغبات المستفيدين.²⁶

إن كلمة الجودة مهمة جدا في هذا التعريف وذلك لأن مفهومها يختلف باختلاف المستفيدين.

²⁶ مصطفى ربحي، عليان. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. مراجع سابق. ص46.

²⁷ قاسم نايف، علوان. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 2000، 2009. عمان: دار الثقافة، 2009. ص22.

ومن الجدير بالذكر أن مصطلح الجودة لا يستخدم فقط للمقارنة أو المفاضلة أو التمييز بين خدمتين من نوعين متشابهين، وإنما العصر المهم في تقرير الجودة ومدى قدرة الخدمة في تلبية رغبات المستفيد وتوقعاته، لذا تعنى الجودة من وجهة النظر من وجهة النظر هذه إمداد المستفيد بما يحتاجه من خدمات ذات مواصفات وخصائص تلبي رغباته في الوقت الذي يريده.

ويتفق هذا المفهوم مع ما ورد في المواصفة ISO 8402 من الجودة بأنها مجموعة الوصفات والخصائص للمنتج، الغرض منها تحقيق رغبات المستفيد المعلنة أو الضمنية. ويرتبط مفهوم الجودة باستمرار نشاطات المكتبة ونجاحها الذي يعتمد إلى حد كبير على الوفاء باحتياجات المستفيدين وتنفيذ توقعاتهم، إذ أن رضا المستفيدين يعد الركيزة الأساس والقاعدة المتينة لتحقيق أهداف المكتبة المستقبلية.²⁸

7-2- مفاهيم الجودة في نظر روادها:

رواد الجودة	تعريف الجودة	موجهة نحو المستهلك
جوران Juran	الملائمة للاستخدام	المستهلك
ديمينغ Deming	الملائمة للغرض	المستهلك
جارفين Garvin	حسب خصوصية المستخدم	المستهلك والمورد
كورسي Crosby	المطابقة للمواصفات	المورد (المجهز)

²⁸ قاسم نايف علوان. إدارة الجودة الشاملة. مرجع سابق. ص 22.

المورد (المجهز)	حسب خصوصية المستخدم	Ishikawa إشكاوا
المورد (المجهز)	رضا المستهلك عند أقل كلفة	Fienbaum فيجنبوم
المورد (المجهز)	حسب خصوصية المستخدم	Taguchi تاجوكي

7-3- التطور التاريخي لأفكار الجودة:

لقد تم الاهتمام بالجودة بصيغ ومفاهيم وأفكار متعددة جميعها تهدف إلى تحسين مستوى جودة المنتج وغالبا ما يتم تشخيص هذا التغيير في مفاهيم الجودة كل عقدين من الزمن خلال القرن العشرين المنصرم، وهذا ما أكده عدد من الباحثين منهم على سبيل المثال: 198 Bauts / 1991 Whit / 1993 Even وغيرهم، حيث تطور مفهوم الجودة على شكل مراحل زمنية ويمكن بيانها كما يلي:

- المرحلة الأولى: ضبط الجودة

امتدت هذه المرحلة ما بين 1900- 1920 وتميزت هذه المرحلة بأن مسؤولية تحديد الجودة تقع على مشرفين متخصصين بضبط الجودة ومتابعة قياسها والتحقق منها على المنتجات التي تقوم الشركات بصناعتها.²⁹

- المرحلة الثانية: الضبط الإحصائي للجودة

²⁹ قاسم نايف علوان. إدارة الجودة الشاملة. مرجع سابق. ص 23- 24.

امتدت هذه المرحلة من 1920 إلى 1940 واتسمت هذه المرحلة باستخدام وظيفة

التفتيش ومقارنة النتائج بالمتطلبات المحددة تحديد درجة تطابق إنتاج المنتج وفق المواصفات المطلوبة للجودة.

- المرحلة الثالثة: ظهور منظمات متخصصة بالجودة

امتدت هذه المرحلة من 1940 إلى 1960 وامتازت هذه المرحلة بعدد من التغيرات

في بيئة الصناعات وخاصة بعد فترة الكساد الرأسمالي في سنة 1929-1933، مما أدى إلى ظهور منظمات صناعية متخصصة بضبط الجودة مثل الجمعية الأمريكية لضبط الجودة ISQC مما أدى إلى تحديد مستوى مقبول للجودة عند إنتاج وبيع المنتجات، كذلك ظهور حلقات الجودة في اليابان سنة 1956 وما حدث عليها من تطورات بعد ذلك التاريخ على مفهوم حلقات الجودة.³⁰

- المرحلة الرابعة: تحسين الجودة

امتدت هذه المرحلة من 1960-1980 والتي تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة

باليابان إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة والمعروفة بالرمز TQM وكذلك ظهور مفهوم التلف الصفري Zéro Defect في اليابان إلى جانب مفاهيم أخرى كتوكيد الجودة والذي يعتبر نظام متكامل يتضمن عدد من السياسات والإجراءات اللازمة لتحقيق الجودة في الشركات الصناعية.

³⁰ قاسم نايف علوان. إدارة الجودة الشاملة. مرجع سابق. ص25.

- المرحلة الخامسة: إدارة الجودة

امتدت هذه المرحلة ما بين 1980-2000 وتميزت هذه المرحلة بعدد من مفاهيم الجودة التي تمخضت عنها المرحلة السابقة كمفاهيم العولمة، الإيزو، وظهور عدد من برامج الحاسوب الذي ساعد على ظهورها الجيل الخامس للحاسبات الذي جاء بعد سنة 1990 والذي ساهم في الحاسوب في تصميم المنتج وفي تصنيعه وظهور فكرة التصنيع المتكامل وأنظمة التصنيع المرن وغيرها.³¹

7-4- أهمية الجودة في المكتبات الجامعية:

إن منهج الجودة يسمح بالانتقال من جودة فرعية إلى جودة جماعية منظمة، إذا فهو يؤدي إلى مقارنة شاملة لأداء المهام الموكلة إلى المكتبة الجامعية بشكل يحقق الإشباع لدى المستخدمين، وتتخلص أهمية توفر عنصر الجودة في المكتبات الجامعية بشكل عدة عوامل منها:

- بلوغ درجة الامتياز في العلاقة مع المستخدمين.
- تحسين نوعية ومستوى الخدمات.
- دعم مصالِح وإطارات المكتبة بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجون إليها.
- استغلال الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بالمكتبة ومن ثم تحقيق التقدم لها وتنويع مصادرها والسيطرة على تكاليفها.

³¹ قاسم نايف، علوان. إدارة الجودة الشاملة. مرجع سابق. ص26.

- إن الجودة الشاملة داخل المكتبات الجامعية تتطلب قيادات إدارية تتوافر لديها المعرفة العلمية والرغبة في التطبيق العملي وبعد النظر الاستراتيجي في ترسيخ العلاقة بين العاملين في المكتبة من خلال تطبيق المشاركة في العمل الجماعي والتخطيط الإداري، ووضع برامج التطوير والتنمية التي تسهم في تدريب الأفراد من أجل الوصول إلى جودة الأداء في الموارد البشرية التي تعتبر الركيزة الأساسية لنجاح المكتبات الجامعية وتطوير الأداء المكتبي.³²

وتظهر أهمية توفر الجودة كذلك في:

- تقليص شكاوي المستفيدين من خلال الفهم الكامل لحاجاتهم ورغباتهم والعمل على تحقيقها.
- رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين وتنمية روح التريق والعمل الجماعي لديهم.
- العمل على تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل.
- تخفيض تكاليف الخدمات والتشغيل.
- زيادة كفاءات المكتبات الجامعية في تحقيق رضا المستفيدين من خلال تقديم خدمات ذات جودة مقبولة.

³² محمد، عوض الترتوري. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2008. ص 35-36.

- زيادة الربعية والقدرة على المنافسة من خلال التحسين المستمر الذي يتحقق في

الجودة.³³

7-5- معايير قياس الجودة في المكتبة الجامعية:

كثر الحديث عن الجودة في الآونة الأخيرة في المكتبة الجامعية، حيث اهتمت الجامعة بإدارة الجودة حتى خصصت إدارة خاصة بها، تقوم على نشر ثقافة الجودة وأهميتها وإقامة ورش عمل ودورات تدريبية على أهداف ومبادئ تطبيق معايير الجودة من أجل التطوير والتحسين إلى الأفضل ومن بين هذه المعايير نجد:

1- التقييم في المكتبات:

أ- **تعريف التقييم:** هو قياس الفارق بين ما هو منظر وبين ما تم تحقيقه فعلا، ويعتمد القياس في هذه الحالة على المواصفة.

ب- **تعريف التقييم:** تعرفه المنظمة العالمية للتقييس (ISO) بأنه سياق يتمثل في تقدير الفاعلية والنجاعة والملائمة لخدمة أو مؤسسة وهناك طرق مختلفة لإجراء التقييم يمكن تقسيمها حسب مقاربتين: الأولى تنصب على دراسة المستفيدين ورضاهم، والثانية تركز على قياس الأداء في جميع أنشطة المكتبة.³⁴

³³ محمد، عوض الترتوري. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية المرجع السابق. ص36.

³⁴ خضير، كاظم حمود. المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الإيزو. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص90.

2- معايير موحدة للمكتبات الجامعية:

يمكن تصنيف المعايير الموحدة والخطوط الإرشادية وأفضل الممارسات الصادرة للمكتبات الجامعية إلى فئتين حسب الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات لعام 2013 المعايير الموحدة الشاملة، والمعايير الموحدة الجزئية.

أ- الإسهامات الأجنبية:

▪ الفئة الأولى: المعايير الموحدة الشاملة

أي التي تغطي أغلب العمل في المكتبات الجامعية مثل الإدارة وتنمية المكتبات والمباني والخدمات والتسهيلات والعمليات الفنية والعاملون... الخ والحقيقة أن ما صدر من معايير في هذه الفئة قليل نسبيا وجلها أجنبية وهي:

1. معايير جمعية لمكتبات الكليات والمكتبات البحثية (أمريكا):

بدأت الجهود لإعداد معايير 1967 انطلاقا من المعايير الموحدة لمكتبات الكليات التي أصدرت 1959 من جانب جمعية مكتبات الكليات والمكتبات البحثية.³⁵

2. معايير الجمعية الفلبينية للمكتبات الأكاديمية والبحثية (الفلبين):

أصدرت عام 2000 مجموعة من المعايير الموحدة التي تخدم كخطوط إرشادية لتقييم

جودة المكتبة الجامعية والكليات بهدف التحسين المستمر عنوانها

Philippine Association of Academic and Research Lihsanes (PAARL) 2010

حيث وزعت على ستة محاور هي: (الإدارة، الدعم المادي، المجموعات، العاملون،

³⁵ نفس المرجع، ص91.

الخدمات، التسهيلات المادية) ثم روجعت في 2010 وأصدرت مسودة نهائية مقترحة توجه هذه المعايير إلى المكتبات التي تدعم وتساند برامج أكاديمية سواء قبل التخرج أو بعده وزعت على ثمانية محاور.³⁶

وتم تشكيل اللجنة المشتركة (جمعية مكتبات الكليات ومكتبات البحوث وجمعية مكتبات البحوث) استمرت في العمل عام 1967 حتى عام 1987، حيث صدرت أول معايير موحدة للمعايير الجامعية بأمريكا 1979 بعنوان Stander for university libraries والتي قدمت إطارا عاما يمكن من خلاله الحكم على جودة المكتبة الجامعية ثم مراجعة معايير الجامعية هذه وتم صدور معايير جديدة عام 1989 وفي سنة 2004 وفي أكتوبر 2011 قامت جمعية مكتبات الكليات والمكتبات البحثية ACRL من خلال لجنة الاعتماد والمعايير التابعة لها بإصدار مجموعة من المعايير بعنوان قسمة مكتبات الكليات، قسم المكتبات الجامعية، قسم كليات المتوسطة وكليات المجتمع وتصلح هذه المعايير الموحدة للتطبيق في جميع المكتبات الأكاديمية مع مراعاة كل مكتبة الأبنية المتفرقة لمستفيديها، وتكون هذه المعايير من تسعة مبادئ أساسية يتدرج تحت كل مبدأ مجموعة من مؤشرات الأداء، وهذه المبادئ هي الكفاءة المؤسسية، القيام المهنية، الدور التعليمي، الاكتشاف، المجموعات، المساحة، الإدارة، العاملون.³⁷

3. معايير الجمعية الكندية لمكتبات الكليات والمكتبات الجامعية بعنوان

³⁶ خضير، كاظم حمود. المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الإيزو. مرجع سابق. ص93.

³⁷ خضير، كاظم حمود. المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الإيزو مرجع سابق. ص91.

لن تضع الجمعية معايير موحدة بالمعنى المتعارف عليه للمعايير ولكنها أدرجت القضايا والموضوعات التي تكون محور للمعايير واكتفت بسرد إشارات مرجعية بما صدر من معايير موحدة أو خطوط إرشادية تحت كل محور من هذه المحاور وهي: (الإتاحة، الإدارة، الميزانية، التمويل، الاتصال، التكامل، التعاون، تنمية المجموعات، التسهيلات، التعليم، التخطيط، الموارد، الخدمات، العاملون، الإحصائيات).

▪ الفئة الثانية: المعايير الموحدة الجزئية

وهي في غالبيتها من نوعية الخطوط الإرشادية وأفضل الممارسات التي تركز إما على برنامج محدد أو خدمة محددة وتعتبر أدلة وأدوات تقييم المؤشرات أداء جودة المكتبات الدولية نذكر منها:³⁸

1. الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (الأفلا)

ويضم مجموعة من الخطط الإرشادية وهي:

- حصول قسم التزويد وتنمية المجموعات من خلال نظرة شاملة على سياسة تنمية المقتنيات وصدرت في عام 2001 وعلى كيفية تعامل المكتبات مع الهدايا وما يمكن قبوله ورفضه وصدرت في 2008 وفي أقسام الإعارة بين المكتبات وصدرت عام 2003 وخطوط خاصة بتشارط المصادر التي وافقت عليها في 1954 وروجعت في 1998، وخطوط إرشادية أخرى خاصة بقسم مباني المكتبات وتجهيزاتها التابعة لأفلا (IFLA) في 2007

³⁸ نفس المرجع، ص94.

وتشرح الأفلأ إرشادات عبارة عن مؤشرات لقياس الأداء موزعة على أربعة أصناف وهي:
الموارد، الجمهور، التكاليف واستخدام المكتبة.³⁹

• إحصائيات 2789:

نشرتها لجنة الإحصاء والتقييم التابعة لمنظمة الإيزو عام 1991 والتي تهدف إلى
التعريف بالبيانات الإحصائية المساعدة على القيام بالمقارنة بين المكتبات (خاصة بين دول
مختلفة) لا تستمد إلى مؤشرات أداء ولا تفسر طريقة جمع البيانات لإعداد مؤشرات.

• مؤشرات أداء المكتبات ISO : 11623:

والتي ظهرت في عام 1998 وتنقسم إلى جزأين جزء عام يتناول (مجالات التطبيق
والمراجع والتعريف بالمصطلحات وإطار الوصف لمؤشرات الأداء) للمكتبات حسب نوع
خدمة المعلومات أو النشاط ورأي المستفيد، والخدمات الداخلية ملحق بـ: تقدم وصف وتفسير
لمؤشرات أداء المكتبات، الهدف من المؤشر ومجال التطبيق وتعريفه وطريقة استخدامه
وتحليل نتائج القياسات والمصدر والمؤشرات وهذه المواصفة تتعلق أساسا بالخدمات التقليدية
للمكتبة.⁴⁰

2. المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO):

³⁹ خضير، كاظم حمود. المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الإيزو. مرجع سابق. ص95.

⁴⁰ خضير، كاظم حمود. المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الإيزو. مرجع سابق. ص97.

اسمها هو (ISO) عتمادا على الكلمة اليونانية ISOS والتي تعني Equal وهي منظمة عالمية للمواصفات مقرها جنيف أسست سنة 1947 وتمثل اتحادا دوليا للمنظمات الوطنية للتقييس.

تضم حاليا أكثر من 140 عضوا تتمثل مهمة الإيزو (ISO) في تشجيع تطور التقييس والأنشطة المتعلقة به في العالم بقصد تسهيل عملية تبادل السلع والخدمات وكذلك تحقيق تفاهم مشترك في المجالات الفكرية والعلمية والتقنية والاقتصادية تشمل منظمة إيزو (ISO) أكثر من 2800 جهاز فني (لجان فنية، لجان فرعية ومجموعات عمل إلى يومنا هذا) ومنظمة إيزو (ISO) تضم مجموعة من المعايير ومواصفات الأداء والمؤشرات التي تغطي مجال المكتبات والمعلومات وهي إيزو برقم (2789، 11620، 16439) إيزو ISOTR برقم (28118، 14783، 11219) وركز هنا على مواصفتين بارزتان فيها حول التقييم.⁴¹

• مواصفات إيزو (ISO) للجودة في المكتبات الجامعية:

- تعريف معيار الإيزو (ISO):

يمثل المعيار الإيزو (ISO) اختصار لاسم المنظمة الدولية للمعايير أو المواصفات

⁴¹ نفس المرجع.ص96.

للمقاييس International Standardisation Organisation والتي تأسست سنة 1947 مهمتها وضع مجموعة من المعايير الخاصة بنظام الجودة والتي يمكن أن تطبق في أي منظمة كانت وفي جميع قطاعات النشاط، كما أن مهمة هذه المنظمة لا تتوقف على هذا فقط وإنما تقوم أيضا بمتابعة مراقبة عملية تطبيق هذه المعايير في المنظمة وتتم هذه العملية بوجود مجموعة من المنظمات الدولية للمعايير تنشط بوجود مجموعة من المنظمات الوطنية للمعايير والتي تعتبر الوسيط بين المنظمات وبين منظمة الإيزو (ISO)، فمثلا في الجزائر نجد المعهد الجزائري للمعايير Institut Algérien de Normalisation.⁴²

• مواصفات إيزو (ISO) للجودة في المكتبات الجامعية:

وضعت المنظمة العالمية للتقييس جملة من المعايير لها علاقة مباشرة بالمكتبات الجامعية، وأنظمة المعلومات أهمها:

- الخاصة بقواعد الدولية بمختصرات العناوين، المجالات، والدوريات.
- الخاصة بالمجلدات.
- قوائم المختصرات لمحتويات المجالات أو وثائق أخرى.
- خاصة بالمقاييس البيبليوغرافية (العناصر الأساسية).
- الخاصة بالنسخ الورقي أو الضوئي.
- خاص بالمستخلصات.

⁴² علي، السلمي. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للإيزو 9000. عمان: دار غريب للنشر والتوزيع، 1995. ص91.

- تقديم محتوى الدوريات.
- النظام الدولي لتحويل وترجمة الأحرف العربية.
- قواعد الببليوغرافيا، العناصر الأساسية والإضافية.
- عناوين الكتب.
- الترقيم الدولي للكتب.
- إدارة المكتبات، المعلومات ومراكز التوثيق.
- إحصائيات المكتبة الدولية.
- المعيار الرسمي للكتاب الخاص بالأقراص المدمجة.⁴³

• دور مواصفة (ISO) في تجسيد الجودة:

جاءت مواصفة إيزو شاملة وذات مجال واسع بالنسبة للمكتبات الجامعية ومرافق المعلومات، فإن مواصفة إيزو لها القيمة والفعالية في ميدان المكتبات على الخصوص حيث تحتوي على وصف مدقق لكل مؤشر من المؤشرات المعتمدة، وقد تقترح أكثر من صيغة لتقييم هذا المؤشر أو ذلك، فهي القائم المشترك الذي تلتقي فيه كالتجارب السابقة في مجال المواصفات الموحدة التي يمكن أن تنتهجها كل مكتبة، بغض النظر عن الحواجز اللغوية، والجغرافية، ومستوى النضج الذي بلغته هذه المكتبة وأكدت مواصفة (ISO) على إمكانية تطبيق ما ورد فيها من مؤشرات على مجموعات المكتبات في القواسم المشتركة، كالأهداف،

⁴³ علي، السلمي. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للإيزو 9000. المرجع السابق. ص 92.

وسائل العمل، أصناف المستعملين، الجانب الإداري، جمع الخدمات المقدمة، وقد وردت هذه المواصفة مستخدمة لمصطلحات خاصة وموحدة لمؤشرات قياس الجودة في المكتبات الجامعية منها على الخصوص.⁴⁴

* الإتاحة: لتمكين المستعملين للولوج لأنظمة المكتبات الجامعية بسهولة.

* النجاعة: إنتهاج الأساليب الناجعة في الخدمات.

* الفعالية: تسمح هذه المؤشرات بإنجاز الأعمال بفعالية، وبدون جهود ونقص.

* الوثوقية: تجعل هذه المؤشرات الثقة بين المستعمل، الموظف أساس التعامل.

* المؤشر: تعتمد على المؤشرات كل على حدى.

* مؤشر الأداء الأفضل: تتبنى المؤشر الذي يصلح لأي مكتبة وبمرونة كبيرة.

* الجودة: بحيث تعتبر الهدف الأسمى متمثلاً في الجودة.

* الملائمة: حيث كانت المعطيات يمكن توفرها في المكتبة سواء تعلق هذه المؤشرات

بالعنصر البشري، أو بكلفة الخدمات المقدمة للمستفيدين.⁴⁵

• معيار (ISO) للمنظمة الدولية للتقييس:

استعملت مجموعة العمل التابعة للمنظمة الدولية للتقييس، في سعيها لجمع مختلف

الجهود المبذولة في مجال قياس الأداء، الأدلة التي وضعها الاتحاد الدولي لجمعيات

المكتبات أهمها:

⁴⁴ علي السلمي إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للإيزو 9000. مرجع سابق. ص95.

⁴⁵ علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للإيزو 9000. مرجع سابق. ص96.

* معيار إيزو، يهتم بتقويم كافة أنواع المكتبات وهذا ما جعله أكثر مرونة وفعالية.

* أدلة تتعرض لمواصفات مؤشرات التكلفة مثلا حسب الإعارة أو العنوان المسجل في

الفهرس.

* جاء توصيف إيزو أقل تفصيلا حسب طبيعة المكتبات العامة والمواضيع التي تبنى عليها

مجموعاتها.

* التطبيق العملي، وقد جريت دراسة توفر في ضوء الأدلة اعتمادا على أكثر من مؤشر من

مؤشرات توفير العناوين نسبة توفر العناوين المطلوبة، التوفر المتواصل للعناوين المطلوبة،

وتمس بدون شك مجالات ذات علاقة مثل نوعية الفهرس، وعلى الرغم من هذه الفروق فإن

هذه الأدلة، والمعايير ستساهم في تطوير جديد يجعل قياس الأداء جزءا لا يتجزأ من إدارة

المكتبات التي لا نقول أنها مجبرة على انتهاج جميع المؤشرات بل تحقيق الحد الأدنى.⁴⁶

• قائمة مؤشرات أداء الإيزو (ISO):

<p>* مؤشر الأداء</p> <p>* إرضاء المستفيد</p> <p>* نسبة التداول على المكتبة من قبل</p>	<p>الخدمات أو الأنشطة المقاسة</p> <p>رأي المستفيد</p> <p>الخدمات المقدمة إلى المستفيدين</p>
---	---

⁴⁶ وائل رفعت، علي محمد. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية: دار وفاء لندنيا الطباعة

والنشر، 2014. ص15.

<p>المستهدفين</p> <p>* تكاليف الخدمة للمستفيد الواحد</p> <p>* عدد القرارات - دخول المكتب من قبل</p> <p>المستفيد</p> <p>* تكاليف الدخول الواحد للمكتبة</p>	<p>مناولة الوثائق</p>
<p>* توفر العناوين</p> <p>* توفر العناوين المطلوبة</p> <p>* نسبة الوثائق المطلوبة</p> <p>* مناولة الوثائق المطلوبة</p> <p>* إتاحة الوثائق المطلوبة.</p> <p>* نسبة الاطلاع في عين المكان للمستفيد</p> <p>الواحد</p>	
<p>* معدل مدة البحث عن الوثائق</p> <p>* مدة البحث عن الوثائق الموضوعية</p> <p>مباشرة للمستفيدين</p>	<p>البحث الوثائقي</p>
<p>* تداول المجموعات الوثائقية</p> <p>* عدد الاستعارات للمستفيد الواحد</p>	<p>إعداد الوثائق</p>

<p>* الوثائق المعارة للمستفيد الواحد</p> <p>* تكاليف الإعارة الواحدة</p> <p>* عدد الإعارات التي ينجزها العامل الواحد</p>	
<p>* مدة الإعارة بين المكتبات</p>	تقديم الوثائق المتأتية من مصدر خارجي
<p>نسبة الاستجابات الصحيحة</p>	خدمات التوجيه والمراجع
<p>* نسبة نجاح البحث في فهارس للعنوان الواحد</p> <p>* نسبة نجاح البحث في الفهارس للموضوع الواحد</p>	البحث عن المعلومات
<p>* لم يتوفر مؤشر خاص بذلك في المواصفة الدولية</p>	تدريب المستفيدين
<p>* توفر التجهيزات</p> <p>* نسبة استعمال التجهيزات</p> <p>* نسبة استعمال القواعد</p> <p>* توفر الأنظمة الآلية (الحوسبة)</p>	التجهيزات
<p>* معدل مدة اقتناء الوثائق</p> <p>* معدل معالجة الوثائق وتجهيزها</p>	<div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">الخدمات الداخلية</div> <p>اقتناء الوثائق (تكوين المجموعات) معالجة</p>

	الوثائق
تكاليف فهرسة العنوان الواحد	الفهرسة
لم يتوفر مؤشر خاص بذلك في المواصفة الدولية	تطوير الخدمات
لم يتوفر مؤشر خاص بذلك في المواصفة الدولية	إتاحة الموارد البشرية واستخدامها

المبحث الثاني: المكتبات الجامعية في ظل وباء كورونا

1- عمل المكتبات في ظل جائحة كورونا:

في 30 نوفمبر استعرضت ندوة عرضتها مكتبة عبد الحميد شومات بعمان عمل المكتبات في ظل جائحة كورونا، وقدمت في الندوة التي استمرت بيومين نماذج دولية ودروس مستفادة من تجارب المكتبات طورت خدماتها وأنشأت فرص جديدة لإيصال المعرفة والفعاليات عن بعد أو عاملة بصورة هجينة مع اتخاذ التدابير الصحية اللازمة وشارك في اليوم للندوة التي حملت عنوان (المكتبة معركا للتغيير في الوضع الطبيعي الجديد) وتصدر

عن تجارب المكتبات الأوروبية مع الجائحة والدروس المستفادة للمستقبل متوقفاً عند مساعي مجموعة من المكتبات لتغيير نهجها واستخدام الأسلوب الهجين (وجاهياً وعبر الإنترنت في آن) لتقديم الخدمات والبرامج، كما تناولوا دور المكتبات ومساهماتها في تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال إتاحة وصول العامة إلى مصادر المعرفة رغم القيود الصحية والتداعيات الاقتصادية الناجمة عن الوباء.⁴⁷

وعرض "جون زابو" تجربة مكتبة لوس أنجلوس العامة التي تقدم خدماتها لأكثر من أربعة ملايين مستفيد (4) مؤكداً استمرار المكتبة بتقديم خدماتها رغم الإغلاق المفروض حتى الآن، إذ ركز القائمون عليها على الخدمات والبرامج الإلكترونية للوصول إلى المستفيدين، وعرفت (فالنشينا القسيسية) في جلسة حوارية بعنوان (كوفيد 19 دعوة للمرونة والفوضى الخلاقة) بالجهود والإجراءات المتخذة لتكون المكتبات قادرة على الإدارة اللازمة وتقديم الخدمات للرواد من إعداد خطط للعمل عن بعد وتوثيق الخدمات الإلكترونية لضمان استمرارية الوصول إلى مصادر المعرفة.

2- المكتبات "الأونلاين" البديل الآمن لتلبية احتياجات التثراء في ظل كورونا:

المكتبة أو المنصة والبيع عبر المواقع الإلكترونية طرق بديلة لبيع وتوزيع الكتاب بدأت أعدادها في الزيارة مؤخراً عقب تفشي جائحة كورونا وما تلاه من تباعد وغلق جزئي، ما أثر على سوق الكتاب ليصبح البديل الجاهز والعملي للمكتبات الإلكترونية.

3- أزمة كورونا كانت في صالح الأونلاين:

⁴⁷ http://www.om.24105/2021. -: 10:25

"محمد بيهاث" مدير مكتبة البؤساء أونلاين قال: "إنه بدأ تأسيس المكتبة في مارس 2020 وهو اتجاه جديد وفي فترة كورونا نشطت حركة البيع الإلكتروني بعد أن اضطر الكثيرون إلى البقاء في المنزل فكان هناك طلبا كبيرا من القراء على شراء الكتب مؤكدا أن الأزمة كانت في صالحنا لأن الناس مازالت تحب الكتاب الورقي وتابع أقدم خدمة توفير الكتب التي يطلبها الجمهور ويتم توفيرها للعميل في خلال ثلاثة أيام للحد الأقصى وخدمة التوصيل تكون من خلال سرعة الشحن كما أن العميل يمكنه الذهاب إلى مقر الكتب الوحيد ونعمل على تقديم تسهيلات بعمل وعروض مجانية على 10 كتب مثلا يتم توصيلها مجانا للقارئ موضحا أن مشكلات المشروع قليلة وفيما أن العميل قد يطلب الطلب ويتم شحنه ثم يرفض الاستلام وهي نادرة الحدوث.⁴⁸

4- أثر جائحة كورونا على المكتبات الجامعة:

أثرت جائحة فيروس كورونا على المكتبات الجامعية في جميع أنحاء الو.م.أ ووفقا لجمعية المكتبات الأمريكية أغلقت 35 مكتبة أبوابها أثناء الجائحة كما أن 20% من المكتبات المستقلة في جميع أنحاء البلاد معرضة لخطر الإغلاق.

ينقل الكاتب "الإيميل باول" مالكه سلسلة كتب "باولز" بمدينة بورتلاند أنها شعرت بالذعر والخوف عند ارتفاع عدد الإصابات المؤكدة لكورونا واضطرت بعدها إلى إغلاق مكتباتها وقلصت عدد موظفيها من 500 إلى 60 موظف وتحولت إلى استراتيجية البيع عبر الانترنت، لكن سلسلة كتب باولز وغيرها من المكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية تواجه

⁴⁸ [http:// m.ELWA tam news.com.24/05/2012.16:05.](http://m.ELWA tam news.com.24/05/2012.16:05)

في المقابل تحديات كبيرة جرأ قلة المساعدات الحكومية وخوف الأمريكيين من عدوى كورونا، وهذا ما دفع أصحاب المكتبات المستقلة للبحث عن حلول مبتكرة تساعدهم على التأقلم مع الأزمة الصحية والمزوج من الفائقة المالية.⁴⁹

5- الإجراءات التي اتخذتها المكتبات الجامعية في مواجهة وباء كورونا:

- العمل مع فرض بعض القيود:
- عملت المكتبات الجامعية على إعادة النظر في برامجها أو ورش العمل وخاصة للمجموعات الأكثر عرضة للخطر مثل المستخدمين الأكبر سنا وبذل جهود إضافية للنظافة وحماية المواطنين.
- النظر في إغلاق الأماكن المخصصة للدراسة حيث من المحتمل أن يقضي الزوار وقتاً أطول برفقة الآخرين.
- تطبيق سياسات العزل الصحي على الكتب المرتجحة.
- تنفيذ خطط لتقديم خدمات عن بعد مثل الاستمارة الإلكترونية أو القلم عن بعد أو دعم التدريس عن بعد.
- وضع اللمسات الأخيرة للإجراءات والاختبار.

⁴⁹ <http://AL> Jazeera. Net. 24/05/2012.11 :20.

- عمل جميع الموظفين عن بعد والسماح لمن يستطيع بذلك الفعل.
- تعزيز استخدام المكتبات الرقمية والأدوات الأخرى مثل الاستثمار في المزيد من المحتوى.
- الثغاض عن رد الكتب المادية المستعارة وزيادة عدد الكتب الإلكترونية التي يمكن إقراضها للمستخدمين.⁵⁰
- تحديد عدد الأشخاص الذين يرتادون المكتبة في آن واحد (على سبيل المثال من خلال الحجز مقدما أو الدخول بتذاكر أو استخدام وسائل أخرى لإحصاء عدد المستخدمين) فضلا عن الحيلولة دون حدوث المواقف التي يجتمع فيها الأشخاص بصورة وثيقة معا.
- إجراء عملية تنظيف بانتظام (بما في ذلك الإخلاق القصير لأجل المكتبة) مع التركيز بصورة خاصة على الأسطح التي من المحتمل أن يبقى الفيروس عليها لفترة أطول (البلاستيك والمعادن غير النحاس).
- وضع بروتوكولات لتحديد كيفية الاستجابة إذا تبين وجود شخص مصاب بالأعراض في المكتبة.
- الاستمرار في تعزيز الخدمات والموارد على الانترنت لتقليص أعداد الراغبين في زيارة المكتبة.
- الإعلان بوضوح عن أية قواعد جديدة لمستخدمي المكتبة مواد على الانترنت أم في

⁵⁰ <http://www.IFLA.org/node/90370.24/05/2021.11>:47.

المكتبة والإبلاغ بانتظام عن كل ما يستجد في هذا الصدد.⁵¹

خلاصة:

على ضوء ما تطرقنا إليه في هذا الفصل نستنتج أن المكتبات الجامعية تواجه نقصا على مستوى الخدمات وعدم وجود تحديات تكنولوجية وإدارة الجودة التي تؤدي إلى تحقيق هذه الميزة الأساسية التي بكونها تلعب دورا هاما في خلق الكفاءة والإنتاجية لتصل المكتبة الجامعية إلى الرقي في مجال المعلومات وغيرها.

⁵¹ <http://www.IFLA.org/> node / 90370.24/05/2021.11 :.48

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

تمهيد:

تعتبر المكتبة الجامعية من بين المكتبات التابعة لجامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، إذ تعتبر الركيزة الأساسية والقلب النابض للباحثين والطلبة والأساتذة، إلا أن حدثا تاريخيا أرضى بضلاله عليها وهو جائحة كورونا حيث أدت إلى حدوث أبحاث علمية وسياسية واقتصادية على كل الأصعدة خاصة أدائها وجودة خدماتها.

1-التعريف بالمؤسسة المستقبلية:

تعتبر هذه المكتبة من بين المكتبات الجامعية التابعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، والتي تم فتحها سنة 2005 بمقرها القديم بخروبة وكانت حينها تابعة لمعهد الرياضة البدنية، ثم انفصلت عنه، وفي ديسمبر 2016 تم نقلها إلى مقرها الحالي بنفس الجامعة تحت اسم مكتبة كلية العلوم الاجتماعية Bibliothèque de faculté de science sociale واختصارها هو ك.ع.إ وباللغة الفرنسية BESS وهي تضم التخصصات التالية:

- علوم اجتماعية جذع مشترك.
- علم النفس.
- علوم إنسانية جذع مشترك.
- علم الاجتماع.
- أرطوفونيا.
- فلسفة.
- ديموغرافيا.
- علوم الإعلام والاتصال.

- تاريخ.

- علم المكتبات.

1-1- مصالـح المكتبة:

وتضم هذه المكتبة مصـلـحتين.

أ- مصـلـحة التـوجـيه والـبـحث البـيـبـليـوـغـرافـي:

تقدم هذه المـصـلـحة الخـدمـات المـبـاشـرة لرواد المكتبة سواء أساتذة، أو طلبة أو باحثين أو طلبة الدراسات العليا وتتمثل هذه الخدمة في مساعدة الرواد على إنجاز أبحاثهم وتوجيههم التوجيه السليم نحو المصادر المختلفة الموجودة في مخازن المكتبة أو المكتبات الأخرى، وذلك باستعمال التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال حيث تضع المكتبة تحت تصرفهم الفهرس الإلكتروني ربحا للوقت.

كما توفر لهم قاعدة معطيات تحتوي على جميع مذكرات الماستر والماجستير والدكتوراه التابعة للتخصصات الموجودة في الكلية إضافة إلى الأرضية الرقمية DSPACE التي تنتج جميع هذه المذكرات عبر شبكة الانترنت.

ب- مصـلـحة تـسيـير الرـصـيد الوثـائـقي:

تشمل مصـلـحة التـسيـير الوثـائـقي الاقـتـناء الذي يـمـثـل الحـلـقة الأـوـلى ضمن السلسلة الوثائقية، حيث تعقد صلاحيتها ابتداء من تحديد الاحتياجات وهي عملية تجميع المعلومات من مختلف المصادر المتعلقة بأحدث الإصدارات العلمية واستشارة الأساتذة والاطلاع على

البرنامج البيداغوجي للكلية، إذ يتم تجميع قائمة تتلاءم وميزانية المكتبة ليتم اقتناء المطلوب منها، كما تقوم هذه المصلحة بمعالجة هذه الكتب المقتناة وجردها.

- التوقيت: تفتح المكتبة كل يوم ما عدا الجمعة والسبت ابتداء من الساعة 8:30 صباحا حتى 15:45 مساء دون انقطاع، وتعتمد نظاما داخليا.

1-2- البنائية:

تتربع المكتبة على مساحة تقدر بـ 400م² وهي مصممة بالشكل التالي:

تقع في الطابق الثاني وتتكون من:

— بنك الإعارة.

— قاعة المطالعة الداخلية.

— قاعة المطالعة للطلبة.

— قاعة خاصة بالأساتذة.

— الإدارة.

— قاعة المعالجة الوثائقية.

إضافة إلى فضاء للبحث البيليوغرافي "الفهرس الإلكتروني".

1-3- عدد العمال أو الموظفين:

— مسؤولة المكتبة.

— ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني — 03.

— ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول —02.

— مساعد بالمكتبات الجامعية —02.

— عون تقني بالمكتبات الجامعية —06.

— إضافة إلى عون أمن، ليصبح المجموع 14 موظفا.

- عدد المنخرطين:

— الأساتذة الدائمين المنخرطين في المكتبة EPSS 126.

— الأساتذة المؤقتين المنخرطين في المكتبة EVSS 32.

— عدد الطلبة الدكتوراه: DSS 97.

— عدد طلبة كلية العلوم الاجتماعية المنخرطين هو حوالي 2790 طالب.

2- البرنامج المعتمد في تسيير المكتبة:

تعتمد المكتبة في تسيير رصيدها على برنامج السنجاب Syngeb الذي يتكون من

خمس (05) وحدات، إلا أن هذه الأخيرة تعتمد على ثلاث وحدات منه فقط وهي:

1-**INVENT**: لذا تسيير الجرد يسمح بإنجاز سجل جرد آلي، كما يمكننا طبع السجل.

2-**Syngeb**: نظام فرعي يسمح بإنشاء قواعد معطيات مرجعية للكتب، ويمكننا إنجاز

بطاقات فهرسية حسب التقنين الدولي ISBD وكذلك UNIMARC وهو نسختين

بالعربية والفرنسية.

3-**FINDER**: نظام فرعي للبحث متعدد المفاتيح وهو فهرس آلي: يمكن من الحصول

على بطاقات فهرسية لعناوين المخزن في قاعدة المعطيات.
كما أنها تسعى لتضيق نظام PMB (حديث النشأة) لديها.

— المجالات وكتب مهداة — 706.

— رسائل دكتوراه وماجيستير — 343.

— الرصيد الوثائقي — 49604.

— الكتب المهداة — DON 1167.

1-4-مهامها:

تتجسد أول مهمة للمكتبة في تزويد مستفيدا بالأرصدة الوثائقية الحديثة والمرتبطة ارتباطا وثيقا بالبرنامج الأكاديمي، ولهذا السبب تعتمد على إتباع سياسة الاقتناء تعتمد على أربعة مراحل أساسية وهي:

2- مرحلة 1/ تحليل احتياجات المستفيدين يتم ذلك من خلال:

- الحصول على البرنامج البيداغوجي والكلمات الخاصة بكل مقياس والهدف من تدريسه من رؤساء الأقسام الخمسة (5).
- استشارة بنك الإعارة من أجل معرفة عناوين الكتب التي عليها الطلب أكثر وعدد نسخها قليل.

3- مرحلة 2/ البحث عن مصادر (وثائق):

- من خلال المرحلة 01 يتم تكوين مجموعة من المواصفات التي تساعد على اختبار عناوين الكتب من أدلة ودور النشر يقدمها الممولون.
- يتم وضع قائمة مقترحة خاصة بكل تخصيص لأكبر عدد ممكن من العناوين المراد شرائها.
- توزيع هذه القوائم على رؤساء الأقسام وهو بدورهم يوزعونها على رؤساء المسار الذين يعتمدون على اختبار الكتب بوضع العلامة أمام الكتاب المختار.
- تقوم المكتبة بتحديد عدد النسخ الخاصة لكل عنوان، وكذلك عدد النسخ التي سيتم إضافتها للعناوين المتوفرة في المخزن التي عليها طلب كبير من قبل المستفيدين.
- يتم تحديد السعر الإجمالي لهذه الكتب ومقارنته مع ميزانية المكتبة، ففي حالة كان سعر هذه الكتب أكبر من الميزانية، يتم حذف الكتب التي ليست لها قيمة.
- وفي الأخير يتم وضع قائمة نهائية يتم المصادقة عليها من طرف: اللجنة البيداغوجية المتمثلة في رؤساء الأقسام (05)، ومسؤول المكتبة ونائب العميد المكلف بالبيداغوجيا.

4- مرحلة 03/ شراء الكتب:

يتم شراء الكتب بالاعتماد على الممول الذي يقع عليه الاختبار.

5- مرحلة 04/ المراقبة:

يتم استلام الكتب من الممول، يتم مباشرة التحقق من التطابق ما بين طلب من كتب وما تحصلت عليه المكتبة، وهذا من أجل سلامة الكتب من جهة وسلامة عناوين النسخ، وكذلك التأكد من السعر النهائي لهذا الكتب، وذلك الاعتماد على الفاتورة النهائية.

- تعمل المكتبة على تسجيل البيانات الخاصة بكل كتاب وكذلك سعرها، وإعطاء رقم الجرد التسلسلي لكل نسخة في سجل الجرد، إذ يحتوي هذا السجل على المعلومات التالية: مقدمة + ختم نائب العميد، يجب أن تكون كل صفحاته مرقمة ومختومة بختم المكتبة.

- بعد تسجيل المعلومات الخاصة بكل كتاب في سجل الجرد، يتم تسجيلها كذلك في برنامج إكسل وبعد ذلك في Syngelb في وحدة INVENT.

- القيام بختم الكتب الجديدة بختم ملكية المكتبة.

- كما تعمل المكتبة على تصنيف الكتب وفق تصنيف ديوي العشري.

- تعمل المكتبة على إنشاء قواعد المعطيات في وحدة Syngelb لرصيدها الوثائقي.

- إعداد الفهارس الآلية للكتب المنوغرافيا سواء كانت باللغة العربية أو الفرنسية بإتباع

الفهرسة الوصفية، أما فيما يخص الأطروحات والمذكرات فوضعت في الفهرس آلي مصمم ببرنامج إكسل أي قمنا برقمته المذكرات.

- تعمل المكتبة على ترتيب رصيدها على الرفوف.

- أهم مهمة تقوم المكتبة بتقديمها لمستفيديها هي خدمة الإعارة سواء كانت:

— الإعارة الداخلية: حيث يتم الاطلاع على الوثائق الثمينة والدوريات والمجلات في

داخل قاعة المراجع، وعليه تقدم خدمات مباشرة وخدمات غير شرعية.

— الإعارة الخارجية: يمكن من خلالها المستفيد الحصول على الكاتب الذي يرغب فيه

وإخراجه خارج المكتبة لاستعماله.

1-5- أهداف مكتبة كلية العلوم الاجتماعية:

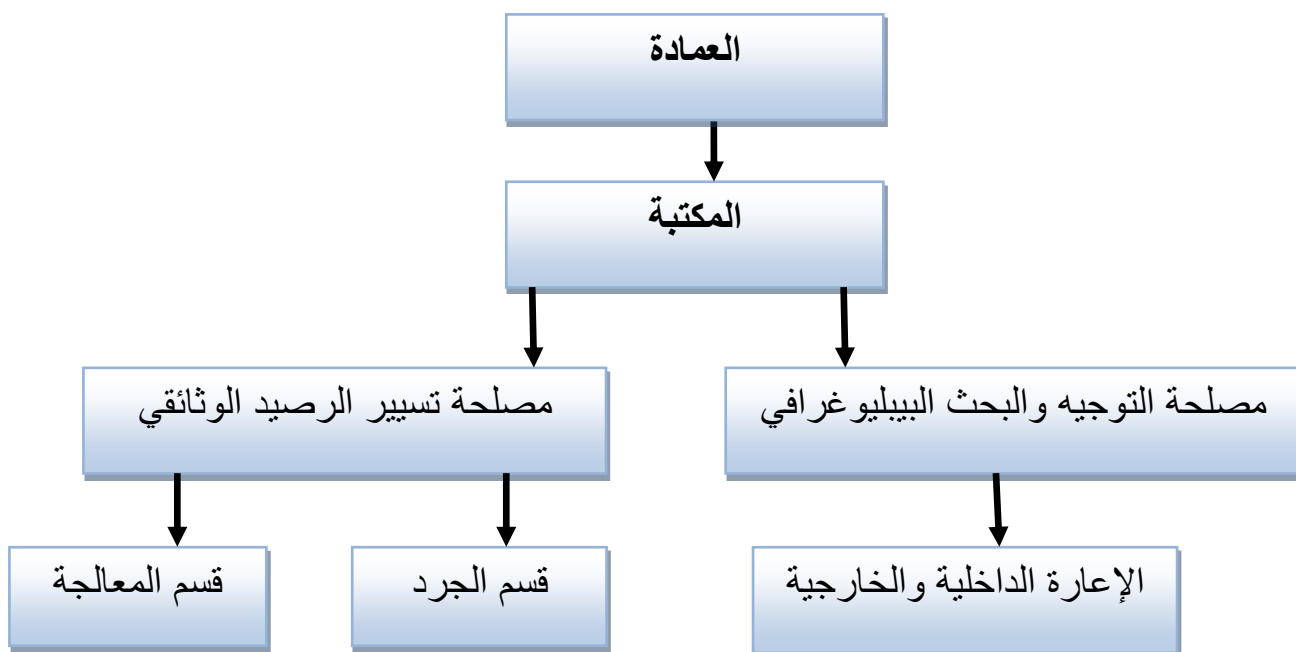
أ- أهميتها:

- تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- تعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة.
- تشجيع النشر العلمي.

ب- أهدافها:

- توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا في البرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.
- تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة، التصنيف.

1-6- الهيكل التنظيمي للمكتبة:



1-7- النظام الداخلي للمكتبة:

- المادة: مكتبة الكلية هي فرع من المكتبة الجامعية.
- **الفقرة الأولى:** شروط الدخول إلى مكتبة العلوم الاجتماعية.
 1. الأساتذة والطلبة المسجلين بصفة رسمية في الكلية.
 2. للأشخاص المرخص لهم من طرف مسؤول المكتبة (أساتذة، جامعيين، باحثين، طلبة وموظفين).
 3. لا يسمح الدخول إلى المكتبة دون تقديم إحدى الوثائق التالية:
 - بطاقة القارئ الخاصة بمكتبة العلوم الاجتماعية.
 - بطاقة الطالب.
 - شهادة التسجيل للسنة الجارية.

— على الراغبين الاستفادة من خدمات المكتبة التسجيل للحصول على بطاقة القارئ.

- ملف التسجيل: يتكون من الوثائق التالية

1. نسخة من شهادة التسجيل للسنة الجامعية الجارية.

2. نسخة من بطاقة التعريف الوطنية.

3. صورتين شمسييتين.

أما بالنسبة لتجديد بطاقة القارئ: نسخة من شهادة التسجيل للسنة الجامعية الجارية.

- الفقرة الثانية: تسيير

▪ المادة 02: في أي تسيير بنك الإعارة على جميع الموظفين الالتزام بمهامهم المحددة

لهم ضمن جدول توزيع المهام حسب كل مصلحة من المصالح الموجودة في مكتبة الكلية.

▪ المادة 03: المطلوب من جميع العمال المدونة أسماؤهم ضمن جدول توزيع المهام

المكلفين بها وفي حالة عدم تطبيق هذا الإجراء يتحمل كل موظف تبعية كل ما يحدث عن

هذا الإخلال بالمهام الموكلة له.

— العنوان الأول: المطالعة في عين المكان

▪ المادة 04: إن قاعات المطالعة في مكتبة العلوم الاجتماعية مفتوحة كل يوم بإستثناء

يوم الجمعة والسبت وأيام العطل الرسمية وذلك على مدى ثمانية (08) ساعات في اليوم

دون انقطاع.

▪ المادة 05: إن عطل وإجازات المكتبات الجامعية هي نفسها عطل وإجازات مؤسسة التعليم العالي، تضمن المكتبة مداومة خلال العطلة السنوية والربيعية مع تقليص ساعات الافتتاح وعدد الموظفين.

- التوقيت المخصص للإعارة: من الساعة الثامنة والنصف إلى الساعة الثالثة وخمسين دقيقة دون انقطاع ابتداء من يوم الأحد إلى يوم الخميس، وذلك حسب الجدول الزمني المخصص للإعارة حسب التخصصات.

ملاحظة: يمكن لجميع طلبة الإعارة وإرجاع الكتب من الساعة الثالثة إلى الثالثة وخمسين دقيقة (من 15:00 إلى 15:50د) لجميع تخصصات الكلية مرة واحدة في الأسبوع.

▪ المادة 06: تمنح لرواد مكتبة العلوم الاجتماعية بطاقة القارئ في بداية التسجيلات في المكتبة هذه بطاقة شخصية ولا يجوز استعمالها من قبل أشخاص آخرين.

▪ المادة 07: الإطلاع على الوثائق بعين المكان لا يتجاوز وثيقتين إثنتين.

▪ المادة 08: يجب على كل طالب إيداع بطاقة القارئ عند دخول قاعة المطالعة

الداخلية واستلامها عند الخروج، أما الطلبة الأجانب المطلوب منهم تقديم رخصة توثيق أو إطلاع تحمل موافقة مسؤول المكتبة.

▪ المادة 09: الالتزام الصارم باللياقة والأدب العامة ونظافة المكان، إن قاعات

المطالعة قاعات عمل وتفكير، فالهدوء ضروري ومطلوب منا جميعا تحقيقه.

▪ المادة 10: يمنع منعاً باتاً القيام بالتصرفات التالية:

- التدخين والأكل والشرب.
- استعمال الهاتف والوسائل السمعية لإزعاج الآخرين.
- رفع الصوت وإزعاج الآخرين.
- إتلاف الوسائل والوثائق الموضوعة تحت تصرف الرواد.
- استعمال الحواسيب الخاصة خارج الإطار العلمي والأخلاقي.
- تغيير وضعيات الكراسي والطاولات بطريقة غير نظامية.
- عدم إرجاع الكتب والوثائق إلى مكانها خاصة في قاعة المطالعة الداخلية.
- التجميعات في القاعات إلا لغرض الدراسة وإجراء البحوث.
- المادة 11: يمنع منعاً باتاً
- الدخول إلى مخازن المكتبات وأخذ المؤلفات من على الرفوف ما عدا الأساتذة الدائمين المسجلين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية.
- وضع خطوط أو كتابة كلمات على الوثائق، الكتب، على أوراق المؤلفات، الاتكاء على الوثائق أو الكتابة عليها.
- المادة 12: كل إخلال أو تجاوز لهذا النظام يؤدي إلى عرقلة في تسيير المكتبة يعرض صاحبه حسب درجة خطورته إلى:
 - التنبيه.
 - إنذار مسجل على بطاقة القارئ.

- إنذار مسجل على بطاقة القارئ على الدعوة إلى مغادرة المكان.

- المنع المؤقت من دخول المكتبة.

- إقصاء النهائي من خدمات المكتبة.

- الإحالة على المجلس التأديبي للكلية.

▪ المادة 13: كل شخص مزق كتاباً أو ضيعه يجب عليه تعويض هذا الكتاب بأربعة

كتب بالنسبة للأساتذة وثلاثة كتب بالنسبة للطلبة في نفس التخصص والمستوى الدراسي،

وفي حالة عدم الاستجابة والعمل بهذا الإجراء يحول الملف إلى إدارة الجامعة لاتخاذ

الإجراءات الإدارية اللازمة.

إن تضييع أو إتلاف أي وثيقة أو كتاب من المكتبة يلزم صاحبه تسديد أربعة

أضعاف قيمة الوثيقة بالنسبة للأساتذة وثلاثة أضعاف قيمة الوثيقة بالنسبة للطلبة، وذلك قبل

إعادة التسجيل أو استلام شهادة التخرج أو التحويل إلى مؤسسة أخرى، يجب على الأساتذة

والطلبة تقديم شهادة براءة الذمة من مكتبة الكلية والجامعة، يثبت فيها أنهم في حالة سوية

إزاء مكتبة الجامعة.

— العنوان الثاني: الإعارة الخارجية

▪ المادة 14: يسمح باستفادة الوثائق الموجودة بالمكتبة بكل من:

- أساتذة كلية العلوم الاجتماعية.

- طلبة كلية العلوم الاجتماعية.

- لكل أستاذ باحث أو طالب مرخص له من طرف مسؤول المكتبة.

▪ المادة 15: مدة الإعارة الخارجية محددة بسبعة (07) أيام بالنسبة للطلبة، 20 يوم

بالنسبة للأساتذة الدائمين، 15 يوما بالنسبة للأساتذة المؤقتين، و10 أيام بالنسبة للطلبة ماجيستر.

ملاحظة:

يمكن لكل أستاذ، طالب، باحث، تجديد مدة إعارة الكتب بنفس المدة المخصصة لكل صنف منهم مرة واحدة فقط، في حالة طلب تمديد مدة الإعارة أكثر من 30 يوم إلا بموافقة مسؤول المكتبة كتابيا.

في حالة التأخر في استرجاع الكتب، تحدد مدة التأخر بـ 05 أيام على الأكثر من تاريخ إعارة الكتب، تحجز بطاقة القارئ لمدة أسبوع 8 أيام.

▪ المادة 16: عدد الوثائق المستعارة لا يمكن أن تتجاوز:

- 04 كتب بالنسبة للأساتذة.

- 03 كتب بالنسبة لطلبة الماجيستر والدكتوراه.

- 02 بالنسبة للطلبة.

▪ المادة 17: تستبعد من الإعارة الخارجية

- المؤلفات المطلوبة بكثرة وبصفة مستمرة وخاصة أمهات الكتب، القواميس ودور المعارف.

- البحوث والدراسات الأصلية.

- المؤلفات الغالية الثمن.

— الأطروحات والدوريات:

كل الوثائق المستبعدة من الإعارة الخارجية يمكن إعارتها وقت الحاجة الماسة بعد الموافقة من طرف مسؤول المكتبة.

▪ المادة 18: بناء على طلب يقدم إلى مسؤول المكتبة يمكن تقبل استعارة استثنائية

للكتب المستبعدة من الإعارة الخارجية، الأطروحات والرسائل الجامعية والدوريات والمعاجم والقواميس لمدة لا تتجاوز الثمانية وأربعين (48) ساعة ابتداء من يوم الخميس.

▪ المادة 19: يبقى مستعير الكتب مسؤولاً عنها طالما لم يحترم مدة الإعارة والإرجاع

لذلك فهو مسؤولاً عن حرمان الآخرين من استعارتها.

▪ المادة 20: الاستعارة شخصية يمنع من المستعير إهمال الكتب سلمت له إما عن

طريق الاستعارة الداخلية أو الخارجية في حالة حدوث ذلك، يتوجب عليه التعويض حسب ما هو مشار إليه في القانون 11.

▪ المادة 21: في حالة ما إذا اقتضى الأمر اتخاذ عقوبة أشد قسوة فإن اتخاذها يكون

من طرف المجلس التأديبي للجامعة أو الكلية، وهذا استثناء إلى تقرير مسؤول المكتبة.

▪ المادة 22: تقام عملية جرد الشامل للرصيد الوثائقي للمكتبة وإحصائها كل سنة أثناء

العطلة الصيفية وطبقا للمعايير الولية الخاصة بالمكتبات، يعلم القارئ عن طريق الإعلان، بتاريخ هذه العملية وبتاريخ آخر أجل لاسترجاع الوثائق المستعارة الذي يجب أن تتم أي استثناء من طرف المستعيرين خمسة عشر (15) يوما قبل تاريخ انطلاق عملية الجرد ونتائج هذه العملية تقدم بعد جمعها من طرف مسؤول مكتبة الكلية في تقرير شامل إلى عميد الكلية.

▪ المادة 23: تتوقف الإعارة الخارجية أثناء العطل الصيفية.

— العنوان الثالث: الإعارة بين المكتبات

يسمح للطلبة والأساتذة والباحثين الاستفادة من خدمات مكتبة العلوم الاجتماعية إلى

بعد تقديم المعني بالأمر الوثائق التالية:

- بطاقة الطالب أو البطاقة المهنية.
- بطاقة القارئ.
- بطاقة التعريف الوطنية.
- طلب ترخيص ممضي من طرف رئيس قسم أو مسؤول المكتبة الجامعية التي ينتمي إليها وذلك بعد موافقة مسؤول المكتبة بعد الاطلاع الكامل على هذا الملف.

▪ المادة 24: يوضع تحت تصرف القراء سجل الاقتراحات لتحسين الخدمات المقدمة

واقثناء الكتب المقترحة بوضع هذا الأخير على مستوى مكتب الاستعارة.

▪ المادة 25: كل تغيير لهذا النظام يجب أن يقترح على مجلس إدارة الكلية.

- المادة 26: في حالة غياب مسؤول المكتبة يقوم المساعد بتطبيق هذا النظام.
- المادة 27: كل مستعمل لمكتبة العلوم الاجتماعية يخضع لاحترام وتطبيق هذا النظام.
- المادة 28: على عمال المكتبة والأمن الداخلي للمكتبة العرض على تطبيق المحارم لهذا النظام.

➤ أداة جمع بيانات المقابلة:

2- تحليل المقابلة:

أجريت المقابلة بجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم بمكتبة كلية العلوم الإنسانية.

▪ تحليل المحور الأول:

- السؤال الأول: ما هي التغيرات التي ظهرت في المكتبات الجامعية في ظل وباء كورونا؟

- حسب المقابلة التي قمنا بها مع مسؤول المكتبة ومسؤول التوجيه وبعض الموظفين لجامعة عبد الحميد بن باديس ولاية مستغانم بكلية العلوم الإنسانية تبين لنل أن هناك عدم تواجد الطلبة والباحثين من بينهم العمال لعدم توفر النقل خلال جائحة كورونا، وذلك أيضا لتخوف الطلبة من انتقال الفيروس بينهم.

- السؤال الثاني: ما هي الإجراءات المطبقة في المكتبات الجامعية في ظل وباء كورونا؟

- تبين لنا من خلال طرح هذا السؤال على موظفي المكتبة عدة أجوبة من بينها: تنظيم

زيارات المستفيدين للمكتبة وفق جدول زمني محدد بالأعداد المسموح لها دخول المكتبة، وذلك من حد التجمعات الكثيرة في مرفق واحد، وأيضا العمل على فتح المكتبة وتنفيذ عمليات التنظيف والتعقيم المستمر والمنتظم (من الممكن غلق المكتبة قبل استقبال مجموعة جديدة من المستفيدين وتعقيمها جيدا، ثم إعادة فتح أبوابها وكذلك توفير بوابات للتعقيم أو وضع معقمات على البوابات وتأكيد ضرورة استخدام كل الزائرين لها قبل دخول المكتبة، بالإضافة إلى أخذ الاحتياطات اللازمة في توزيع الكراسي داخل القاعات بحيث يكون هناك مساحات مناسبة بين المستفيدين، كما تقررها المنظمة العالمية للصحة، مع إجراء وضع حاجز زجاجي في بنك الإعارة وارتداء الكمامة.

■ تحليل المحور الثاني:

● **السؤال الأول:** ما مدى تلبية الموظفين لحاجيات المستفيدين في ظل وباء كورونا؟

- من خلال إجابات مسؤول المكتبة وبعض الموظفين تبين لنا أن أداء المكتبة في تلبية حاجات المستفيدين كان ضعيفا بسبب العراقيل التي فرضتها جائحة كورونا، بالإضافة إلى قلة الطلبة وتواجدهم بالمكتبة، إلا أن المتمكنين من استخراج الكتب تمت زيادة مدة إعارة الكتب.

● **السؤال الثاني:** كيف أثر وباء كورونا على خدمات المكتبات الجامعية؟

- من خلال إجابات مسؤول المكتبة وبعض الموظفين تبين لنا أن: هذه الخدمات لم

تتأثر كثيرا بهذا الوباء، وهذا بدليل سهولة وصول الطالب إلى المعلومات التي يحتاج إليها، أما فيما يخص الموظفين نجد التقليل من الأعمال الروتينية بالإضافة إلى ربح الوقت والبحث عن مصادر المعلومات، والسهولة في التواصل والتعامل وذلك من خلال البريد الإلكتروني، بحيث تساهم هذه التقنيات بخدمات أخرى من بينها تفعيل التواصل الأكاديمي بين الموظفين والمكتبيين ومجتمع المستفيدين من الطلبة والأساتذة وباحثين.

■ تحليل المحور الثالث:

● السؤال الأول: ما هي العقبات التي واجهتها المكتبة الجامعية خلال وباء كورونا؟

- من خلال إجابات مسؤول المكتبة وبعض الموظفين تبين لنا أن وباء كورونا أثر بشكل كبير على نسبة زيارة الطلبة والأساتذة والباحثين للمكتبة الجامعية، مما أدى إلى انخفاض نسبة المقرئية في المكتبة وزرع خوف في نفوس الموظفين، والقلّة التي تحضر إلى المكتبة بسبب انتشار وباء كورونا.

● السؤال الثاني: ما هي البدائل المتاحة للمعلومات للمستفيدين في ظل وباء كورونا في

المكتبة الجامعية؟

- من خلال إجابات مسؤول المكتبة وبعض الموظفين تبين لنا أن البديل الذي كان ولا يزال متوفر هو DSPACE من خلال تحميل مذكرات PDF على الانترنت، PMB قاعدة بيانات متوفرة على شبكة الانترنت والتي توضع بطاقة فهرسية تكشفية للوثيقة.

3- الاستنتاجات والنتائج:

■ نتائج الدراسة:

نستنتج من خلال الدراسة التي قمنا بها والتي تعالج موضوع أداء المكتبات الجامعية في ظل وباء كورونا دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية عبد الحميد ابن باديس ولاية مستغانم بكلية العلوم الإنسانية، ومن خلال هذه الدراسة حاولنا تسليط الضوء على الجانب المتعلق بهذا الموضوع المتمثل فيما يلي:

- إحداث وباء كورونا تغييرات كبيرة في المكتبة الجامعية على الطلبة والباحثين والموظفين.
- قامت المكتبة الجامعية بتطبيق الإجراءات الخاصة بوباء كورونا للحد من انتشاره بوضع جدول زمني لكل الزائرين.
- ضعف أداء المكتبة الجامعية في تلبية حاجات المستفيدين بسبب الظروف التي شكلتها جائحة كورونا.
- تأثير وباء كورونا على خدمات المكتبة الجامعية كان نسبيا بسبب توفر البدائل.
- وجود الكثير من العقبات والمشاكل التي واجهتها المكتبات الجامعية بسبب جائحة كورونا.
- وجود بدائل متاحة للمعلومات للمستفيدين مثل DSPACE و PDF .

4- اقتراحات الدراسة:

من خلال زيارتنا للمكتبة الجامعية، كلية العلوم الإنسانية جامعة عبد الحميد ابن باديس

ولاية مستغانم سنحاول إدراج أهم الاقتراحات التي يمكن لإدارة المكتبة العمل بها:

- ضرورة تكوين وتوفير الكفاءة المؤهلة للقيام بالخدمة المكتبية.
- ضرورة اهتمام المسؤول بالجانب التكنولوجي.
- التفكير الجيد في إنشاء شبكة محلية ومواقع إلكترونية لإدارة المكتبة.
- العمل على توفير بدائل إضافية لإتاحة المعلومات عليها.
- إعطاء الاستقلالية المالية لمسؤول إدارة المكتبة لمعرفة ما يجب اقتناؤه لمختلف الوسائل الحديثة.
- توفير الميزانية اللازمة لاقتناء الوسائل التكنولوجية اللازمة.
- ضرورة التخطيط والتنظيم الجيد داخل إدارة المكتبة الجامعية.
- تحول من إدارات المكتبات التقليدية إلى إدارة حديثة أو إلكترونية ليس فقط أساسها تقنيات حديثة وإنما فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية.

5- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

- بعد الخروج بنتائج الدراسة، نحاول الإجابة على التساؤل العام والمتمثل في: هل أداء المكتبات الجامعية في ظل وباء كورونا جيد؟
- وكإجابة على هذا التساؤل يمكن القول: ساهمت المكتبة الجامعية في خدمة الطلبة والباحثين والأساتذة وتلبية احتياجاتهم، بما تملكه من موارد مادية وبشرية رغم الصعوبات التي فرضتها جائحة كورونا.

▪ الإجابة على التساؤلات الفرعية:

- هل تقدم المكتبة الجامعية خدمات جيدة لإرضاء مستفيديها؟
حسب ما توصلنا إليه في دراستنا أن المكتبة الجامعية بكل ما يلزمها من عمل في سبيل خدمة الطلبة، وتلبية كل ما يحتاجون إليه، رغم النقائص المحيطة بها.
- هل تتوفر المكتبة الجامعية على مواصفات إيزو للجودة؟
من خلال الدراسة التي قمنا بها والمعلومات التي قمنا بجمعها توصلنا إلى أن المكتبة الجامعية تواجه عدة مشاكل ومعوقات في تطوير خدماتها بسبب نقص الخبرة الفنية، غياب المسؤولين بالإضافة إلى النقص الذي يمس الميزانية، ونقص التجهيزات.

خاتمة

في ظل وباء كورونا تلعب المكتبات الجامعية دورا كبيرا في تطوير البحث العلمي رغم التطورات الحاصلة فيها، من خلال ما توفره من مصادر المعلومات، وكذلك من خلال ما يقدمه المكتبي وهذا ما توصلنا إليه في هذه الدراسة بمكتبة كلية العلوم الإنسانية بجامعة مستغانم، حيث حاولنا من خلالها التعرف على أداء المكتبات الجامعية خلال وباء كورونا، حيث أثر هذا الأخير بشكل كبير على كل الجوانب للمكتبة بما في ذلك أدائها لخدماتها اتجاه الطلبة والأساتذة والباحثين مقارنة بما كانت عليه قبل ظهور جائحة كورونا، حيث تشكلت العديد من العراقيل والصعوبات التي أدت إلى نزوح المستفيدين عن زيارة المكتبة واستغنائهم عنها والبحث عن بدائل أخرى لتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وتوصلنا إلى أن مكتبة الكلية من وجهة نظرنا ونظر العاملين فيها لم تحقق الجودة وحتميتها ولم تعتبر مطلبهم الرئيسي.

القائمة البيبليوغرافية:

- المراجع باللغة العربية:

1. إبراهيم، سعيد مبروك. تدريب وتنمية الموارد البشرية بالمكتبات ومرافق المعلومات. دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2011.
2. بدر أحمد، عبد الهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب، 2010.
3. بدر، أحمد. المكتبات الجامعية: دراسة في المكتبات الأكاديمية والشاملة. القاهرة: مكتبة غريب، 2007.
4. خالد، ماجد. قاموس مختصرات علوم المكتبات المعلومات في بيئة الانترنت. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع 2009.
5. خضير، كاظم حمود. المنظمة الدولية للتوحيد القياسي الإيزو. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
6. دياب، حامد الشافعي. إدارة المكتبات الجامعية. الإسكندرية: دار الوفاء، 2006.
7. السلمي، علي. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للإيزو 9000. عمان: دار غريب للنشر والتوزيع، 1995.
8. شاكر عباس، هناء. الموارد البشرية في المكتبات الجامعية. المعهد الإداري: مجلة الأستاذ، 2014.

9. علوان، قاسم نايف. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 2000، 2009. عمان: دار الثقافة، 2009.

10. عليان، ربحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2002.

11. عليان، مصطفى ربحي. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. عمان: دار الجدار للكتاب العالمي، 2009.

12. عودة حامد، أبو الفتوح. المدخل إلى علوم المكتبات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001.

13. عوض الترتوري، محمد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2008.

14. كيلاني عزت، خيرت. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، 2014.

15. مبروك خطاب، السعيد. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، 2013.

16. محمد فتحي، عبد الهادي. المكتبة الجامعية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2010.

17. مختار، إسماعيل وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار

المسيرة للنشر والتوزيع، 2012.

18. موسى عاد، عبد المنعم. مرافق المعلومات: ماهيتها، إدارتها، خدماتها. الإسكندرية:

دار الثقافة العلمية، 2000.

19. ندير، جمال. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الحامد،

2008.

20. وائل رفعت، علي محمد. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية: دار

وفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014.

21. يونس، عبد الباقي. دراسات المستخدمين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات.

القاهرة: الشركة العربية المتحدة، 2017.

- المواقع الإلكترونية:

a. <http://ALJazeera.Net>. 24/05/2012.11 :20.

b. <http://m.ELWAtamnews.com>.24/05/2012. 16:05.

c. <http://www.IFLA.org/node/90370>.24/05/2021.11 :47.

d. <http://www.IFLA.org/node/90370>.24/05/2021.11 :48

e. <http://omannews.Om>. 24/05/2021- 10:25.

خلاصة:

إن الجودة والفعالية المرجوة للأداء للمكتبة الجامعية تقتضي تواجد المكتبيين في جميع الأطوار والمراحل المخصصة لأي إنجاز أو تعديل داخل المكتبة، فلذا المكتبي أثناء أدائه أعماله الفنية والتقنية يجد نفسه محاطا أحيانا بظروف وأزمات كأزمة كورونا التي فرضت عليه تدابير وإجراءات وقوانين أدت إلى تخفيض أداء خدمته اتجاه الباحثين والطلبة والأساتذة.

حيث واجهته عدة تحديات جديدة فرضت عليه مواجهتها في أصعب الظروف، إلا أنه كان ملزما على المحافظة على أدائه رغم التغيرات الكبيرة والسريعة والقاسية التي جابهت مهنة المكتبات والمعلومات.