

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

شعبة علم المكتبات

والمعلومات



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

نتم ايداع مذكرة الطالب  
والطالبة الى مكتبة كلية  
العلوم الاجتماعية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة

والتوثيق الموسومة بـ:

## جودة الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية

المكتبة المركزية ITA جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم "نموذجا"

إشراف:

أ. محمدي نادية

إعداد:

عشاوي مصطفى

العربي بن علي الزهرة



لجنة المناقشة

أ. حمداد صبيحة ..... جامعة مستغانم ..... رئيسا

أ. محمدي نادية ..... جامعة مستغانم ..... مشرفا مقرا

د. لزرق هواري ..... جامعة مستغانم ..... مناقشا

السنة الجامعية: 2017 - 2018

## كلمة شكر و تقدير

اللهم إنا نشكرك شكر الشاكرين و نحمدك حمد الحامدين الحمد لله بنعمتك تتم الصالحات  
و الحمد لله العلي القدير الذي ألهمنا الصحة و العافية والعزيمة وأعاننا على إنجاز هذا  
العمل المتواضع كما لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بالشكر الجزيل والامتنان العظيم  
والتقدير العميق للأستاذة المشرفة "محمدي نادية" لم منحتنا لنا من وقت وجهد  
ونصائحها القيمة و توجيهاتها التي ضللت الكثير من الصعاب.

كما نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة أو دعوة صالحة.

## الإهداء الأول :

إلى من بحياتهما فدياني...هما سبب وجودي وكياني فإن غفلت لا ينسياني وبحبهما أغرقاني ،وعلى حب العلم ربياني هما منبع الخير والسعادة إلى الوالدين العزيزين حفظهما الله وأطال في عمرهما. إلى كل أخوتي الذين دائماً كانوا بجانبني ودعموني على مواصلة العمل على هذه المذكرة "محمد، أحمد، رشيد، منير، فاطيمة وإبناها عبد الله. عائشة، الفضية، ربة، شيماء".

كما أهدي هذا العمل إلى العائلتين عيشاوي و بضياف .

• إلى الذي سئل فأجاب ...وتعب فما كل...للتى كلما تظلمت الطريق لجأت إليها فأنارت لنا الطريق وكلما دب اليأس في نفسي زرع الأمل لأسير قدما. تحملتنا ورضيت بنا طلبة تحت رعايتها وتوجيهاتها رغم إشتغالها وإتساع إهتمامها وكبر مسؤوليتها إلى أستاذتي المشرقة :

" محمدي نادية " لك منا جزيل الشكر وخالص الإحترام والتقدير جزاك الله عنا خيرا.

"إلى كل أصدقائي – مسعود بليلة ، زوهير، محمد الشريف، مصطفى جبوري ، مازوز السعيد ،عثمان محمد ، بحري عبد القادر ،تيمليان عبد الكريم ..... الخ و إلى من شاركنتي العمل "العربي بن علي زهرة" وعذرا لمن نسيهم قلبي ولم ينساهم قلبي .

مصطفى

## الإهداء الثاني :

الحمد لله رب العالمين والصلاة على خاتم الأنبياء والمرسلين وبعد :  
إلى من ربنتي وأنارت دربي وأعانتني بالدعوات إلى أعلى إنسانة في هذا الوجود  
" أمي " الحبيبة والغالية ، إلى من عمل بكدي في سبيلي و علمني معنى الكفاح  
وأوصلني إلى ما أنا عليه "أبي" العزيز.

أدامهما الله وبرك في عمرهما إن شاء الله

إلى إخوتي " أمال ، محمد ، آسيا ، عمر " وإلى من دعمني في مساري العلمي  
لإتمامه إلى " بن دحمان فؤاد" وكل العائلة الكريمة ، وإلى كل أصدقائي و أحبتي "  
وردة ، خيرة ، فاطمة ، جميلة ، نصيرة ، أمينة ، هدى ، إبتسام ، نجمة " وإلى قسم  
علم المكتبات و المعلومات .

إلى كل من عائلتي " العربي بن علي" و " قايد "

إلى من شاركني العمل " عيشاوي مصطفى " وإلى كل من سقط سهوا من قلبي .

زهرة

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
	خاص بالجنس	01
	خاص بالمستوى	02
	خاص بالتخصص	03
	خاص بمكانة المكتبة	04
	التردد على المكتبة	05
	مواقيت فتح المكتبة	06
	الدوافع التي ترغب المستفيد في المكتبة	07
	مدى ملائمة الأيام المخصصة للإعارة تلبية للمستفيد	08
	المواد المكتبية الأكثر استخداما	09
	الخدمات المعتمدة في البحث	10
	الصعوبات التي يتلقاها المكتبي في المكتبة	11
	التردد على المكتبات الأخرى	12
	أهمية تكنولوجيا الحديثة في المكتبة	13
	تفاعل المستعمل مع المستفيد	14
	أنواع الخدمات	15

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	إسم الشكل	رقم الشكل
	خاص بالجنس	01
	خاص بالمستوى	02
	خاص بالتخصص	03
	خاص بمكانة المكتبة	04
	التردد على المكتبة	05
	مواقيت فتح المكتبة	06
	الدوافع التي ترغب المستفيد في المكتبة	07
	مدى ملائمة الأيام المخصصة للإعارة بالنسبة للمستفيد	08
	المواد المكتبية الأكثر استخداما	09
	الخدمات المعتمدة في البحث	10
	الصعوبات التي يتلقاها المكتبي في المكتبة	11
	التردد على المكتبات الأخرى	12
	أهمية التكنولوجيا الحديثة في المكتبة	13
	تفاعل المستعمل مع المستفيد	14
	أنواع الخدمات	15

شكر وتقدير

الإهداء 1

الإهداء 2

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

## قائمة المحتويات

العنوان.....	الصفحة
مقدمة.....	

## الإطار المنهجي

1- الإشكالية.....	
1-1 مشكلة الدراسة.....	
2-1 تساؤلات الدراسة.....	
3-1 فرضيات الدراسة.....	
4-1 أسباب الدراسة.....	
5-1 أهمية الدراسة.....	
6-1 أهداف الدراسة.....	
7-1 الدراسة السابقة.....	
2- إجراءات الدراسة الميدانية	
1-2 منهج الدراسة.....	
2-2 أساليب جمع البيانات.....	
1-2-2 إستمارة الإستبيان.....	
2-2-2 حدود الدراسة الميدانية.....	
1-2-2-2 الحدود الأكاديمية.....	
2-2-2-2 الحدود الموضوعية.....	
3-2-2-2 الحدود الزمانية.....	
3-2 ضبط المصطلحات و المفاهيم.....	

الفصل الأول : المكتبات الجامعية و خدماتها

- 1- ماهية المكتبات الجامعية.....
- 1-1 تعريف المكتبات الجامعية.....
- 2-1 وظائف المكتبات الجامعية.....
- 3-1 أهداف المكتبات الجامعية.....
- 2- الخدمات المكتبية.....
- 1-2 تعريف الخدمة المكتبية.....
- 2-2 شروط الخدمة المكتبية.....
- 3-2 العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية.....

الفصل الثاني : جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية

- 1- مفهوم الجودة.....
- 1-1 أهمية الجودة في المكتبات الجامعية.....
- 2-1 أهداف الجودة في المكتبات الجامعية.....
- 3-1 مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية.....
- 2- جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية.....
- 1-2 مفهوم جودة الخدمة بالمكتبات الجامعية.....
- 2-2 أبعاد جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية.....
- 3-2 معايير ومواصفات الجودة في المكتبات الجامعية.....

الدراسة الميدانية

- 1- التعريف بالمكتبة المركزية ITA.....
- 2- دراسة تحليلية لنتائج الإستبيان.....
- 3- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.....
- 4- التوصيات العامة للدراسة.....

خاتمة

ببليوغرافية

ملاحق

ملخص بالغة العربية

ملخص بالغة الفرنسية

### المقدمة :

أصبحت المعلومات موارد ضرورية وهاما في مختلف أوجه النشاط البشري وأخذت رقما أساسيا في تقديم الأمم والشعوب وبدونها لا يمكن لأية أمة في الوقت الحالي أن تسابق أسباب الحضارة والرقى دون أن تجعل هذه الثروة هدفا للاستراتيجيات والمخططات مستقبلا لمختلف الأنشطة .

بحيث اتخذت سجلات ودفاتر المعرفة أنماط مختلفة وتطورت مصادر المعلومات إلى أشكال منها المطبوعة والمسموعة والمرئية إلى أن وصلت إلى المقروءة آليا وهو ما يسمى بالوسائط المتعددة ، وبظهور الانترنت تطورت وسائل التخزين استرجاع المعلومات .

فنجد المكتبات التي ازدادت عددها وتنوعت أنماطها سواء بفضل تأثير الوسائل الحديثة أو تبعا بمطالب المستعملين الخاصين الذين يساهمون في تعديل وتطوير المهام الخاصة بهم .

لقد استجابة العديد من المكتبات الجامعية لهذه التغيرات والتطورات من أبرز اهتماماتها المحافظة على تواجدها في البيئة الجديدة المتسمة بقوة المنافسة والاعتماد على كل ما هو جديد ومفيد و ذلك انطلاقا من وظيفتها الأساسية والمتمثلة في توفير البيانات والمعلومات والبرامج التي من شأنها تحقيق التنمية الشاملة في المجتمع .

كما أصبح على المكتبات الجامعية هي الأخرى الاستفادة من كل ما يوجد في التكنولوجيا الحديثة وكذا ما توفره من وسائل الإدارة الحديثة وتقنيات البشر والتطلع والاعتماد على الجودة والمواصفات التي اجتهدت المنظمات والهيئات الدولية منذ القدم وجعلها قاعدة العمل المكتبي التي لا يستطيع تأديتها إلا من خلالها .

إن الجودة في المكتبات الجامعية قد طرحت بشكل غير واسع نوعا ما .ربما لقصر النظر وعدم أخذ الأمر بكل جدية وأولوية تجاه هذا النوع من المكتبات لهذا هناك تدابير جد خاصة تكمن من أداء جيد إلا أن الشيء الجدير بالملاحظة هو أن تطبيق البرامج

والخطط الناجحة والفعالة لمختلف الأعمال سواء خدماتية أو فنية يقابله رضا المستعملين ويعتبر تحقيقاً لأدنى مواصفات جودة الخدمة للأداء.

وللتعرف على أداء الأعمال من طرف هذا النوع من المكتبات قمنا بإختيار المكتبة المركزية ITA بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم كعينة نحاول من خلالها إجراء تقييم موضوعي لمختلف الأساليب المتاحة في تقديم خدماتها لمعرفة مدى تطبيقها لأهم الإستراتيجيات التي تساهم في دعم رضا المستفيدين .

نحاول في هذه الدراسة معالجة الإشكالية بطريقة منهجية والغاية الوصول إلى نتائج موضوعية واعتمادنا الدقة في طرح فرضيات للإجابة عنها ومعرفة مدى صحتها بعد تحليل النتائج معتمدين على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة وضعية المكتبة المركزية جامعة عبد الحميد بن باديس موضوع الدراسة .

وعلى هذا الأساس كان الموضوع المتناول للدراسة تحت عنوان "جودة الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية المكتبة المركزية عبد الحميد بن باديس بمستغانم "نموذجاً"، وتتشكل دراستنا من قسمين نظري وتطبيقي .

نحاول في الشطر الأول النظري إلى عرض كل ما يتعلق بجوانب الموضوع فتطرقنا إلى التعريف بالمكتبة الجامعية، أما الشطر الثاني التطبيقي فهو عبارة عن تحليل إستبباني المتصل بالواقع والقائم على المعطيات التي هي أجوبة عن أسئلة المكونة لها والموجهة لفئة معينة من الطلبة المستفيدين من خدمات المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس .

وتنقسم دراستنا إلى الإطار المنهجي والإطار النظري وأخيراً الدراسة الميدانية تتلخص محتواها في :

تطرقنا في الإطار المنهجي دراسة الإجراءات المختلفة للبحث كالإشكالية وطرح الفرضيات المتعددة ونحاول في الفصل الأول تحديد مفهوم المكتبات الجامعية، أهدافها ووظائفها ثم نعرض إلى مفهوم الخدمة المكتبية وشروطها والعوامل المؤثرة في تقديم

خدماتها .ويليه الفصل الثاني الذي بدوره يتناول مفهوم الجودة وأهميتها وأهدافها وكذا مراحل وكذا مراحل تطبيقها في المكتبات الجامعية وجودة الخدمات وكذا أبعاد الجودة الخدمة بالمكتبات الجامعية مع التسليط الضوء على معيار إيزو في ميدان المكتبات خاصة ما يحتويه معيار إيزو 9000 الذي يجسد الجودة بمعناها الحقيقي .

أما الدراسة الميدانية فقمنا من خلالها بتحليل النتائج والأجوبة من إستمارة الإستبيان التي اعتمدنا عليها الموزعة على الطلبة .

وفي الأخير توصلنا إلى أهم النتائج العامة للدراسة من منطلق الفرضيات تكون الخاتمة لبحثنا التي بدورها إشملت على بعض الإقتراحات والتوصيات التي حاولنا من خلالها المساهمة والمبادرة في إثراء هذه الموضوع المتنوع والمتعدد الجوانب .



### 1-الإشكالية :

#### 1-1 مشكلة الدراسة :

يعد تقدم أي مكتبة من المكتبات ليس فقط فيما تظمه من مصادر المعلومات سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة ولكن أيضا فيما تقدمه من خدمات المرجعية وخدمات القراء بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة ، اذ تعتبر هذه الأخيرة حافزا للبحث العلمي وذلك من خلال تحسين من مستوى هذه الخدمات من أجل ارضاء وخدمة المستفيدين على اختلاف فئاتهم بحيث تسلك المكتبات الجامعية عدة مناهج للوصول الى درجات التميز بخدماتها وهذا بارتكازها على برامج الجودة وبالتالي العمل على تحسين المستوى الفني والادراي واكتشاف النقائص وجوانب القصور في الأداء، ولتحقيق ذلك تتبع عدة طرق منها جودة الخدمات التي تقدمها، ما يساعد المكتبات ومراكز المعلومات خاصة المكتبات الجامعية لتوفير الخدمات لتكون في مستوى احتياجات ومتطلبات المستفيدين.

وبما اننا بصدد تحليل اشكالية الدراسة والتي سنحاول معالجتها للتحقيق من وجود جودة حقيقية او غير حقيقية في خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية بصفة عامة وخدمات المكتبة المركزية عبد الحميد ابن باديس بصفة خاصة ولتسليط الضوء نطرح التساؤل التالي :

- ما مدى اعتماد المكتب المركزية عبد الحميد بن باديس مستغانم على معايير الجودة في خدماتها ؟

#### 2-1 تساؤلات الدراسة :

وتتفرع هذه الإشكالية على التساؤلات التالية :

- ما واقع الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم للمستفيدين ؟

- هل الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية عبد الحميد ابن باديس تتصف بالجودة أم لا ؟

#### 3-1 الفرضيات :

إن الفرضية في مجملها عبارة عن إجابة احتمالية لسؤال مطروح في الإشكالية بحيث تخضع لاختبار ميداني ،وللفرضيات علاقة مباشرة بنتيجة الحدث ،بمعنى أن الفرضية هي حل للإشكالية .

انطلاقا من اشكالية الدراسة والتساؤلات ارتأينا أن نضع مجموعة من الفرضيات التي سنحاول الكشف عن مدى صحتها من خلال هذه الدراسة والمتمثلة في :

أ-رضا المستفيدين على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم .

ب-اعتماد المكتبة المركزية جامعة عبد الحميد بن باديس على تدابير الجودة في تقديم خدماتها .

### 4-1 أسباب اختيار الموضوع :

من أهم الصعوبات التي قد تواجه الباحث ، هو اختيار الموضوع الذي يصلح للدراسة العلمية ويساهم في اثراء المعرفة فمنها ما هو موضوعي وماهو ذاتي .

أ- الأسباب الموضوعية :

- حداثة الموضوع .
- أهمية الموضوع وذلك من ناحية أهمية الجودة للخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية للطلبة .

ب- الأسباب الذاتية :

- الاهتمام الشخصي بمعرفة الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية بصفة عامة والمكتبة المركزية بصفة خاصة .
- التعرف على استخدام وتطبيق أحد أساليب الادارية الحديثة وهو اسلوب الجودة .

### 5-1 أهمية الدراسة :

تكمن أهمية دراسة الجودة في المكتبات لتفادي عوامل ضياع الوقت والجهد ، كما تساعد هذه الدراسة في امكانية استثمار نتائجها في خلق حالة من التوازن بين رضا المستفيدين ومستوى الخدمات المقدمة لهم من أجل تلبية حاجياتهم هذا بالإضافة استخدام وتطبيق أحد أساليب الإدارية الحديثة وهو أسلوب الجودة والذي يستخدم في مجال علم المكتبات و المعلومات ، اذ يمكن أن يساعد هذا الأسلوب على تحسين جودة الخدمة بالمكتبات الجامعية.

### 6-1 أهداف الدراسة :

لضمان أي بحث علمي ومصادقته لابد أن يكون للباحث أهداف معينة يسعى الى بلوغها وتحقيقها ومن خلال دراستنا حاولنا عرضها ولو بعضها :

- الوعي بأهمية المكتبات الجامعية .
- القيام بدراسة عامة حول المكتبات الجامعية من الجانب المعلوماتي .

- التعرف على الواقع الفعلي للخدمات المقدمة من قبل المكتبة المركزية بجامعة مستغانم .
- المساهمة في البحث العلمي وإثراء المكتبة الجامعية ببحث علمي جديد .

### 7-1 الدراسات السابقة :

من المهم جدا لأي باحث أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه لأنه بذلك يجتنب التكرار ويمكنه من تفادي أخطاء الأخرين واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسة وقوائم المراجع التي تتضمنها وقد تفيده في التعرف على الكثير من المراجع والمصادر. لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لدراستنا والتي تتلخص فيما يلي :

-الدراسة الأولى :لقد اختيرت من بين الدراسات دراسة تقرب تفاصيلها من تفاصيل هذه الدراسة وهي تحت عنوان : قياس جودة الخدمات المكتبية الجامعية المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانه غليزان – نموذجا .

كانت هذه رسالة لنيل شهادة ماستر تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق سنة 2016 من اعداد الطالبين غالم ابتسام وعروس فتيحة .

الدراسة سلطت الضوء على جانب مهم من جودة الخدمات المكتبة بالمكتبات الجامعية وأهم المفاهيم التي زاد الاهتمام بها عالميا منذ منتصف القرن الماضي بعد مرورها بعدة مراحل ساهمت كلها في تطوير هذا المفهوم ،اضافة الى ذلك توجهت هذه الدراسة الى كيفية دخول الجودة في ميدان المكتبات ومرافق المعلومات .والتي بدورها استطاعت أن تحقق الكثير في عدة مكتبات عامة وخاصة الجامعية كما لقيت اهتماما كبيرا من طرف المنظمات والجمعيات ،فجاءت هذه الدراسة الميدانية بمكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانه غليزان لتبرر أهمية جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية والذي يساهم في تحقيق أهداف المكتبة .

كما يهدف وتسعى الى تطوير خدماتها المقدمة من أجل تحقيق رضا الطالب و الأستاذ وكافة العاملين .

-الدراسة الثانية :أخذت هذه الدراسة تحت عنوان : تسير الموارد البشرية في المكتبات الجامعية المكتبة المركزية لجامعة مستغانم نموذجا . كانت رسالة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات والمعلومات تخصص نظم المعلومات الحديثة والتوثيق سنة 2016 من إعداد الطالبين : هني مشرية وخوالد غزيريل .

الدراسة هدفت الى إلقاء الضوء على موضوع تسير الموارد البشرية بالمكتبة المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم حيث تم تقديم صورة عن كيفية تسير هذه الموارد في المؤسسات عامة والمكتبات الجامعية خاصة إضافة إلى التطرق إلى أصناف العاملين بالمكتبة الجامعية من تحسين خدمات المكتبة وتطوير مهنة المكتبة من خلال المهارات والكفاءات وبلوغ هدف أنا هو جودة الخدمة المكتبة بالمكتبات الجامعية .

-الدراسة الثالثة :اقتضت هذه الدراسة لمحمد رحايلي ،الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية دراسة ميدانية بقسنطينة قسم علم المكتبات في جوان 2005 ،على تسليط الضوء على جانب تقييم وتقويم الخدمة المكتبة التي تنتجها المكتبات العامة مع ابراز الدور الكبير الذي تلعبه الاليات الجديدة في اضاء طابع الجودة على مختلف جوانب العمل المكتبي .  
والتوصل الى عدة نتائج تسمح ببلوغ مستوى الجودة والحدثة المطلوبة عند مختلف المستعملين .

### 2- اجراءات الدراسة الميدانية :

#### 2-1 منهج الدراسة :

منذ الشروع بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة الى الوصول نتيجة ما ،وذلك باتباع منهج الدراسة التي سنتطرق إليها .

وبما أن دراستنا تتمحور حول جودة الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية فإنها تنتمي الى الدراسات الوصفية التحليلية والتي تقوم على وصف جودة الخدمة المكتبية .

حيث يعرف المنهج على أنه "مجموعة الإجراءات والخطوات الدقيقة من أجل الوصول إلى نتيجة ، أي أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاستكشاف الحقيقة العلمية".

نظرا لطبيعة موضوعنا قمنا باتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف أولا الى جمع البيانات ومعلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة ومن دراسة وتحليل ما تم جمعه بطريقة موضوعية وصولا الى العوامل المؤثرة على تلك الظاهرة.

مع تحليل البيانات المحصلة وإعطاء تقرير وصفي تحليلي للظاهرة محل الدراسة مع استخلاص النتائج ومحاولة تعميمها .

### 2-2 أساليب جمع البيانات :

#### 2-2-1 إستمارة الإستبيان :

إن محاولة بلوغ بحث علمي دقيق يتوقف الى حد كبير على إختيار الادوات المناسبة التي تتماشى مع طبيعة الموضوع و إمكانية الحصول على البيانات و المعطيات التي تخدم أهداف الدراسة وبما أن طبيعة موضوعنا تتطلب الإستعانة بأداة الإستبيان .

### - تعريف الإستبيان :

يعرف على أنه أداة ورقية ملائمة للحصول على بيانات ومعلومات وحقائق من خلال وضع عدد من الأسئلة لفئة معينة من عينة المجتمع لأخذ الإجابة منهم لإكتشاف الحقائق والحلول المناسبة لمشكلات المجتمع<sup>1</sup> .

**2-2-2 حدود الدراسة الميدانية :** تنصب هذه الدراسة في معرفة الخدمات المكتبية بالمكتبة المركزية عبد الحميد بن باديس بجامعة مستغانم .

**1-2-2-2 الحدود الأكاديمية :** أجريين هذه الدراسة في المكتبة المركزية عبد الحميد بن باديس بجامعة عبد الحميد بن باديس بجامعة مستغانم .وقد أخترت ك مجال للدراسة.

**2-2-2-2 الحدود الموضوعية :** حيث فيها جمع المعلومات عن الدراسة كالتعرف على المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم وأهم الخدمات التي تقدمها .  
جمع المعلومات :تم فيها توزيع استمارة الاستبيان على فئة من المستفيدين.

**3-2-2-2 الحدود البشرية :** لإنجاز هذا البحث لا بد من تحديد مجتمع البحث حسب الموضوع المختار والذي يمثل الافراد والاشخاص الذين يكونون مشكلة البحث .

وقد يكون مجتمعا ضخما لا يستطيع الباحث السيطرة عليه وبالتالي على الباحث أن يختار جزءا من مجتمع البحث الأصلي والذي نسميه عينة البحث .

حيث يعرف مجتمع البحث على أنه جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو البحث من قبل الباحث .

**-اختيار العينة :** بعد حصولنا على المعلومات المطلوبة حول مجتمع الدراسة الكلي من الطلبة المستفيدين من المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس حيث شرعنا في اختيار العينة المتمثلة في الطلبة وتم توزيع عليهم استمارات الاستبيان على 60 طالبا .

خالد عبده ،الصرير . الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات . عمان : دار كنوز المعرفة ، 2010 .ص.21<sup>1</sup>

اعتمدنا في دراستنا على عينة عشوائية نظرا للعدد الكبير وفيها يختار الباحث افراد هذه العينة بالصدفة ، دون ترتيب مسبق ،فقمنا بتوزيع الاستمارة صدفة على الطلبة المتواجدين في قاعة المطالعة .

**4-2-2-2 الحدود الزماني:** تم الانطلاق في هذه الدراسة مع بداية سبتمبر 2017 وقسمت هذه الفترة إلى :

- **الجانب النظري :** دام البحث فيه خلال الفترة الممتدة من سبتمبر 2017 الى غاية مارس 2018.

- **الجانب الميداني:** ابتداء من 15 أبريل 2018 الى غاية 26 أبريل 2018.

### 3-2 ضبط المصطلحات و المفاهيم :

- **تعريف الجودة :** الدرجة التي تلبى الخدمة أو المنتج أو تفوق متطلبات العميل أو الزبون و توقعاته<sup>2</sup> .
- **تعريف الخدمة المكتبية :** مصطلح يعني كل الأنشطة التي تؤديها و البرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة احتياجات المعلومات التي يحتاجها رواد وقراء المكتبات .
- ويمكن أن تضم هذه الخدمات مدى واسعا وتدرج هرمي للخدمات المكتبية (مثل الخدمات العامة ، خدمات المعلومات ، خدمات الإعارة) التي يتم إقرارها لمكتبة معينة وفقا لأهدافها<sup>3</sup> .
- **المكتبة الجامعية :** هي المكتبة تابعة لجامعة أو كلية أو مؤسسة علمية من مؤسسات التعليم العالي تنظم وتدار المقابلة احتياجات المعلومات من قبل طلاب و أعضاء هيئة التدريس وغيرهم من العاملين في المؤسسات<sup>4</sup> .

مفتاح محمد ،دياب . معجم مصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات . مصر : الدار الدولية، 1995، ص.13<sup>2</sup>

مفتاح محمد ،دياب . معجم مصطلحات أداة المعلومات وأداة المعرفة . عمان : دار المنجية ، 2016، ص.105<sup>3</sup>

صبرايرة ، خالد عبده . الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات ، عمان : دار صفاء، 2009 . ص.237<sup>4</sup>

## تمهيد :

تعتبر المكتبات الجامعية من أهم المكتبات التي تسعى بالدرجة الأولى إلى دعم عملية التعلم والبحث العلمي، فهي ملزمة بمتابعة المناهج الدراسية الجامعية وكذا برامج البحث العلمي ذلك لكي تتمكن من تنمية مجموعاتها وفق المناهج الجامعية من جهة وتلبية حاجيات المستفيدين من جهة أخرى .

## 1- ماهية المكتبات الجامعية :

## 1-1 تعريف المكتبات الجامعية:

عرفت المكتبات الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها، وفي مجملها تصب في معنى واحد .

إذا فالمكتبة الجامعية نوعا مميزا من المكتبات الأكاديمية والتي تقوم الجامعات بإنشاءها وتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها.<sup>1</sup>

ويعرفها جمال توفيق العريضي في كتابه " بأنها تلك المكتبة أو المجموعة من المكتبات التي تنشئها وتديرها الجامعة أو الكلية لتقديم الخدمات المكتبية للطلاب والمدرسين والعاملين ، في هذه المؤسسات وذلك عن طريق توفير ما يلزم من معلومات تفدهم في البحث والدراسة"<sup>2</sup>

بينما يعرفها آخر على إنها:"المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والكليات أو الأقسام بالمعلومات وتلبية احتياجات البحث العلمي والمناهج الدراسية بعض الجامعات الكبيرة توجد فيها مكتبات للدراسات الأولية أو الدراسات العليا أو مكتبات الأقسام العلمية والتي يمكن مقارنتها بمكتبات الكليات"<sup>3</sup>

<sup>1</sup> فادي، حداد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة، 2006 . ص.167

<sup>2</sup> جمال توفيق، العريضي. أنواع المكتبات الحديثة . عمان : الأكاديميون ، 2014. ص. 85

<sup>3</sup> محمد عوده عليون ، مجبل لازم المالكي . المكتبات النوعية (الوطنية، الجامعية ، العامة ، المتخصصة، المدرسية) . عمان: مؤسسة الوراق، 2007. ص.31

كما وردت في تعريف آخر لها للدلة على المكتبة التي تمثل جزءا من إحدى مؤسسات التعليم العالي. كلية أو معهد أو جامعة، يتطلب الالتحاق بها إتمام مرحلة التعليم الثانوي ولديها سلطة منح الدرجات أو الدبلومات أو الشهادات، وتقدم هذه المكتبة خدماتها لطلاب المرحلة الجامعية الأولى (أربع سنوات عادة في بعد الثانوية العامة وتمتد إلى خمس سنوات في بعض الكليات أو طلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وقد تمتد خدماتها لتشمل الباحثين من خارج الجامعة.<sup>1</sup>

من خلال هذه التعاريف يمكن القول على إن المكتبة الجامعية هي أهم المؤسسات التعليمية العالي و العصب المحرك لأي جامعة والداعم الأكبر لمناهجها وبرامجها، كما تعتبر من أحد أهم مقومات تقييم الجامعة خدماتها والقيام بوظائفها بما يحقق رضا المستفيد وإشباع حاجياته .

#### وظائف المكتبات الجامعية :

تستمد المكتبة الجامعية وظائفها من وظائف جامعة، لذلك وبغرض تحقيق أهدافها المنشودة كان لابد منها القيام بعدة وظائف والتي من بينها ما يلي :

#### ❖ الوظائف الإدارية :

يقوم بها أمين المكتبة الجامعية بالإضافة إلى رؤساء الأقسام وتشمل :

- عمليات إعداد الميزانية وتوزيعها .
- تعيين الموظفين وتدريبهم والتخطيط لخدمات جديدة .
- تنظيم وحفظ السجلات المختلفة .

#### ❖ الوظائف الفنية :

- اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والأفلام والخرائط... الخ. وغيرها
- فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها وإعدادها للاستخدام .
- تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليها من التلف .

<sup>1</sup> قادة عبد المنعم، موسى. المكتبات النوعية (ماهيتها، إدارتها، خدماتها) . القاهرة: دار الثقافة العلمية، 2008، ص.161

❖ الخدمات المكتبية :

- تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها .
- تقديم الخدمات الإرشادية للقراء لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون إليها في أبحاثهم .
- توفير أماكن للقراء والدراسة الخاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.<sup>1</sup>

3-1 أهداف المكتبات الجامعية :

تستمد المكتبات الجامعية وجودها و أهدافها من الجامعة ذاتها ،باعتبارها نظاما فرعيا أساسيا من النظام الكلي للجامعة ،و إحدى وسائل حركته و استمراريته و أكثر الأنظمة الفرعية للجامعة ارتباطا ببرامجها الأكاديمية والبحثية .

ويمكن حصر أهداف المكتبة الجامعية في لنقاط التالية :

- ✓ توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية في الجامعة .
- ✓ تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف و التكشيف والاستخلاص و الببليوغرافية .
- ✓ تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين مثل الإعارة والدوريات والمراجع ... الخ .
- ✓ تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرنا وخدماتها المختلفة .
- ✓ إعداد الكوادر المتخصصة من الفئات التالية :
  - الأساتذة الجامعيون والمفكرون والعلماء .
  - المدرسون للدراسيين المتوسطة والثانوية .
  - الباحثون العلميون ،وتدريبهم لتكوين أعلى الكفاءات في مجالات البحث العلمي .
  - إعداد وتهيئة المتخصصين والفنيين في مختلف التخصصات التي تتطلبها عمليات التنمية لشاملة في المجتمع .

<sup>1</sup>جمال توفيق العريفي، المرجع السابق، ص88

✓ العمل الدائم على تحقيق التطور المتوازن بين العلوم النظرية وبين الجوانب التطبيقية منها.<sup>1</sup>

## 2-الخدمات المكتبية :

يكمن هدف المكتبة الأكبر في تقديم الخدمات للمجتمع الجامعي ويتبلور نجاح أية مكتبة جامعية في قررتها إن توفر للمستفيد الكتاب الذي يريده في الوقت الذي يحتاجه .

## 1-2 تعريف الخدمة المكتبية :

مصطلح الخدمة المكتبية هو مصطلح شامل لكل الأنشطة المقدمة والبرامج التي تعد بواسطة المكتبات للاستجابة لاحتياجات المستفيدين من المعلومات أي إن هذه الخدمات يمكن إن تشمل نطاقا عريضا من الخدمات كالخدمة الإرشادية العامة ،والخدمة المعلومات وخدمة التنقل والإعارة التي تحدد لمكتبة معينة طبقا لغاياتهم وأهدافهم.<sup>2</sup>

## 2-2 شروط الخدمة المكتبية :

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل لا بد من عدة متطلبات (مقومات) أساسية تركز عليها وتتمثل هذه المتطلبات في :

- مصادر المعلومات بكافة أشكالها .
- الكادر البشري المؤهل .
- المتطلبات المالية (الميزانية).

## ● مصادر المعلومات sources Information :

تعتبر مصادر المعلومات التي تفتنيها المكتبات ومراكز المعلومات هي الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية ويتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو ضعفها وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة ومتنوعة المستويات ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها، كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية و تحقيق

<sup>1</sup>جمال توفيق العريفي، المرجع السابق.ص.86-87

<sup>2</sup>عبد الباقي يونس، إسماعيل. دراسات المستفيدين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: شركة العربية المتحدة، 2017. ص.25

الأهداف التي تسعى إليها و الاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها أو مراكز المعلومات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة و تعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات معينة أو خدمة معينة يحتاجها المستفيد.<sup>1</sup>

• أشكال مصادر المعلومات :

❖ مصادر المعلومات المطبوعة (التقليدية) :

هي أساس الخدمة المكتبية وهي العمود الفقري لها وتشمل مصادر المعلومات

المطبوعة على المواد المكتبية التالية :

- الكتب بكافة أنواعها .
- الكتيبات والنشرات .
- التقارير العلمية وتقارير البحوث .
- الرسائل الجامعية .
- الكشافات والمستخلصات وغيرها<sup>2</sup> .

❖ مصادر المعلومات غير المطبوعة (غير التقليدية):

وهي أوعية المعلومات غير التقليدية التي تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة أو هما معا وتظهر في أشكال متنوعة أشهرها الشريط والقرص والأسطوانة وتستخدم في أغراض البحث ومجالات الترفيه .

تنقسم هذه المصادر الغير المطبوعة إلى ثلاث أنواع :

• المواد البصرية Material Visual :

وهي المواد التي تعتمد على السمع والبصر معا في نفس الوقت في إدراك المعاني

والمعلومات التي تحملها ومن أمثلتها :

- الأفلام الناطقة .
- أفلام الفيديو .

<sup>1</sup> عبد الباقي يونس ، إسماعيل ، المرجع نفسه . ص96

<sup>2</sup> عبد الباقي المنعم، موسى ، المرجع نفسه . ص.98

- المصغرات الفيلمية (الميكروفيلم والميكروفيش...الخ) .

• المواد السمعية **material audio** :

وهي المواد التي تعتمد على حاسة وحده في تحصيل الأفكار التي تحملها ومن أمثلتها :

- الأسطوانات الصوتية .

- الأشرطة الصوتية .

- الأسلاك الممغنطة .

• المواد السمعية البصرية **material audio-visual** :

وهي المواد التي تعتمد على السمع والبصر معا في نفس الوقت في إدراك المعاني

والمعلومات التي تحملها ومن أمثلتها :

- الأفلام الناطقة .

- أفلام الفيديو<sup>1</sup> .

- الشريحة الفيلمية الناطقة .

- الفيلم الملفوف الناطق .

- الشرائح والشفافيات الناطقة وغيرها .

❖ مصادر المعلومات الالكترونية :

هي كل ما هو متعارف عليه مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة

الالكترونية في ملفات قواعد بيانات وبنوك معلومات متاحة للمستخدم عن طريق الاتصال المباشر

وداخليا في المكتبة ومراكز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المتراصة وغيرها .

❖ الكادر البشري المؤهل :

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات

ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي ، فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح

<sup>1</sup>جمال توفيق العريفي . أنواع المكتبات الحديثة . عمان : الأكاديميون ، 2004 . ص.75

الخدمة المكتبية وتطورها في تحقيق المكتبات أهدافها ولا بد من الإشارة إلى حجم وطبيعة العاملين بالمكتبة تتأثر بعوامل عدة منها :

- ✓ حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة .
- ✓ نوعية وإعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة .
- ✓ طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومقدار النمو السنوي لها .
- ✓ البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات والندوات وغيرها .

ومن هنا نجد القوى العاملة توفر إسهاما كبيرا في تقديم أفضل الخدمات إلى جمهور المستفيدين إذ لا يمكن للمكتبة أو مراكز المعلومات دون وجود هذا الكادر إن تقدم خدماتها والكادر يجب إن يكون مؤهلا مكتبيا و إداريا وإن يتميز بسرعة والقدرة على التعامل والاتصال الفعال والمؤثر مع القراء وإن يمتلك ثقافة عالية وشخصية اجتماعية جذابة<sup>1</sup>.

#### ❖ المتطلبات المالية (الميزانية) :

تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات خاصة الكبيرة منها كالكليات الجامعية والعامية ومراكز المعلومات إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة تتمثل في النفقات التالية :

- النفقات المالية التي نحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة .
- النفقات المالية التي تتطلبها الأجهزة كأجهزة التصوير والمواد السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية وأجهزة الحاسوب ومكوناتها المختلفة .
- النفقات المالية التي تتطلبها البرمجيات المختلفة .
- النفقات الأخرى المتعددة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>جمال توفيق العريفي ، المرجع نفسه . ص.76

<sup>2</sup>غادة عبد المنعم ، موسى . المكتبات ومرافق المعلومات النوعية ماهيتها . إدارتها ، خدماتها ، تسويقها . القاهرة : دار الجامعيين ، 2002 . ص.90

❖ التسهيلات اللازمة للمستفيدين :

يجب على المكتبات إن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية على الوجه الأكمل وهذا يتم بتوفير :

- القاعات المناسبة للقراءة والمطالعة .
- أجهزة التصوير .
- الأجهزة الخاصة بالمواد السمعية والبصرية والمصغرات الفيلمية .
- الإرشادات والتعليمات الخاصة باستخدام أجهزة الحواسيب وخصوصا المكتبات التي تستخدمها في أعمالها المختلفة .
- وسائل الاتصال المختلفة كالهاتف والفاكس وغيرها .
- الإضاءة والتهوية والتدفئة والتبريد .
- المرافق الصحية المختلفة<sup>1</sup> .

3-2 العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية :

إن خدمات المكتبة تختلف من مكتبة لأخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها :

• مجتمع المستفيدين :

حيث يختلف من مكتبة إلى أخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب إن تتلاءم وتتناسب مع كل فئة من الفئات من فئات المجتمع المستفيد، فمجتمع المكتبة المدرسية مثلا الذي يضم طلبة و المدرسين وأعضاء الهيئة الإدارية يختلف عن مجتمع المكتبة العامة الذي يتألف من جميع الفئات المجتمع الذي تخدمه المكتبة .

• حجم المكتبة :

يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء و المساحة والمجموعة المكتبية و العمليات والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات أكثر.

<sup>1</sup>عزت خيرت كيلاني . نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة . عمان : غبراء ، 2014 .ص.53

• أهداف المكتبة :

لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات و النشاطات و البرامج التي يتم أداءها والمتمثلة في الخدمات التي تقدمها من اجل خدمة تلك الأهداف .

• نوع المكتبة :

من خلال التقييم النوعي للمكتبات يتضح إن هناك أنواع عديدة من المكتبات كالمكتبات المدرسية و العامة والجامعية المتخصصة وغيرها .وبالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى ويعود ذلك الاختلاف إلى أهدافها وحجم مجموعاتها وحجم المستفيدين و إمكاناتها المتوفرة .

• العاملين في المكتبة من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم :

فكلما كان عدد العاملين في المكتبة كبيرا إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية ومتقدمة .

• موازنة المكتبة :

حيث تعتبر موازنة المكتبة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية فكلما كانت الموازنة كبيرة كانت الحاجة إلى خدمات مكتبية متعددة ومتطورة .

• عوامل أخرى :

وتتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية والدينية واللغوية والجغرافية وتطور الاتصالات فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية<sup>1</sup> .

<sup>1</sup> عزت خيرت كيلاني ، المرجع نفسه . ص.53-54

## تمهيد :

يعد التعليم العالي من أهم ميادين الحياة التي تستأثر النوعية فيها على اهتمام كبير من كافة قطاعات المجتمع، وذلك للعلاقة الوثيقة بين جودة التعليم العالي والتنمية الوطنية عامة والتقدم الاقتصادي بصفة خاصة. فالتعليم العالي ذو دور حساس في تنشيط عملية التطور وعدم توفيره بالجودة المطلوبة عامل من عوامل الخلف وعرقلة النمو .

لذا دعي الكثير من المستفيدين وأصحاب الاهتمام بقطاع الخدمات إلى البحث عن مؤسسات خدماتية ومنها المكتبات ومراكز المعلومات، أيًا كان حجمها للارتقاء بمستوى الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء، إذ تقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها .

تساعد المكتبات وغيرها على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للعملاء وتلبي متطلباتهم وتوقعاتهم المعلنة سواء داخل المكتبة أو خارجها وهذه الأخيرة تقوم على أسس ومعايير لذا تعد الجودة أهم القضايا التي تهتم بها القيادة الإدارية في أية مؤسسة تسعى لرفع مستوى أدائها من الناحية الخدمية ومن هنا نريد معرفة، ماهية الجودة؟ ومدى أهميتها للمكتبة؟

## 1- ماهية الجودة :

## 1-1 مفهوم الجودة :

تعد من المواضيع التي يصعب تعريفها ببضعة كلمات فقد عرفها البعض على إنها ما يتطابق مع المواصفات. وهذا يعني إنه على المنظمة إن تضع معايير للمواصفات عند وضع أهداف الجودة وبعد تحديد أهداف الجودة يجب إن تتفق الخدمة مع هذه المواصفات. وهناك تعريفات أخرى متعددة تتضمن الملائمة لاستخدام. وهي مبنية على إشباع حاجات العميل. وهذين المفهومين يمكن توحيدهما في مبدأ تقرير العميل للجودة. فالجودة يمكن فقط إن تحدد من جانب العملاء وتحدث حين تقدم المنظمة السلعة أو الخدمة حسب المواصفات التي تحقق احتياجات العملاء<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>محمد محمود، مصطفى. التسويق الاستراتيجي للخدمات. عمان: دار المناهج، 2008-2010. ص243

والجودة حسب رأي فيشر (fisher) تعبر عن درجة التأليف والتميز وكون الأداء ممتازا أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج لخدمة أو سلعة ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة أو من منظور الزبون .

وقد صنف كوان مفهوم الجودة في خمسة اتجاهات وهي :

- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة استثنائية .
- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة تقترب من الكمال .
- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تحقيق أرباح مالية أكثر .
- أما المنظمة الأوروبية لضبط الجودة فترى إن الجودة "هي مجموعة من الصفات التي تتميز بها منتج معين تحدد قدراته حسب تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم".
- وتعريف الجامعة الأمريكية للجودة " إنها الهيئة و الخصائص الكلية للمنتج التي تظهر قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة و أخرى ضمنية"<sup>1</sup>.

#### 1-1 أهمية الجودة في المكتبات الجامعية :

للجودة أهمية إستراتيجية كبيرة سواء على مستوى الزبائن أو مستوى المنظمات على اختلاف أنشطتها أو على المستوى الوطني للبلاد ، إذ إنها تمثل أحد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المنظمة و يمكن تناول هذه الأهمية كما يأتي:

##### أ- سمعة المنظمة :

تعتمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المنظمة مع المجهزين وخبرة العاملين ومهاراتهم ،ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات زبائن المنظمة .

فإذا كانت منتجات المنظمة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المنظمة الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المنظمات الأخرى في الصناعة أو القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة .

<sup>1</sup>قاسم نايف علوان، المحيوي . اداة الجودة الشاملة في الخدمات . مفاهيم عمليات و تطبيقات . عمان : دار الشروق ،2006. ص. 24-25

**ب- المسؤولية القانونية للجودة :**

تزداد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا منظمات تقوم بتصميم أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها. إذا فإن كل منظمة صناعية أو خدمية تكون مسؤولة قانونياً عن كل ضرر يصيب الزبون من جراء استخدامه لهذه المنتجات .

**ج- المنافسة العالمية Cobition Globel :**

إن التغييرات السياسية والاقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي، وفي عصر المعلومات والعولمة، تكتسب الجودة أهمية متميز إذ تسعى كل من المنظمة والمجتمع على تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام، والحصول على موطئ قدم في السوق العالمية .

**د- حماية الزبون Consumer Protection :**

إن تطبيق الجودة في أنشطة المنظمة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري و يعزز الثقة في منتجات المنظمة .

عندما يكون مستوى الجودة يؤدي إلى إجماع الزبون عن طلب منتجات المنظمة، إذ إن عدم رضا الزبون هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه من القيام بالوظيفة التي يتوقعها الزبون منه . وبسبب انخفاض الجودة أو عدم جودة المواصفات الموضوعة أدى ذلك إلى ظهور جماعات حماية الزبون لحمايته وإرشاده إلى أفضل المنتجات الأكثر جودة وأماناً.

**و- التكاليف وحصة السوق Slave Costs and Market :**

تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه إن يتيح الفرص لاكتشاف أخطاء وتجنب كلفة إضافية، إضافة إلى الاستفادة القصوى من زمن المكائن والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح المنظمة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>قاسم نايف علوان ، المحياوي ، المرجع السابق . ص.32-33

## 2-1 أهداف الجودة :

هناك نوعان من أهداف الجودة هما :

أ- أهداف تخدم ضبط الجودة وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها وهي تصاغ على مستوى المنظمة ككل وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان ورضا الزبائن .

ب - تحسين الجودة وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفاعلية اكبر .

هذا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات هي:

- 1- أهداف الأداء الخارجي للمنظمة ويتضمن الأسواق و البيئة والمجتمع .
- 2- أهداف أداء المنتج وتتناول حاجات الزبائن والمنافسة.
- 3- أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط .
- 4- أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المنظمة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل .
- 5- أهداف الأداء للعاملين وتناول المهارات و القدرات و التحفيز و تطوير العاملين<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>قاسم نايف علوان ، المحياوي ، المرجع نفسه . ص. 38 .

## 3-1 مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية :

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

## • التخطيط للجودة :

يقصد بالتخطيط تحديد الأهداف وكيفية تحقيقها و الوصول إليها ويجب إن تأخذ عملية التخطيط الموجهة للجودة في الحسبان كل احتياجات المستفيدين والزائرين للمكتبة الجامعية وكذا العمال في نفس الوقت ،بالإضافة إلى بعض الأمور بحيث يمكن تحقيقها بصورة كاملة و للوصول إلى الجودة الشاملة يجب إن تجري المكتبة تغيرا جذريا حيث يذهب هذا التغيير إلى ابعاد من تبديل الطريقة أو تعديل للعملية وهو في البداية يمس الثقافة اي ثقافة المكتبة ككل و التي تشمل تغير الطريقة التي تؤدي بها الأعمال كذلك العادات و التقاليد الإدارية و السلوكيات التقليدية السائدة، هاته المتغيرات تنعكس على ثقافة المكتبة لتصبح ملموسة في سياستها وباختصار تتكون هذه الثقافة من ثلاث عناصر أساسية وهي :

- الرؤية الشاملة طويلة المدى لما تريد المكتبة أن تكون عليه .
- مجموعة من القيم تشيد وتوضح العناصر التي يجب التركيز عليها اجرا و تقديم الخدمات
- رسالة وتتضمن الاتجاهات الواسعة للمنظمة من حيث الخدمات التي ستقدمها .

## • تحديد احتياجات المستفيدين :

وتعتبر هذه المرحلة إحدى المحطات الأساسية في التوجه نحو تجسيد فلسفة الجودة في المكتبات الجامعية وقبل التعمق في هذه المرحلة نخرج على المستفيد كمحور أساسي فالمفهوم العام المستفيد هو ذلك الشخص يرتاد المكتبة و يستفيد من خدمات معلوماتها وهذا ما يطلق عليه بالمستفيد الفعلي إما المستفيد المحتمل أو المتوقع فهو الذي لا يرتاد المكتبة ولا يستعير منها و لا يحظى بخدماتها بشكل مستمر لعدة اعتبارات .

إن تكريس مبدأ الجودة في المكتبة لا يكون إلا بالتعرف أولا عن أفراد وأنماط المستفيدين الذين تمسهم هذه السياسة الجديدة وذلك بالإجابة عن سؤال المستفيد و سماته .

إذ تتعدد أشكال المستفيدين و تتغير سماتهم حسب نوعية المؤسسة أو المكتبة التي يقصدون الاستفادة من خدماتها ،إن معرفة و تحديد المستفيد يسمح بتصميم احتياجات المستفيدين جيد للخدمات المقدمة داخليا أو خارجيا ،ومن جهة أخرى إن " التعرف على احتياجات المستفيدين هو مبرر إنشاء هذه المكتبات تحت قانون العرض و الطلب المعروف في الاقتصاد .فالطلب هو الذي يعبر عنه باحتياجات المستفيدين و العرض هي الخدمات المقدمة لهم" .

#### • تطوير ملامح الخدمة :

إن الهدف الأساسي الذي تسعى المكتبات الجامعية لتحقيقه هو تقديم خدمات معلومات مطابقة لتطلعات المستفيدين منها "وتتوقف طبيعة ومستوى الخدمات المقدمة على عدة عوامل منها العنصر البشري ومدى تأهيله في مجال المكتبات والمعلومات ،حجم المجموعات بالمكتبات أي المقتنيات فضلا عن الإجراءات داخل المكتبة " فالخدمات بمثابة مرآة عاكسة بمدى نشاط المكتبات ومن ثم نجاحها في أداء رسالتها ،ومن خلال مدخل الجودة فيجب على المكتبات الجامعية العمل على إيجاد الصبغة التطويرية في خدماتها وللوصول إلى هذا المسمى فهي مطالبة بتوفير جملة من الخصائص إن عملت على تجسيدها في الواقع فهي ستنجح في المرور بهذه المرحلة ومن ثم الدخول عالم الجودة من بابه الواسع ،وباختصار يمكن وضع هذه الخصائص فيما يلي :

- الدقة ومناسبة الوقت في أداء الخدمة كذلك ضرورة التكامل بين المستفيد والمكتبي .
- اللطف وحسن القبول إضافة إلى التوقع بحاجات الزبائن ومعرفتها .
- القيم الجمالية والشهرة<sup>1</sup> .

#### 2- جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية :

##### 1-2 مفهوم الجودة في المكتبات الجامعية :

إن المفهوم الأولي الذي نستفيد من لفظ ومصطلح الجودة بالنسبة لخدمات أي هيئة أو مؤسسة اقتصادية أو تجارية أو معلوماتية ،هو الأداء الجيد لمختلف الأعمال والوظائف بمختلف أنماطها ،تكمن جودتها في تحقيق الحد الأدنى من الأداء بشكل أو صيغة فعالية ،دقيقة وعلى جانب

<sup>1</sup>قاسم نايف علوان، المحياوي ، المرجع نفسه . ص39

كبير من الجمالية والمنفعة . لهذا نلاحظ بأن الجودة هي الاستغلال العلمي للمعايير والموصفات القياسية قدر المستطاع.

إذا فالجودة هي الاستغلال العقلاني للقدرات والطاقات والإمكانيات المتواجدة على مستوى أي مكتبة ،فالمكتبة العامة مثلا لا تجد لها الإمكانيات التي تميز نظرتها البحثية ،إلا إن هذا لا يجعلنا نقول بأن الجودة لا تصلح لمثل هذا النوع من المكتبات لأن الاستغلال الجيد للإمكانيات ومحاولة الحفاظ على التعامل المستعملين ،سأهم إلى حد كبير في تحقيق الجودة التي يجب إن تتمثل على مستوى المكتبات في تقديم خدمات المعلومات للمستعملين والسعي لإرضائهم والمحافظة عليهم<sup>1</sup> .

## 2-2 أبعاد جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية :

### • الاعتمادية Reliability :

تعني الاتساق في الأداء ، وإنجاز الخدمة الموعدة بشكل دقيق يعتمد عليه .

### • الاستجابة ResPonsiveness :

وهي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن من خلال المرونة في إجراءات وسائل تقديم الخدمة .فمثلا ما هو مدى استعداد ورغبة المنظمة في تقديم المساعدة للزبون ،أو حل مشاكله عاجلة تتطلب مساعدتها وتدخلها لتذليل هذه المشكلة .

### • الجدارة Competence :

وتعكس مستوى الجدارة التي يتمتع به القائمون على تقديم الخدمة من حيث المهارة والقدرات التحليلية و الاستنتاجية والمعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل ،وفي حالة التعامل مع مقدم خدمة ما لأول مرة ،فإن المستفيد غالبا ما يلجأ إلى معايير مثل الكفاءات العملية أو عضوية جمعيات معينة لتقييم جدارة مقدم الخدمة وجودة خدماته .

<sup>1</sup>المياء محمد ، أحمد . نظم الجودة ومتطلبات التسويق الخدمات التعليمية . جمهورية مصر العربية : المكتبة المصرية ، 2009 . ص.77

- الوصول للخدمة **Accessibility**:

لا يتضمن هذا البعد الاتصال فحسب ،ولكن كل ما من شأنه إن ييسر من الحصول على خدمة مثل ملائمة ساعات العمل ،وتوافر عدد كاف من منافذ الخدمة ،وملائمة موقع المنظمة .

- المصدقية **Credibility**:

وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها الإدارة للزبائن فيما يخص الخدمات المقدمة وتحسيناتها ،مما يترتب عليه ثقة متبادلة .

- الأمان **Security** :

ويعكس ذلك بالدرجة الأولى خلق المعاملات مع منظمة الخدمة من الشك أو المخاطرة .

- الاتصال **communication**:

أي وجود قنوات اتصال واضحة و اجراءات لنقل المعلومات من الزبائن إلى الإدارة حول الاقتراحات أو الاعتراضات المقدمة لإجراء التعديلات المطلوبة وإبلاغ الزبائن عن أساليب الإخفاق والتغير في خدمة المستفيد .

- درجة فهم الخدمة للمستفيد **Understanding the Customer**:

وتعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الزبون وملائمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة ،كما يتضمن هذا الجانب توفر الاهتمام الشخصي بالزبون وسهولة التعرف عليه ،مثلا كم من الوقت والجهد يحتاج مقدم الخدمة لكي يفهم الزبون؟ هل يفهم مقدم الخدمة المتطلبات الخاصة للزبون<sup>1</sup>؟

- الأشياء الملموسة **Tangibles** :

غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية (مثل المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال التابعة لمقدم الخدمة) .

<sup>1</sup> قاسم نايف علوان ، المحياوي ، المرجع نفسه . ص.94-95

• اللياقة **Courtesy**:

وتعني إن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام و الآداب وإن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة والزبون .

- إن هذه المعايير العشرة التي يعتمدها الزبون لتقييم جودة الخدمة ليست بالضرورة إن تكون مستقلة عن بعضها البعض بل إن بعض المعايير متصلة مع بعضها البعض وقد تكون أحيانا مكملة لبعضها البعض<sup>1</sup> .

2-3 معايير ومواصفات الجودة في المكتبات الجامعية :

❖ تعريف سلسلة الموصفات إيزو 9000 :

إن مصطلح الإيزو ISO مشتق من الحرف الأول لإسم المنظمة المحلية للتقييس Organiserions of standardisation Internationl وهي منظمة دولية غير تابعة للأمم المتحدة . تهتم بإصدار وتعديل الموصفات وتوحيدها على المستوى الدولي . والتي تتضمن حق السلع والخدمات .

إن سلسلة إزو 9000 هي مجموعة موصفات تحكم توثيق نظام الجودة الذي تتطابق فيه جميع المتطلبات وبما يتلاءم مع طبيعة الشركة .

- إن أهم ما تتصف به سلسلة الإيزو 9000 هي إن مواصفاتها الخاصة بالحالات التعاقدية لها القدرة على منح شهادة إثبات المطابقة مع القياسي الدولي وهي شهادة معترف بها ومعتمدة دوليا وتعد سلسلة موصفات الإيزو 9000 إجماعا دوليا على مجموعة عناصر تمثل الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة لتطبيق نظام الجودة الذي يعتبر رضا المستهلك هدفا أساسيا له .

- تم اشتقاق سلسلة الإيزو 9000 من ثلاثة أنواع من المواصفات و هي على النحو التالي :

➤ مواصفات الدفاع البريطانية Decencestanda في عام 1959 .

➤ مواصفات الحلفاء ( حلف الناتو ) AQAP في عام 1968 .

<sup>1</sup> قاسم نايف علوان ، المحياوي ، المرجع نفسه . ص.95

➤ مواصفات البريطانية Bs 5750 في عام 1979 .

و استجابة للطلب العلمي في عام 1987 تم إصدار المواصفة الدولية لنظام الجودة Iso 9000 و أجريت عليها عام 1994 و لكن لم يكن هذا التعديل أساسيا و لم يمس الهيكل الرئيسي للمواصفة إلا في عام 2000 في نهاية الربع الأخير منه فقد تم إصدار المواصفة الجديدة<sup>1</sup> .

❖ سلسلة الموصفات الدولية إيزو9000 :

طورت الجماعة الأوروبية معيارا للجودة هو إيزو9000 حيث ركز هذا المعيار على إلزام المنظمات العاملة في ميثاق الدول الإتحاد الأوروبي ،بإتباع إجراءات ضمن إدارة منهجية للجودة وقد تضمن إدارة منهجية الجودة وقد تضمن هذا المعيار ثلاثة عناصر رئيسية وهي :

1- توفير دليل السيطرة على الجودة يتضمن القواعد الإرشادية لإيزو .

2- توثيق إجراءات الجودة .

3- وجود تعليمات مكتوبة للعمل .

فمعيار iso 9000 عبارة عن سلسلة من الموصفات القياسية الدولية تتكون من خمس مجموعات مرتبطة ببعضها خاصة بإدارة وتأكيد الجودة :

1- إيزو9000 :

وهي المرشد الذي يحدد مجالات تطبيق كل من 2001 إيزو9002 إيزو9003

إيزو9004 .

2- إيزو9001 :

وتتضمن ما يجب إن يكون عليه نظام الجودة في المؤسسات الإنتاجية أو الخدمية ، التي يبدأ عملها بالتصميم وينتهي بخدمة ما بعد البيع وهي الأكثر شمولاً حيث إنها تحتوي على جميع عناصر الجودة العشرين .

<sup>1</sup> قاسم نايف علوان . إدارة الجودة و متطلبات الايزو2001-2000 . عمان: دار الثقافة ، 2009 . ص.190

**3- إيزو 9002 :**

تتناول نظام الجودة في المؤسسات الإنتاجية أو الخدمية التي يقتصر عملها على النتائج والتركييب دون التصميم أو الخدمة ما بعد البيع وتضم 18 عنصرا من عناصر الجودة العشرين .

**4- إيزو 9003 :**

تختص الشركات التي تحتاج لنظم جودة شاملة لأنها لا تعمل بالإنتاج أو تقديم الخدمة . وإنما يقتصر عملها على الفحص والتفتيش والاختبار وتحتوي هذه المواصفة على إثني عشر (12) عنصرا من عناصر الجودة العشرين.

**5- إيزو 9004 :**

تحدد العناصر ومكونات عناصر الجودة ،وتعتبر المرشد الذي يحدد كيفية إدارة الجودة ،وهي بذلك تختلف جذريا عن سابقتها في إن الأخير تعاقدية أو تتضمن صفة التزام من المورد المصنع تجاه العميل ،والصفة التعاقدية هنا تفرض الحصول على شهادة إما المواصفة 2004 فهي إرشادية فقط <sup>1</sup>.

**❖ خصائص مواصفات الإيزو 9000 :**

- تتميز مواصفات الإيزو 9000 بجملة من الخصائص المميزة ولعل من أبرزها ما يلي :
- إنها مبنية على التراكم المعرفي لإدارة الجودة ،و تتعلق أساسا بأنظمة إدارة الجودة .
- إنها تمثل قاسما مشتركا للجودة المقبولة عالميا .
- إنها تحدد المبادئ الأساسية التي تضمن القيام بعمل عقلاني (جيد) .
- توفر ضمانا لوجود قاعدة متينة للممارسات الجيدة .
- إنها تكمل برنامج الجودة القائم أساسا في الشركة وتساهم في تحسين العمل والسلعة تدريجيا.
- إن الميزة الرئيسية للإيزو 9000 هي كونها تمثل اتفاقا عالميا وطريقة مثلى لتأسيس أنظمة جودة معمول عليها والتي يمكن التحقق منها من قبل المشتري أو من قبل طرف ثالث معتمد

<sup>1</sup> فار التميمي ،أحمد الخطيب . إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو 9001 . عمان: عالم الكتب الحديث، 2008، ص.77-78

وأبعد من هذا كونها تمثل أساسا مقبولا عالميا لتأسيس وتقويم نظام الجودة لأية منظمة في أجزاء من العالم .

- توفر مجموعة من المتطلبات والإرشادات التي تحدد ماهية الخصائص والصفات التي يجب توفرها في أنظمة الجودة ولكنها لا تحدد كيفية تطبيق هذه المتطلبات، فهي تركز على ما هو مطلوب وليس على الكيفية التي تم تلبية تلك المتطلبات .
- إنها تركز على العمليات الداخلية لاسيما التصنيع والبيع والإدارة والدعم والخدمة التقنية .
- تركز على منع حدوث حالات عدم التطابق خلال جميع مراحل العملية الإنتاجية، الأمر الذي يوفر الثقة للزبون والإدارة حول جودة السلع المقدمة<sup>1</sup> .

#### ❖ فوائد تطبيق الإيزو :

- إن تطبيق المواصفات العالمية (إيزو9000) من قبل المنظمات لها العديد من القواعد التي تعود على التنظيم والأفراد وهي :
- 1- العمل على زيادة قدرة التنظيمات على التنافس من خلال إتباع سياسات وإجراءات عمل تكون على درجة كبيرة من الدقة والوضوح والموضوعية مما يمكن هذه التنظيمات من تصدير خدماتها ومنتجاتها إلى كل دول العالم .
  - 2- تطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تسجل الإجراءات والعمليات وطرق العمل بشكل يساعد على تحقيق المواصفات العالمية .
  - 3- رفع مستوى الأداء وتغيير ثقافة المنظمة إلى الأفضل .
  - 4- بناء علاقات قوية ومتينة مع العملاء .
  - 5- تدريب المسؤولين والمنظمة على أساليب المرجعة والتقييم الذاتي .
  - 6- إعطاء العاملين شعورا بالثقة ورفع الروح المعنوية بسبب حصول المنظمة على شهادة الجودة العالمية .
  - 7- تحسين عمليات الإتصال الداخلي والخارجي وإتاحة مجال واسع للمؤسسة لدخول السوق العالمية بقدرة فاعلة وكفاءة .

<sup>1</sup>علي بوكميش . إدارة الجودة الشاملة إيزو9000 . عمان : دار الراية للنشر ، 2008 . ص115-116

8- تحقيق الرقابة على كل النشاطات الداخلية<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> محمد عوض ، الترتوري . إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية . عمان : دار الحامد ، 2009 . ص. 77

### تمهيد:

يعتبر البحث الميداني لكونه له علاقة بالمحتوى يهدف إلى استقصاء المعطيات اللازمة لبناء الموضوع والتحقيق من عناصر الإشكالية المحددة سابقاً.

وللوصول إلى المعلومات ذات دراسات تتطلب عن البحث عن كل ما هو متعلق بجدية ودقة المعارف لابد من التوجه إلى الميدان الذي يعطينا حوصلة شاملة عن جودة الخدمات المكتبية وكيف يتم تطبيقها ضمن المكتبات الجامعية والتي أُجريت بجامعة عبد الحميد ابن باديس، 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- تعريف جامعة عبد الحميد ابن باديس:

- نشأة جامعة مستغانم:

هي جامعة تقع في غرب البلاد، أنشئت بموجب المرسوم 98-220 المؤرخ في 1998/07/07، وهي مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتخضع لوصاية التعليم العالي والبحث العلمي، مرت جامعة مستغانم بعدة مراحل إلى أن وصلت إلى ما هي عليه الآن وهي كالتالي:

- المدرسة العليا للأساتذة متخصصة في العلوم الأساسية في مستغانم أحدثت بموجب المرسوم رقم 84-202 المؤرخ في 1984/08/18.

- المدرسة العليا لأساتذة متخصصة في التربية البدنية والرياضية في مستغانم، أحدثت بموجب المرسوم رقم 88-64، المؤرخ في 1988/03/22

- مركز الجامعي أحدث بموجب المرسوم رقم 98-300 المؤرخ في 1992/07/07.

- إنشاء جامعة مستغانم بموجب المرسوم رقم 98-220، المؤرخ في 1998/07/07.

- وبموجب هذا المرسوم تم حل كل من المدرسة العليا للأساتذة المتخصصة في العلوم الأساسية والمدرسة العليا للأساتذة المتخصصة في التربية البدنية والرياضية، والمركز الجامعي بمستغانم، وتحول جميع الممتلكات والوسائل والحقوق والالتزامات التي كانت تحوزها المدرسة العليا للأساتذة المتخصصة في العلوم الأساسية والمدرسة العليا للأساتذة المتخصصة في التربية البدنية والرياضية والمركز الجامعي إلى جامعة مستغانم<sup>1</sup>.

2- تعريف المكتبة المركزية لجامعة عبد الحميد ابن باديس:

<sup>1</sup> المرسوم رقم 03-220 المتضمن إنشاء جامعة مستغانم، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية 1998، ص08.

2-1- تعريف المكتبة المركزية: تقع المكتبة المركزية ITA في وسط مدينة مستغانم بالتحديد في المعهد الفلاحي الذي كان قديماً، والآن أصبحت جامعة لبعض الشُعَب مثل (اللغات الأجنبية كاللغة الإسبانية والفرنسية وكذلك البيولوجيا).

وفي يوم 13 ذو القعدة 1423هـ الموافق ليوم 07 فبراير 2001م تفضل سيد وزير التعليم العالي والبحث العلمي بوضع حجر الأساس لبناء مكتبة جامعة بمستغانم حيث في يوم 18 ذو الحجة عام 1424هـ الموافق لـ 10 فبراير 2004م كان فخامة الرئيس عبد العزيز بوتفليقة بتدشين المكتبة المركزية لجامعة مستغانم.

- أهداف المكتبة المركزية :

- الحفاظ على المعرفة وإثرائها وتنميتها والعمل على نشرها وتقديمها على المستويين القومي والإنساني.
- نشر العلم وإعداد الكفاءات المتخصصة في فروع العلم المختلفة على مستوى العصر وحفظ التراث العلمي ونقله عبر الأجيال من خلال التعليم والتدريب.
- النهوض بالشباب فكرياً وروحياً وخلقياً.
- المساهمة في تنمية المجتمع اقتصادياً واجتماعياً وثقافياً.
- توثيق الروابط الثقافية والعلمية بينها وبين من يشترك معها من مؤسسات في الرسالة والهدف محلياً وعربياً وعالمياً.
- إعداد وتوفير القيادات في شتى القطاعات العلمية والمهنية في المجتمع.
- إعداد الشباب المفكر الذي يستطيع التعبير عن أفكاره علماً وعملاً والذي يدرك ويقدر تقاليد مجتمعه، والأفكار والقيم السائدة فيه.

- متابعة التقدم العلمي في شتى فروع المعرفة والإسهام في هذا التقدم عن طريق البحث العلمي كأداة لتوسيع حدود المعرفة الإنسانية لحل مشكلات المجتمع في شتى قطاعاته، وتنميته اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا.

## 2-2- العاملون بالمكتبة المركزية:

يعتبر العنصر البشري بالمكتبات الجامعية ذلك العنصر الفعال للقيام بخدمات معلوماتية وعليه فالجدول بين عدد الموظفين ورتبهم.

العدد	الرتبة
01	ملحق بالمكتبات مستوى أول
03	وثائق أمنية محفوظات
09	عون تقني للمكتبات
05	مساعد مكتبات
18	المجموع

جدول رقم "01" العاملون بالمكتبة المركزية.

## 2-3- رصيد المكتبة:

تتوفر المكتبة المركزية على رصيد وثائقي متنوع، مما يخدم المجتمع المستفيد حيث يغطي جميع التحفظات في الجامعة، ويوضح الجدول توزيع الأرصدة الوثائقية بالمكتبة من حيث عدد العناوين.

نوع الوثائق	عدد العناوين
الكتب	عربية: 21470 فرنسية: 20088
القواميس والموسوعات	عربية: 4584 فرنسية: 3918
المذكرات الماجيستر والدكتوراه	عربية: 1774 فرنسية: 2683
المجلات	عربية: 31488 فرنسية: 685
المجموع	86690

جدول رقم "02" الرصيد الوثائقي بالمكتبة المركزية:

4-2- مستعملي المكتبة:

الفئة	عددها
الطالبة ليسانس	1200
ماستر	2027
ماجيستر	0
دكتوراه	147
أساتذة دائمين	59
أساتذة مؤقتين	07
المجموع	3440

جدول رقم "03" مستعملي المكتبة.

التهميش:

(01) (02) (03): جامعة مستغانم زيارة يوم 2018/04/08 على الساعة 10:00

القانون الداخلي للمكتبة المركزية:

- قانون خاص بالطلبة:

- المادة الأولى: لا يسمح الدخول إلى المكتبة بدون تقديم الوثائق التالية:

- بطاقة الطالب.

- بطاقة القارئ.

- المادة الثانية: بطاقة القارئ بطاقة شخصية.

- الالتزام باللياقة والآداب العامة ونظافة المكان.

- المادة الثالثة: داخل المكتبة يمنع منعاً باتاً مايلي:

- التدخين.

- الهاتف والوسائل السمعية.

- رفع الصوت وإزعاج الآخرين.

- تغيير وضعية الكراسي والطاولات.

- المادة الرابعة: كما تجاوز لهذا النظام يعرض صاحبه للعقوبات التالية:

- إنذار مسجّل على البطاقة.

- الإقصاء المؤقت والنهائي من خدمات المكتبة.

- المادة الخامسة: على أعوان الأمن الحرص على تطبيق الصارم لهذا النظام.

قانون خاص بالعمال:

- يتوجب على العمال بالقيام بالوظائف الموكلة إليهم.
- عند خروج العمال أو غيابه يجب أن يكون مصحوب بوثيقة تثبت سبب ذلك.
- لابد على العامل بالتعاون المشترك فيما بينه مع أعمال من خلال التبادل والتخيير في الوظائف من أجل معرفة كل مهام المكتبة.

=< المصالح الموجودة في المكتبة:

- مصلحة البحث البيلوغرافي.
- مصلحة معالجة الوثائقي.
- مصلحة الاقتناءات وتسجيل الجرد.
- مصلحة الإعلام والتوجيه.

=< خدمات المكتبة المركزية ITA عبد الحميد ابن باديس:

\* خدمة التوجيه:

يوجد بالمكتبة المركزية العديد من الموارد عشرات الآلاف من الكتب والمواد السمعية والبصرية وما إلى ذلك.

\* خدمة الاستقبال والمعلومات:

يتم استقبال الطالب من قبل الطاقم الشاغر على المكتبة وإرشاده في بحثه الخاص به على الفور أو توجيهه إلى مصالح أخرى من المكتبة التي لديها الجواب عن سؤاله.

- تعال أنظر واكتشف.

- نحن نرحب بأسئلتك.

- شرح كيفية التسجيل واستعارة الكتب ببطاقة الطالب أو بطاقة المكتبة.

- يرحب بالطالب بكل حفاوة وتوجيهه.

\* خدمة البحث البيلوغرافي:

يتم على مستوى هذه المصلحة الخدمات المباشرة لرواد المكتبة سواء من أساتذة أو طلبة أو باحثين، حيث تتمثل هذه الخدمات في مساعدتهم على إنجاز لجوئهم وتوجيههم نحو المصادر المختلفة الموجودة في مخازن المكتبة أو المكتبات الأخرى وذلك باستعمال التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال، حيث تضع تحت تصرف روادها مجموعة من أجهزة الكمبيوتر ومختلف الوسائل المتواجدة في المكتبة والتي بدورها توفر للباحث ربح الوقت وتسهيل عملية البحث بأقل جهد ممكن.

\* خدمة الإعارة:

تُعد هذه الخدمة واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية وأحد المؤشرات الهامة على فعاليتها وعلاقتها بالمجتمع المستفيد وهي تنقسم هذه الأخيرة إلى قسمين هما:  
أ) الإعارة الداخلية: تسمح للطالب بعد إظهار بطاقة المكتبة بالإطلاع على الوعاء الفكري داخل المكتبة فقط دون السماح له بإخراجه (دوريات)، وهي خاصة بالكتب المرجعية والقواميس والموسوعات.

ب) الإعارة الخارجية: تعتبر إعارة مؤقتة لوعاء من الأوعية الفكرية التي تحتويها المكتبة حيث تتم هذه العملية بعد إظهار بطاقة المكتبة وملء استمارة الإعارة التي تمنح من طرف مصلحة الإعارة والتي تحتوي على:

- ثلاث كتب للأساتذة مدة 15 يوماً.

- كتابان للطلبة لمدة أسبوع.

مع احترام بعض الشروط الواجب توفرها للاستفادة من قسم الإعارة وهي:

- الطلبة: بطاقة المكتبة.

- الأساتذة: بطاقة مهنية + بطاقة المكتبة.

- الباحثين خارج المكتبة المركزية: ترخيص يقد من طرف المكتبة المرسله بعد أن يقدم نسخة طبق الأصل لشهادة التسجيل للسنة الجارية + صورة طبق الأصل لبطاقة الهوية.

=> الاقتناء: تعتبر مصلحة الاقتناء الحلقة الرئيسة ضمن السلسلة الوثائقية بحيث تعمل على تجميع المعلومات من مختلف المصادر المتعلقة بأحداث الإصدارات العلمية ووضعها في متناول اللجان المختصة لاقتناء الوثائق والكتب التي تخدم احتياجات الجامعة في مجال البحث العلمي والتدريسي.

ثم تليها العملية الأخرى المتمثلة في اقتناء الوثائق مهما كان نوعها وتتحكم في هذا الأخير عدة عوامل تم تحديدها في سياسة الاقتناء المعتمدة في المكتبة الجامعية.

=> مهام المكتبة المركزية بجامعة عبد الحميد ابن باديس ITA:

- حدد المرسوم رقم 03-279 المؤرخ في 2003/08/23 مهام جامعة مستغانم وهي كالتالي:

\* تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.

\* تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث.

\* المشاركة في التكوين المتواصل.

\* المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.

\* ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.

\* المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية.

\* تميم نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني.

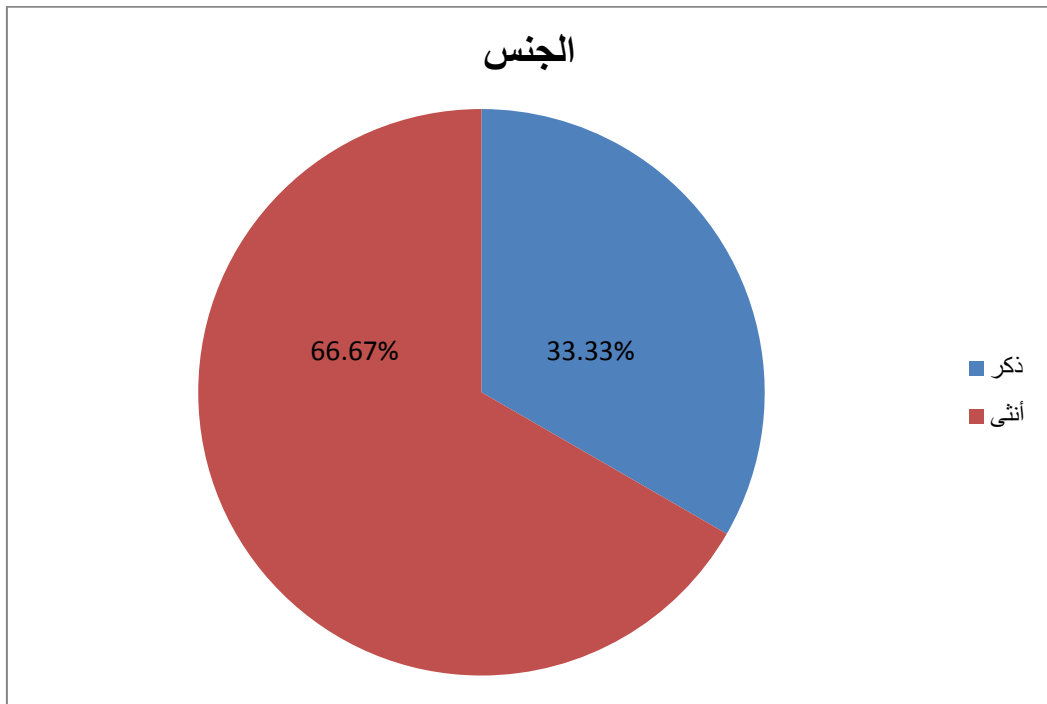
\* المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها<sup>1</sup>

- دراسة تحليلية لنتائج الاستبيان:

الجدول رقم 01: خاص بالجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
33.33%	20	ذكر
66.67%	40	أنثى
100%	60	المجموع

شكل رقم "01" خاص بالجنس.



التحليل:

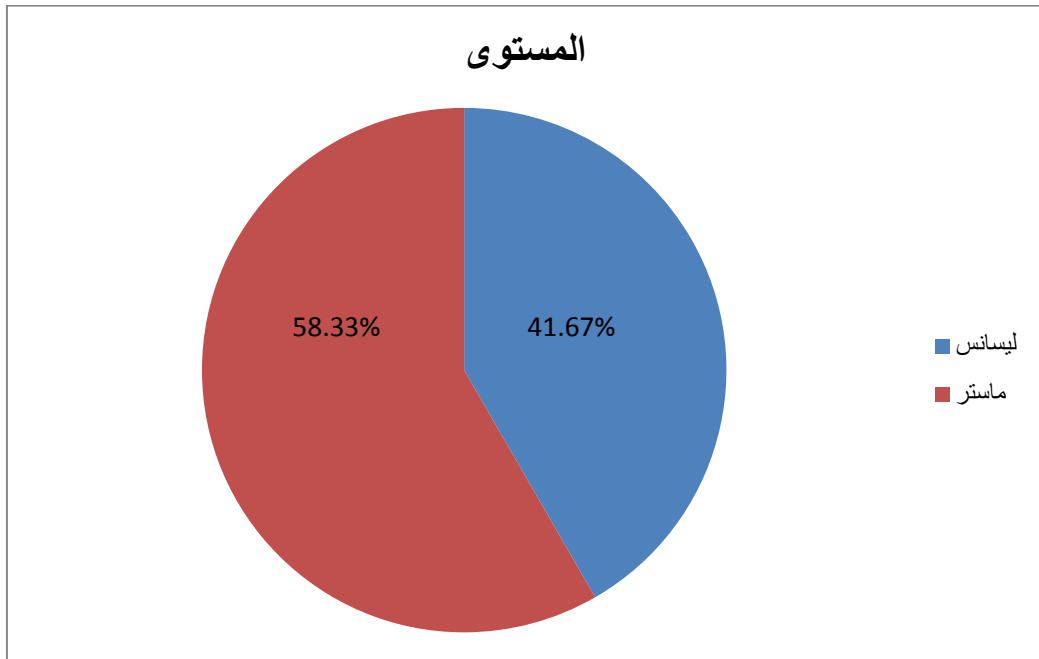
من خلال الجدول الأول والخاص بالجيش نلاحظ أن نسبة الإناث بلغت **66.66%** تمثل أكبر نسبة مقارنة بالذكور **33.33%** وذلك يعود للإهتمام الكبير من قبل الإناث للدراسة وحب المطالعة والعمل الجماعي وهي نتيجة معتاد الوصول إليها.

<sup>1</sup> المرسوم التنفيذي رقم 03-179 المتضمن تحديد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بمتضامنها، الجريدة الرسمية الجزائرية، 2003، ص04.

الجدول رقم "02": خاص بالمستوى.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ليسانس	25	41.67%
ماستر	35	58.33%
المجموع	60	100%

شكل "02" خاص بالمستوى.



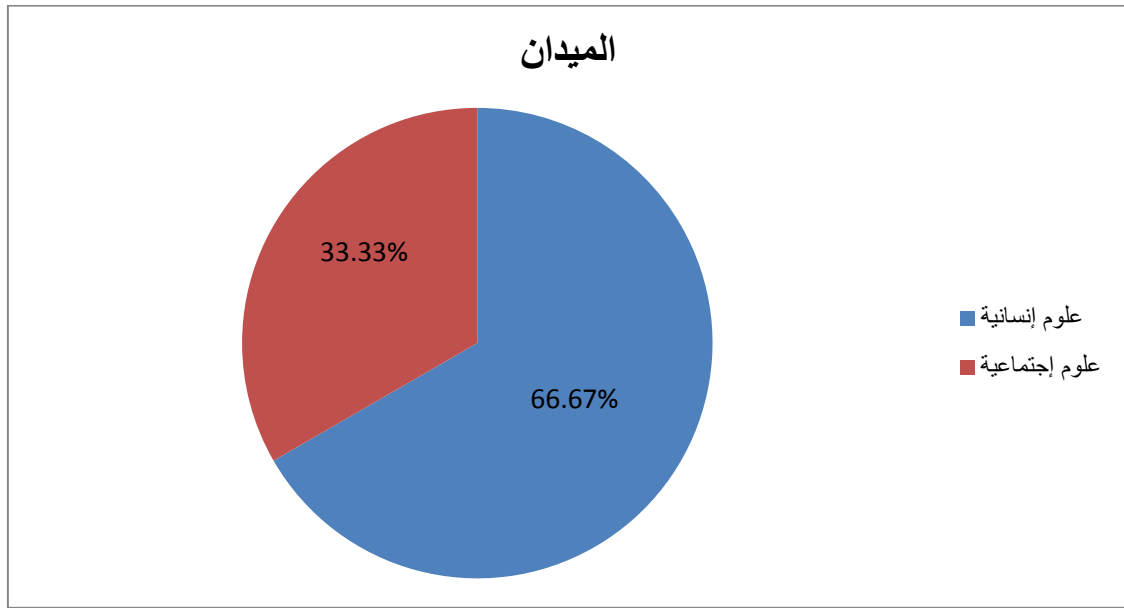
التحليل:

يعد المستوى التعليمي كعينة هامة وعند ملاحظتنا للجدول رقم "02" وجدنا أن أغلبية الطلبة ذو المستوى التعليمي ليسانس أقل نسبة حيث بلغ **41.67%** من نسبة مستوى الماستر حيث قُدّرت بـ **58.33%**.

الجدول رقم "03": خاص بالميدان.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
علوم إنسانية	40	66.67%
علوم اجتماعية	20	33.33%
المجموع	60	100%

شكل رقم "03": خاص بالميدان.



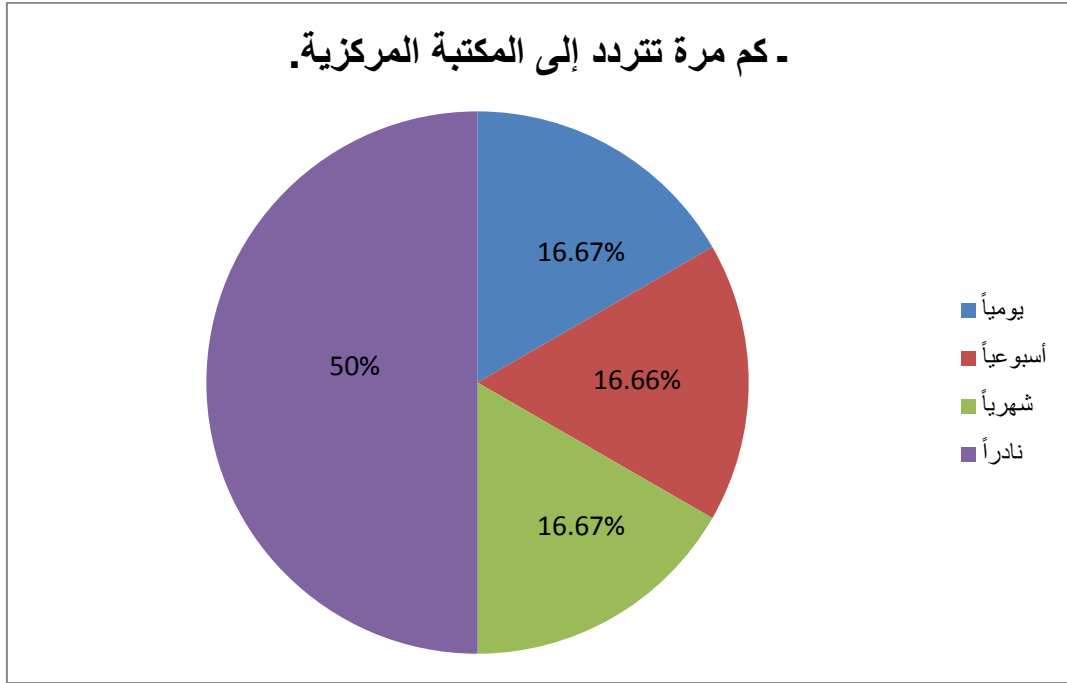
التحليل:

من خلال الجدول رقم "03" نلاحظ أنّ طلبة العلوم الإنسانية تمثل أكبر نسبة تقدر بـ **66.67%** مقارنة بطلبة العلوم الاجتماعية التي تقدر نسبتها بـ **33.33%** وذلك راجع ربما إلى أن طلبة العلوم الإنسانية يفضلون المطالعة في المكتبة والعمل الجماعي على عكس طلبة العلوم الاجتماعية.

الجدول رقم "04": خاص بكم مرة تتردد إلى المكتبة المركزية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
يوميًا	10	16.67%
أسبوعيًا	30	16.66%
شهريًا	10	16.67%
نادرًا	10	50%
المجموع	60	100%

شكل رقم "04" خاص بكم مرة تتردد إلى المكتبة المركزية.

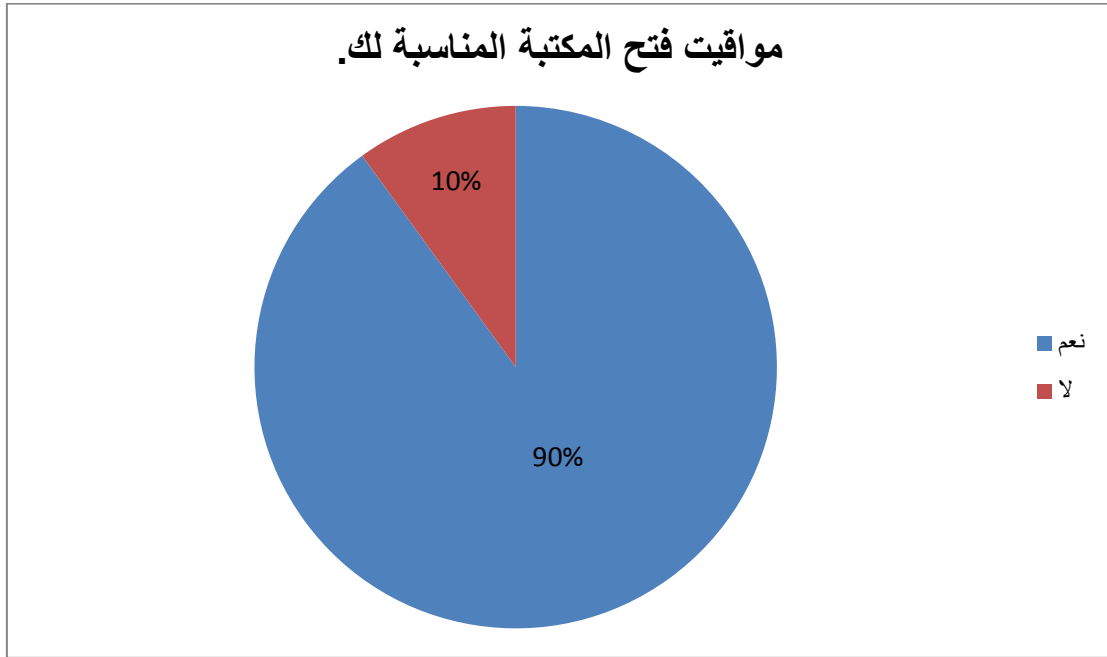


**التحليل:** نلاحظ من خلال الجدول رقم "04" أن نسبة تردد الطلبة نادرا على المكتبة هي أعلى نسبة فُدرت بـ **50%** ويعني هذا أن الطلبة يقصدون المكتبة إما للقاء الزملاء أو إعداد البحوث أو المذكرات، أما بالنسبة لـ يوميًا وأسبوعيًا وشهريًا التي تقدر نسبتهم بـ **16.67%** هم طلبة يترددون على المكتبة لتلبية حاجاتهم الدائمة لها حيث يعتبرون هم الفئة غير الوفية للمكتبة.

الجدول رقم "05" هل تعتبر مواقيت فتح المكتبة مناسبة لك؟.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	54	90%
لا	06	10%
المجموع	60	100%

شكل رقم "05" خاص بمواقيت فتح المكتبة المناسبة لك.



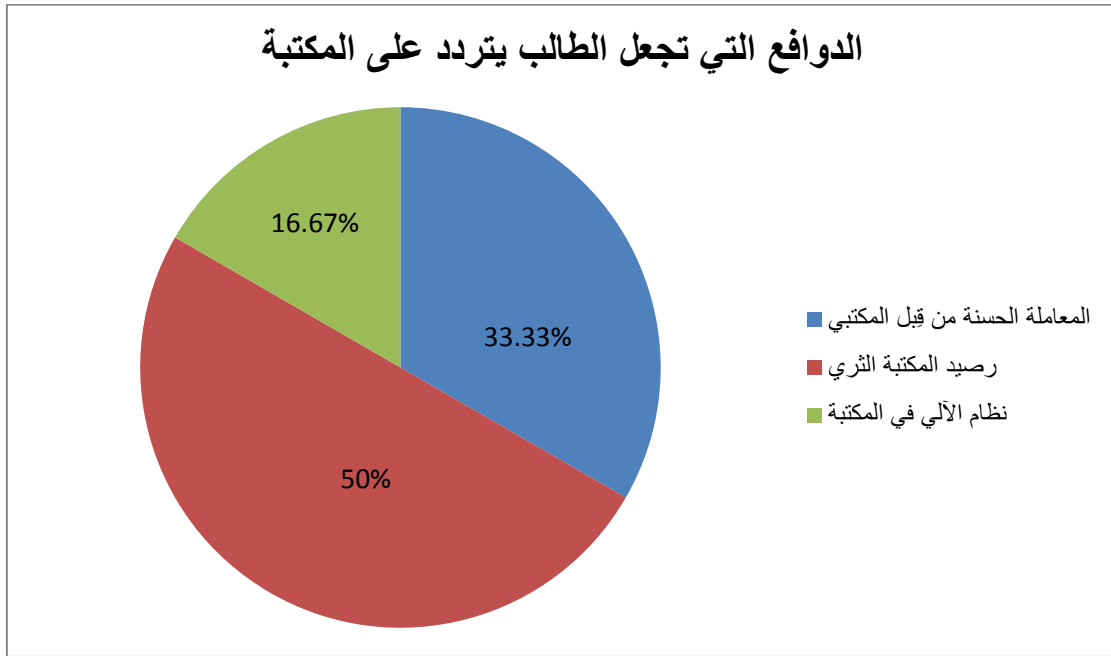
التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم "05" أنّ نسبة مواقيت فتح المكتبة تقدر بـ **90%** وهذا يعود إلى النظام الذي تتماشى عليه ممّا يجعل الطلبة يحترمون المواقيت والمواعيد المحددة للمكتبة، أمّا فيما يخص النسبة المتبقية **10%** تبين عدم رضى الطلبة على التوقيت وعدم توفيقها مع أوقات فراغهم.

الجدول رقم "06" خاص بـ ما هي الدوافع التي تجعلك تتردد على المكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
المعاملة الحسنة من قبل المكتبي	20	33.33%
رصيد المكتبة الثري	30	50%
نظام الآلي في المكتبة	10	16.67%
المجموع	60	100%

شكل رقم "06" خاص بالدوافع التي تجعل الطالب يتردد على المكتبة.



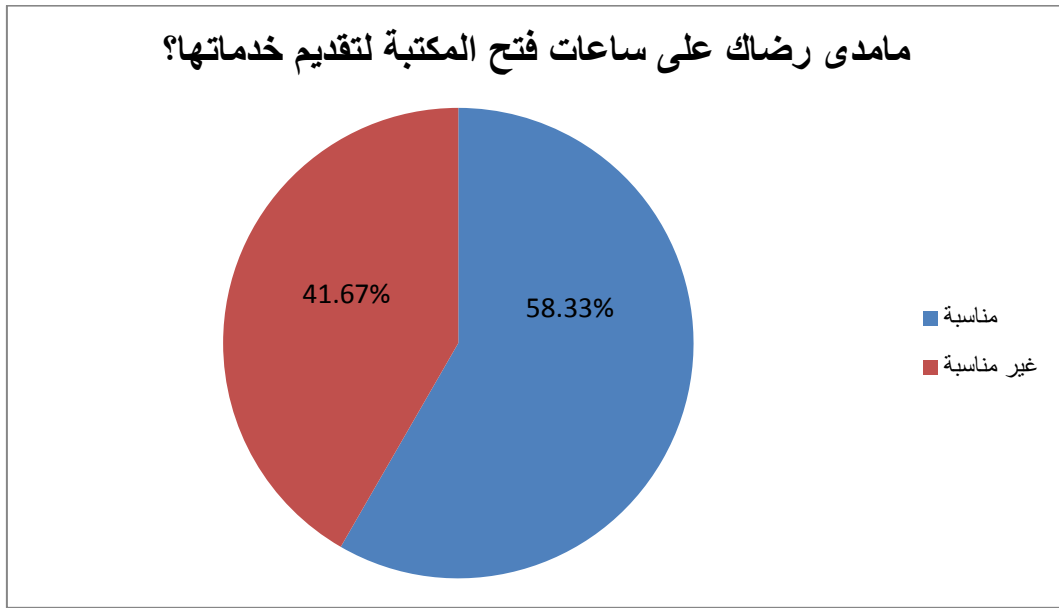
التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم "06" أنّ نسبة 50% تبين أن رصيد المكتبة الثري أعلى نسبة مقارنة مع النسب الأخرى، بحيث قدرت بـ 33.33% المعاملة الحسنة من قبل المكتبي والتي تعد بمثابة عامل أساسي حسب آراء الطلبة وفي توافدهم المستمر للمكتبة. أمّا نسبة 16.67% المتبقية كانت نظام الآلي في المكتبة كون الطالب أو المستفيد يسمح لهم الفهرس الإلكتروني في تسهيل عملية البحث غير البحث التقليدي.

الجدول رقم "07" خاص بـ مامدى رضاك على ساعات فتح المكتبة لتقديم خدماتها؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
مناسبة	35	58.33%
غير مناسبة	25	41.67%
المجموع	60	100%

شكل رقم "07" خاص بـ مامدى رضاك على ساعات فتح المكتبة لتقديم خدماتها؟



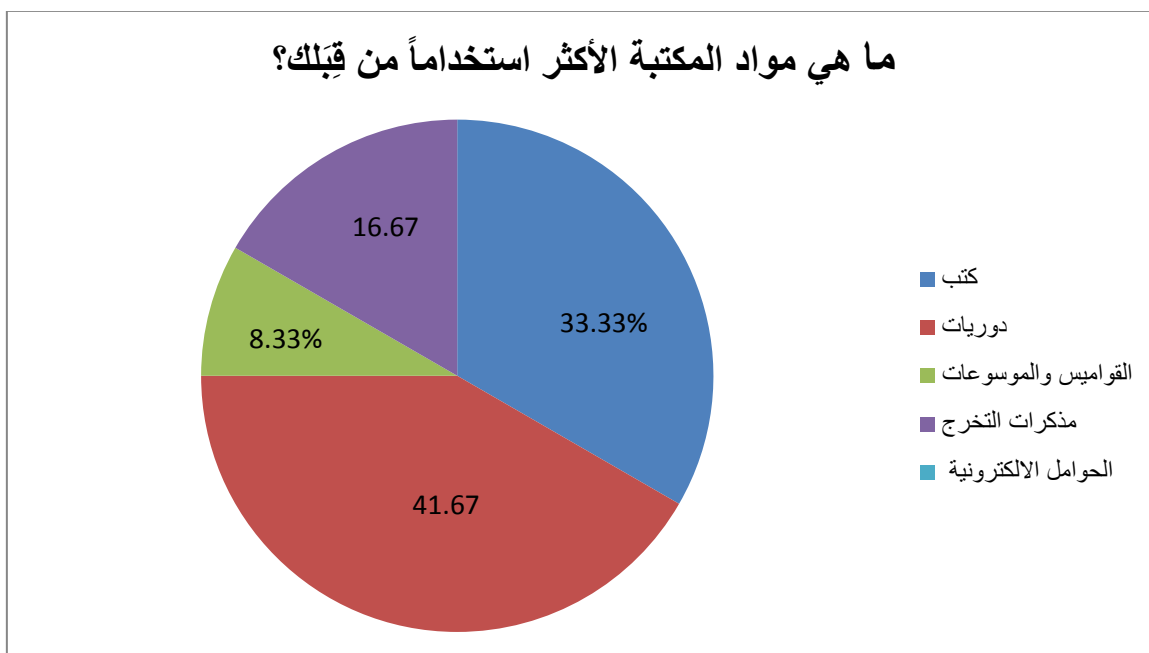
التحليل:

من خلال الجدول رقم "07" نلاحظ أن ساعات فتح المكتبة تساعد الطالب من خلال إنجاز بحوثهم بنسبة **58.33%**، أمّا المستبقة **41.67%** ربما قد لا تساعد الطالب في ذلك، تزامناً مع ساعات الدراسة أو الفراغ.

الجدول رقم "08": خاص بـ ما هي مواد المكتبة الأكثر استخداماً من قبلك؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
33.33%	20	كتب
41.67%	25	دوريات
8.33%	05	القواميس والموسوعات
16.67%	10	مذكرات التخرج
00%	00	الحوامل الالكترونية إذا كانت متوفرة
100%	60	المجموع

شكل رقم "08" خاص بـ ما هي مواد المكتبة الأكثر استخداماً من قبلك؟



التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم "08" أن نسبة الدوريات بلغت **41.67%** وذلك يعود لتردد

المستمر لها من قبل الطلبة وأكثر إقبالاً ثم تليها الكتب بنسبة **33.33%** بكونه وسيلة

ضرورية التي يستعملها الطالب أو المستفيد للحصول على المعلومات أما مذكرات التخرج

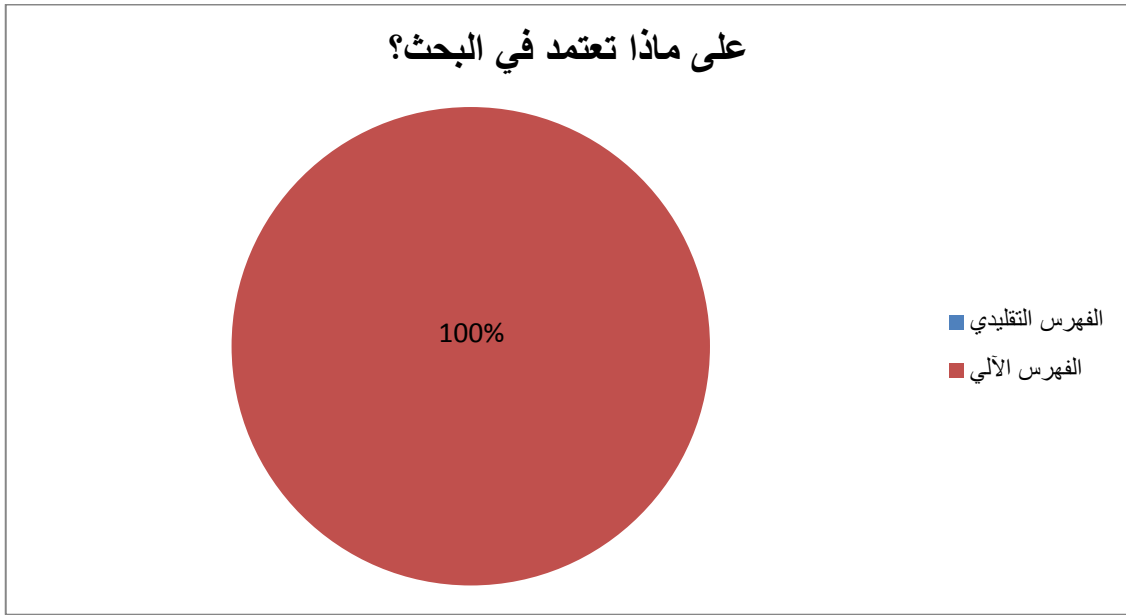
بنسبة **16.67%** تعتبر دراسات سابقة بالنسبة لهم، وهذا بالإضافة إلى استعمال القواميس

والموسوعات بنسبة **8.33%** مقارنة بالحوامل الالكترونية التي لم ترى إقبالاً لندرته بنسبة **.00%**.

الجدول رقم "09": خاص بـ على ماذا تعتمد في البحث؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
00%	00	الفهرس التقليدي
100%	60	الفهرس الآلي
100%	60	المجموع

شكل رقم "09" خاص بـ على ماذا تعتمد في البحث؟



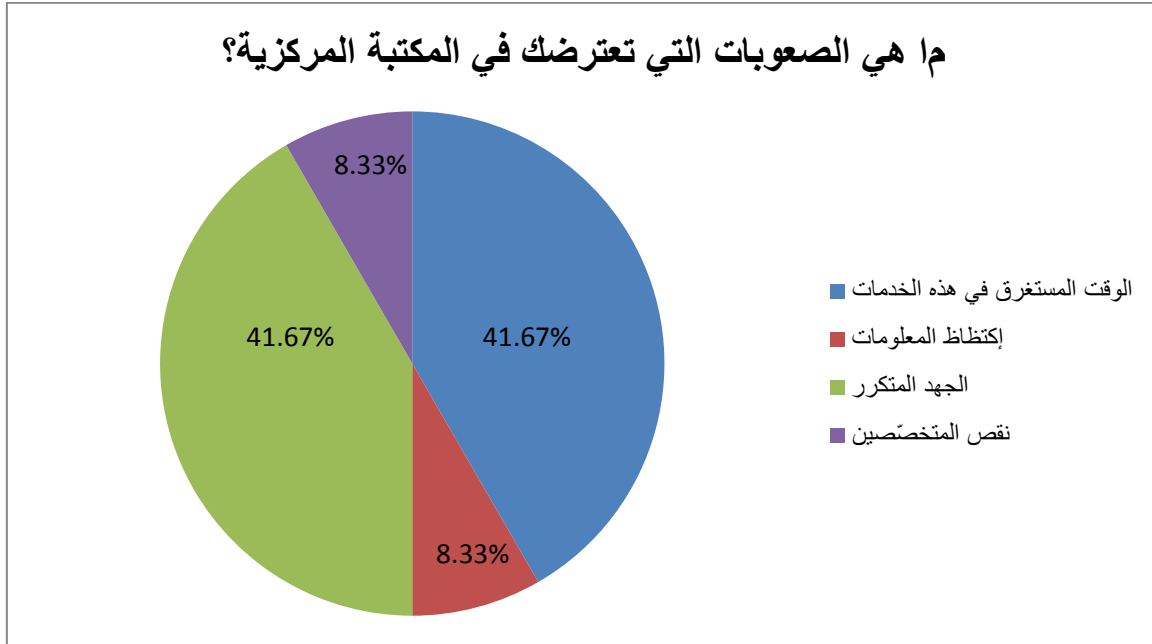
التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم "09" أن نسبة استعمال الفهرس الآلي أعلى نسبة حوالي **100%** لكونه يسهل للطلاب الحصول على المعلومة بسرعة وبأقل جهد مما جعله الأكثر طلباً من قبل المستفيد، عكس الفهرس التقليدي بنسبة **00%** والذي يتطلب وقت في البحث.

الجدول رقم "10" خاص برأيك ما هي الصعوبات التي تعترضك في المكتبة المركزية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الوقت المستغرق في هذه الخدمات	25	41.67%
اكتظاظ المعلومات	05	8.33%
الجهد المتكرر	25	41.67%
نقص المتخصصين	05	8.33%
<b>المجموع</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

شكل رقم "10" خاص برأيك ما هي الصعوبات التي تعترضك في المكتبة المركزية؟



**التحليل:**

نلاحظ من خلال الجدول رقم "10" أن نسبة 41.67% كانت نتيجة الوقت المستغرق في هذه الخدمات وهذا راجع إلى صعوبة الموظفين في التعامل مع المعلومة مما يؤدي إلى أخطاء وبالتالي التكرار في عملية البحث كلما حققت العملية الأولى والجهد المتكرر بنسبة 41.67% كذلك.

- أما فيما يخص اكتظاظ المعلومات بلغت الإحصائية حوالي 8.33% وكذلك بالإضافة إلى نقص المتخصصين بلغت حوالي 8.33%، وذلك يفسر أن المكتبة لها نقص من جهة

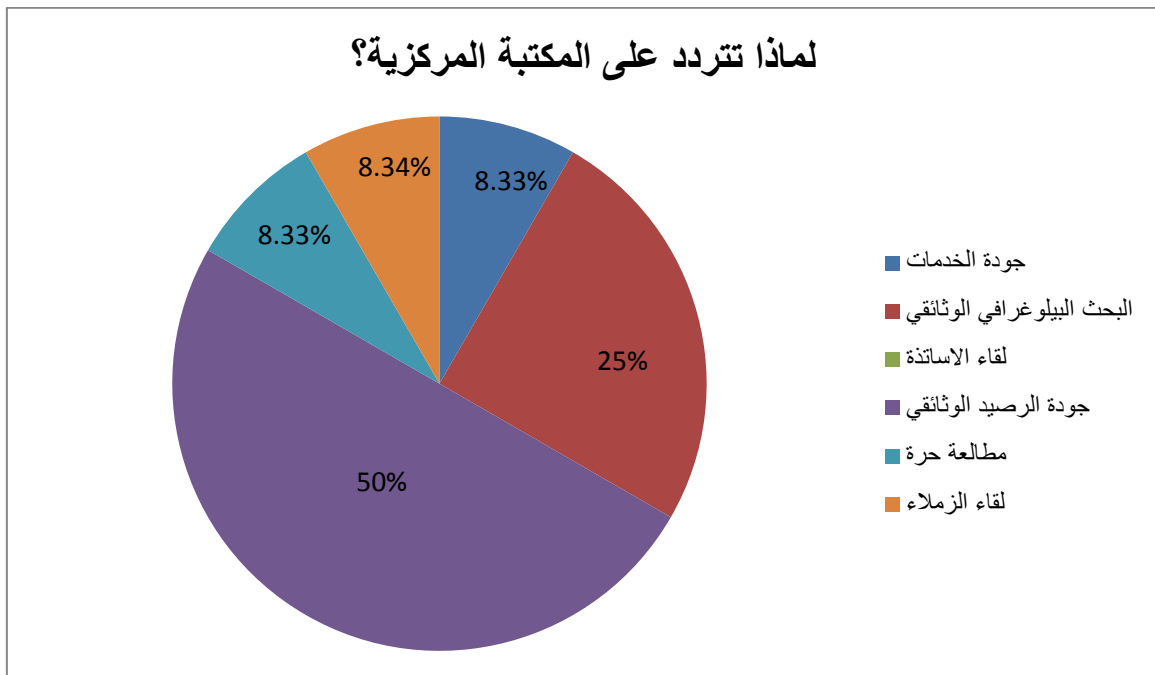
المتخصصين في علم المكتبات بالدرجة الأولى، وصعوبة في التعامل مع المعلومة و  
اكتظاظها مما يجعل عسر في الوصول إليها بسهولة.

- لذا فالمختص له دور فعال في احتواء المعلومة وكيفية إيصالها للطرف الآخر  
(المستفيد).

الجدول رقم "11": الخاص بـ لماذا تتردد على المكتبة المركزية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
جودة الخدمات	05	8.33%
البحث البيبلوغرافي الوثائقي	15	25%
لقاء الأساتذة	00	00%
جودة الرصيد الوثائقي	30	50%
مطالعة حرة	05	8.33%
لقاء الزملاء	05	8.34%
المجموع	60	100%

شكل رقم "11" الخاص بـ لماذا تتردد على المكتبة المركزية؟



التحليل:

من خلال الجدول رقم "11" نلاحظ أن نسبة 50% تبين جودة الرصيد الوثائقي أكبر نسبة وذلك راجع أن المكتبة غنية بالمصادر المتعددة والمختلفة مما تحتويه من كتب بمختلف اللغات والتخصصات، مما يساعد الباحث في إيجاد المعلومة بسهولة.

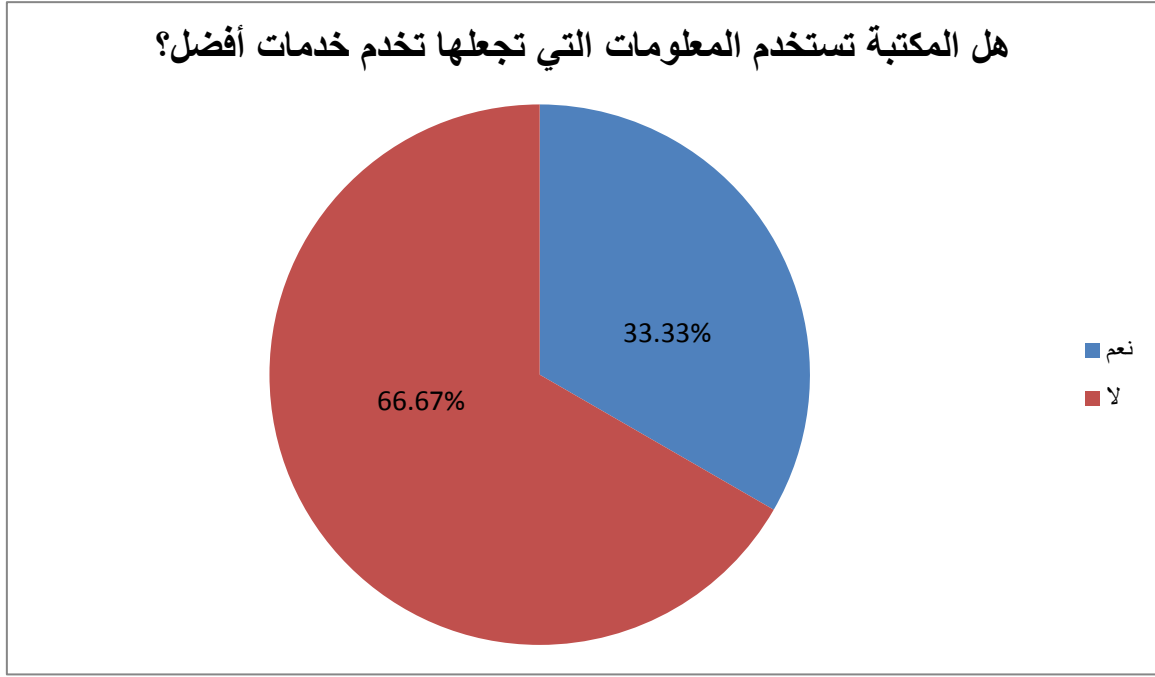
ونجد البحث البيبلوغرافي الوثائقي بنسبة 25% الذي بدوره يساهم في الوصول إلى المعلومة، أما المطالعة الحرة ولقاء الزملاء قدرت نسبتهم حوالي 8.33% و 8.34% . ثم تليها جودة الخدمات بنسبة 8.33%، وذلك راجع إلى أنها شبه منعدمة في المكتبة المركزية ، فهي تستدعي التطور في مختلف الوسائل وإدخال التكنولوجيا الحديثة إليها. ونسبة لقاء الأساتذة كانت منعدمة بـ 00%.

الجدول رقم "12": خاص برأيك هل المكتبة تستخدم المعلومات التي تجعلها تخدم خدمات أفضل؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
33.33%	20	نعم
66.67%	40	لا
100%	60	المجموع

شكل رقم "12" خاص برأيك هل المكتبة تستخدم المعلومات التي تجعلها تخدم خدمات أفضل؟

هل المكتبة تستخدم المعلومات التي تجعلها تخدم خدمات أفضل؟



التحليل:

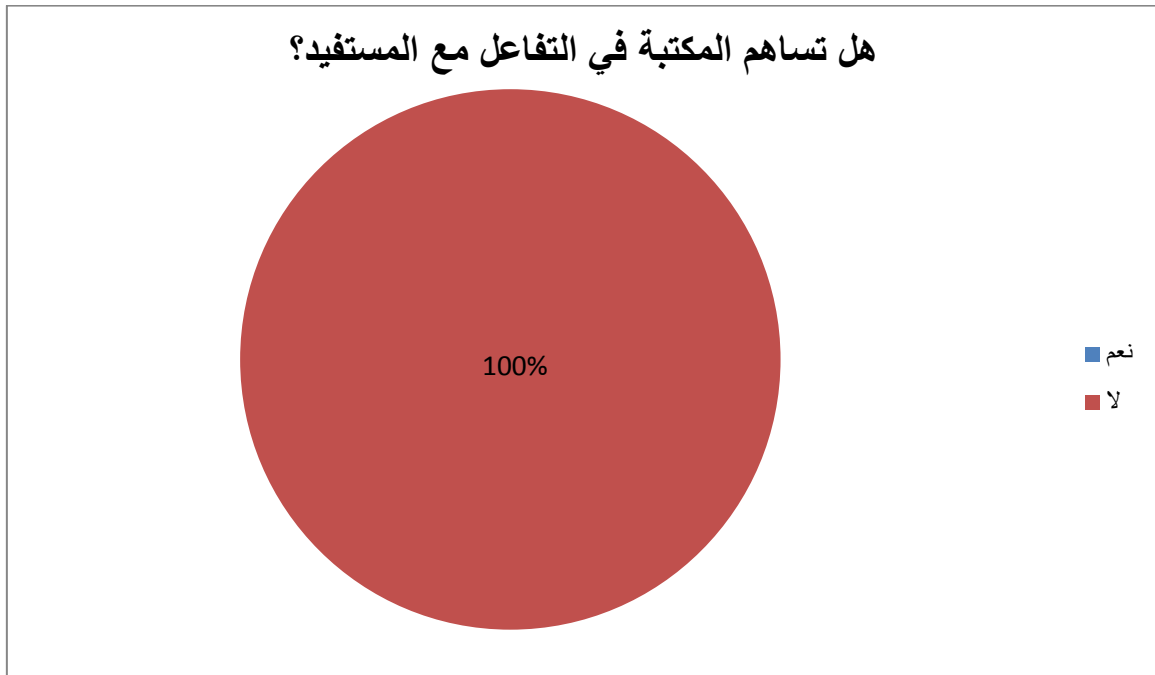
نلاحظ من خلال الجدول رقم "12" أن نسبة **66.67%** من استعمال المعلومات في المكتبة مما يولد خدمات أفضل لها أعلى درجة ، وذلك ربما راجع إلى شبه وجود أو توفر خدمة التوجيه والإرشاد من طرف العاملين على رأسها من متخصصين وحسن التعامل، وتبادل الحوارات والآراء بين المكتبة والمستفيد مما يخدم أهم المواضيع التي تُسرد من قبل الطالب واقتنائها من المختص بمختلف أوعيتها سواء الورقي أو الإلكتروني.

- أما نسبة **33.33%** عدم استخدام معلومات من أجل أن تخدم خدمات أفضل راجع وعائد إلى أن أغلبية الطلبة أكدوا على النقص في المتخصصين على مستوى المكتبة جعل لهم صعوبة في الحصول على أهم المعلومات لتلبية حاجاتهم.

الجدول رقم "13": خاص بـ هل تساهم المكتبة في التفاعل مع المستفيد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	00	00%
لا	60	100%
المجموع	60	100%

شكل رقم "13" خاص بـ هل تساهم المكتبة في التفاعل مع المستفيد؟



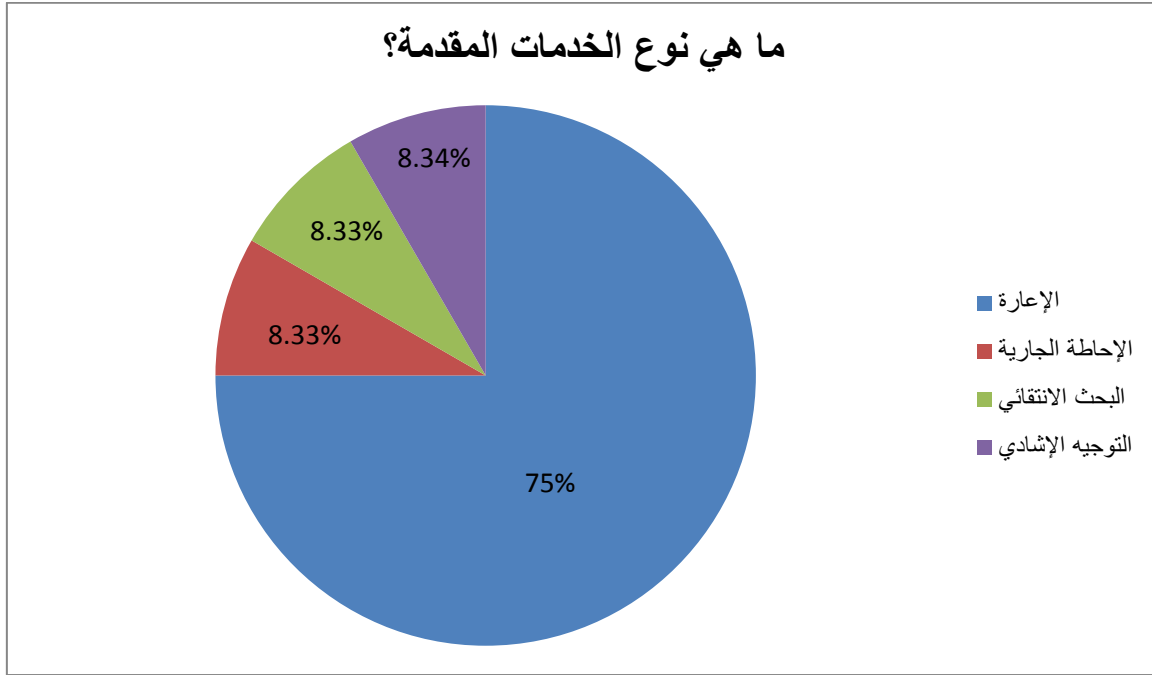
التحليل:

بلغت نسبة عدم تفاعل المكتبة مع المستفيدين أعلى نسبة 100% من خلال ما لاحظناه من الجدول رقم "13" الذي يوضح ذلك، وهذا عائد إلى تجاهل تقريباً كلي للموظفين للدور الفعال الذي يقدمونه في التفاعل وحل المشكلات التي تواجه الطلبة، وأما نسبة تفاعل المكتبة ساهم في التفاعل وحل طلبات العالقة لدى المستفيد.

الجدول رقم "14": الخاص بـ ما هي نوع الخدمات المقدمة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الإعارة	45	75%
الإحاطة الجارية	05	8.33%
البحث الانتقائي	05	8.33%
التوجيه الإرشادي	05	8.34%
المجموع	60	100%

شكل رقم "14" الخاص بـ ما هي نوع الخدمات المقدمة؟



التحليل:

من خلال الجدول رقم "14" نلاحظ أن نسبة خدمة الإعارة سجلت حوالي 75% في المكتبة المركزية ITA عبد الحميد ابن باديس بمستغانم وتعد من أهم الخدمات المقدمة بكونها تنقسم إلى إعارة داخلية وإعارة خارجية سيتضمن مجموعة من القواعد والقوانين الداخلية الخاصة بالمكتبة، أما فيما يخص كل من الإحاطة الجارية والبحث الانتقائي بلغت النسبة 8.33% متدنية من استعراض وكشف للوثائق المصادر التي تصل إلى المكتبة

وإعلام المستفيد بتلك المواد التي تهتمهم غير التوجيه الإرشادي الذي كانت بنسبة 8.34% من خلال تحفيز الطلبة وتوجيههم بأهم المصادر التي تخدم حاجتهم.

النتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال النتائج المتحصل عليها في الدراسة الميدانية والتي حاولنا بقدر الإمكان فيها أن تكون معبرة على جودة الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة المركزية **ITA** بجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم.

وعلى ضوء الفرضيات المقدمة والتي تمثل المحور النظري لهذه الدراسة حيث تحصلنا على بعض النتائج التي تجسد هذا الدور نذكرها كالآتي:

\* الفرضية الأولى: مفادها رضا المستفيدين على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية **ITA** جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم.

- من خلال الجدول رقم "05" العينة المبنية الخاصة لمواقيت فتح المكتبة وذلك يدل على أن المواقيت مناسبة لهم ، وتتوافق مع أوقات فراغهم ويساعدتهم على حل مشكلاتهم البحثية.

- كما يؤكد الجدول رقم "14" أن الأيام المخصصة للإعارة لها دور ملائم للمستفيدين بنسبة قدرت بـ **75%** وهي كافية في إنجاز بحوثهم، والجدول رقم "07" الذي يؤكد أن المستفيدين راضون على الخدمات المقدمة من خلال الساعات المطروحة عليهم بنسبة **58.33%**، فالجدول رقم "06" يبين ذلك من خلال رصيد المكتبة الثري الذي يجعلهم في تردد على المكتبة المركزية بنسبة **50%** والاستفادة من مختلف خدماتها المقدمة.

- الفرضية الثانية: مفادها:

" اعتماد المكتبة المركزية **ITA** بجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم على تدابير الجودة في تقديم خدماتها"

- من خلال الجدول رقم "11" الخاص بتردد المستفيدين إلى المكتبة بدافع تنوع وتعدد الخدمات بالمكتبة المركزية **ITA** عبد الحميد ابن باديس والذي يوضح غياب عنصر الجودة لخدمات بنسبة **8.33%**، قد أجمع الطلبة على نقص وتراجع في تلبية هذه الخدمات المقدمة، مما يجعل الطلبة في تجاهل واستغناء عن عنصر التواصل مع المكتبات ومساعدته

بنسبة **66.67%** حيث نجد أن نسبة **8.34%** هي فئة تعود وتلجأ إلى توجيهات وإرشادات المكتبي، مما يجعل غيابه الكامل في دوره كمكتبي في عملية التوجيه والإرشاد ومساعدة الطلبة.

فالأداء الجيد يعد أحد دعائم الركائز التي تعمل على تحقيق الجودة بكونها لا تستدعي قدرات مادية كبيرة أو حتمية وجود وسائل مختلفة ومتعددة لتحقيق عنصر الجودة من خلال الجدول رقم "12" الذي يوضح ذلك، وإنما يتطلب التسهيل في الأخذ ببعض الإجراءات لضمان السير الحسن للعمل بطريقة جد سريعة ومضمونة، والدقة في الأداء الذي يعد أهم وسيلة للرفع من مستوى الخدمة وبذلك يتم تحقيق معيار الجودة، وهذا ما لاحظنا غيابه في المكتبة المركزية **ITA** بجامعة عبد الحميد ابن باديس، ومن خلال مفردات والتي تؤكد بعدم التفاعل المكتبة مع المستفيدين وحل أهم مشكلاتهم التي تصادفهم بنسبة جد عالية بلغت **100%**، وهذا ما يؤثر سلبا على مردودية المكتبة.

#### التوصيات العامة للدراسة :

من خلال عرضنا لأهم النتائج التي توصلنا إليها في الدراسة الميدانية مما يمكننا من طرح مجموعة من الاقتراحات والحلول التي من شأنها النهوض بالمكتبات الجامعية عامة والمكتبة المركزية **ITA** جامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم خصيصا وجعلها تعيد النظر في أدائها لخدمة رواد المكتبة على أتم وجه حيث قمنا بتلخيص هذه الاقتراحات والتوجيهات كالاتي:

- إعادة النظر في مواقيت الإعادة وتمديد أيامها فيما يخدم الطلبة وزيادة في ذلك.
- الزيادة في توفير الرصيد المعرفي حتى وإن كان معتبرا من حيث عدد النسخ والمواد الفكرية التي تتماشى مع حاجيات رواد هذه المكتبة وتنظيمه بمختلف العمليات الفنية والتقنيات الخاصة وفقا لطرق علمية تخدم في مجال المكتبات والمعلومات حتى يضمن الوصول إلى المعلومات بأسرع وقت ممكن وبأقل جهد.

- حتمية توظيف عدد كافي من المتخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات بكونهم أدرى والأأنجع في الميدان.
- تحفيز الطلبة وإشراكهم في تسيير المكتبة بقدر ممكن وذلك بالسماح لهم بطرح آرائهم واقتراحاتهم وملاحظاتهم فيما يخدم المكتبة من إثراء للرصيد وما يعود عليها بالمنفعة.
- جعل التعاون بين المكتبات وربطها بشبكات داخلية وأخرى محلية فيما بينها.
- محاولة التحسين من السلبيات التي تواجه المكتبة المركزية ITA بالكشف عن مواطن القوة والضعف وتدعيمها بالإيجابيات.
- بعد معظم الطلبة بالمكتبة المركزية الأكثر استخداما للكتب الحديثة متناسين ميزة بقية الكتب.
- جلب المزيد من وسائل البحث المتاحة في المكتبة المركزية ITA مما يجعلها أكثر إقبالا من طرف الرواد إليها.
- الهدف من التردد على المكتبة المركزية ITA بجامعة عبد الحميد بن باديس جميع المعلومات وإعداد البحوث للدراسة لا غير.
- الإقبال على الفهرس الآلي من قبل الطلبة لوحده لا يلبي احتياجاتهم يجب أن يكون هناك توافق بينه وبين الفهرس التقليدي.
- غياب نوعا ما لأهم الخدمات التي تخدم احتياجات المستخدمين كخدمة الإحاطة الجارية والبحث الانتقائي للمعلومات والإرشاد والتوجيه.
- خدمة التصوير والاستنساخ غير متوفرة في المكتبة المركزية ITA بجامعة عبد الحميد بن باديس.
- وفي الأخير فإنه لا يمكن للمستخدمين إرضائهم بالأوعية التقليدية فقط وإنما بإدخال التكنولوجيا الحديثة وإتاحتها لهم فيما تخدم مصالحهم وحل مشكلاتهم.

### خلاصة:

على ضوء ما تطرقنا إليه من هذا الفصل نستنتج أن المكتبات الجامعية تواجه النقص على مستوى الخدمات وعدم وجود تحديات تكنولوجية وإدارة الجودة التي تؤدي إلى تحقيق هذه

الميزة الأساسية والتي تكونها تلعب دورا هاما في خلق الكفاءة الإنتاجية لتصل المكتبة المركزية إلى الرقي في مجال المعلومات وغيرها.  
إلى هنا نصل أنه يوجد تفصيل في هذا الموضوع البالغ الأهمية ولا بد من الاهتمام به.

### خاتمة:

إن جودة الخدمات المكتبة في المكتبات الجامعية عبارة عن هدف ضروري به تقام المكتبة وتبنى، فلا يمكن مقارنة أي فاعلية للمكتبة دون التأكد من الميزة الحقيقية للخدمة المكتبة،

القيمة التي يقدمها المستفيد للمكتبة والتي نقدمها هي بدورها للمستفيد والخدمات المكتبة على اختلافها بين الخدمات المباشرة وغير المباشرة.

فالخدمات المباشرة تنحصر في المعاملة المباشرة بين المستفيد والمكتبة، أما الخدمات غير المباشرة تندرج في الخدمات التي تتم خلف الواجهة ولا يقوم المستفيد بتركها كالفهرس والتكثيف والتصنيف والتزويد والاقتناء وهي المعالجة الفنية للوثيقة.

خدمة الإعارة والبحث البيبليوغرافي والبحث الانتقائي للمعلومات وغيرها من الخدمات التي تعود على المستفيد بالأهمية ويسهل الوصول للمعلومة إليها، كلها تعد مهام تقوم بها المكتبة وتسعى إلى التوسيع فيها، وتطويرها من أجل إرضاءه، فالعامل هو المهم في المعادلة، أو في المسألة، هو المستفيد ورضاه عن تلك الخدمات المقدمة من خلال تعامله مع المكتبة الجامعية في مختلف الميادين، وتلبية لاحتياجاتهم العلمية التي تعتبر عاملا أساسيا تقوم عليه المكتبات وتقييم بصفة عامة من خلال وجود خدماتها المتنوعة التي تكون الوسيط، وهمزة وصل بين المكتبي والمستفيد.

لهذا لابد من توفير الوسائل التي تسمح للشريحة الكبيرة من المستفيدين في الحصول السريع إلى المعلومة ومصادرها، فالمكتبة بصفة خاصة وكمؤسسة تعتمد بالدرجة الأولى على كفاءتها في اختزال الخطوات والمراحل التي تتوجب وتتحتم على المستفيد المرور بها من أجل الوصول إلى المعلومة.

ولتبلغ المكتبة المركزية إلى درجات الرقي والازدهار لابد من تحقيق أدنى شيء وهي الجودة والخدمات، ولابد من مواكبة التطورات التكنولوجية والحاصلة في مجال المعلومات وغيرها، وتبقى ثورة المعلومات هي الجمع بين اثنين التقدم التكنولوجي والمعلوماتية والذكاء الاصطناعي وأمام كل ذلك بلوغ مستويات عالية حديثة من التعلم والتدريب الذي يساير تطورات العصر، ولهذا يمكن إعتبار المكتبة الجامعية نقطة أساسية تربط بين المعلومات والمستفيد، فهذا عليها أن تكون هي ضرورة التقدم الحقيقي في التطور التعليمي الجامعي.

المكتبة الجامعة بكونها تعد مرآة وركيزة ووليدة الرصيد الفكري بتعدد أنواعه وحوامله، لذا فهي مطالبة اليوم بقيادة هذا التغير والتعامل معه نحو الأحسن من أجل تلبية الحاجيات والرغبات للمستعملين.

ومن جهة أخرى على المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات أن تأخذ معيار الجودة كمبدأ لتأدية الخدمات التي تقدم حاجيات المستفيدين بكونها تمثل صفة التطابق والأداء الفعلي مع توقعات العاملين، وشكل مستمر مما يضمن الرضا الدائم واللامتناهي بالنسبة للمستفيدين وغيرهم.

المحور الأول: معلومات شخصية.

- الجنس: ذكر  أنثى
- المستوى: ليسانس  ماستر
- الميدان: علوم إنسانية  علوم إجتماعية

المحور الثاني: مدى تردد الطلبة على المكتبة المركزية.

1- كم مرة تتردد إلى المكتبة المركزية؟

- يوميًا  أسبوعياً  شهرياً  نادراً

2- هل تعتبر مواقيت فتح المكتبة مناسبة لك؟

- نعم  لا

إذا كانت الإجابة ب لا لماذا؟

3- ما هي الدوافع التي تجعلك تتردد على المكتبة؟

- المعاملة الحسنة من قبل المكتبي
- رصيد المكتبة الثري
- نظام الآلي في المكتبة

4- ما مدى رضاك على ساعات فتح المكتبة لتقديم خدماتها؟

- مناسبة  غير مناسبة

إذا كان الجواب ب لا قم بتبرير إجابتك

5- ما هي المواد المكتبية الأكثر استخداماً من قبلك؟

- كتب  دوريات  القواميس والموسوعات
- مذكرات التخرج  الحوامل الالكترونية إذا كانت متوفرة

### المحور الثالث: المستفيد والخدمات المكتبية.

1- على ماذا تعتمد في البحث؟

الفهرس التقليدي  الفهرس الآلي

2- برأيك ما هي الصعوبات التي تعترضك في المكتبة المركزية

الوقت المستغرق في هذه الخدمات  إكتظاظ المعلومات  الجهر المتكرر  نقص المتخصصين

3- لماذا تتردد على المكتبة المركزية؟

جودة الخدمات  البحث البيبلوغرافي الوثائقي  لقاء الأساتذة  جودة الرصيد الوثائقي  المطالعة الحرة  لقاء الزملاء  - دوافع أخرى أذكرها:

4- برأيك هل المكتبة تستخدم المعلومات التي تجعلها تخدم خدمات أفضل؟

نعم  لا

- لماذا؟

5- هل تساهم المكتبة في التفاعل مع المستفيدين؟

نعم  لا

6- ما هو نوع الخدمات المقدمة:

الإعارة  الإحاطة الجارية  البث الانتقائي  التوجيه والإرشاد

1- طريقة تنظيم الكتب في المكتبة:



2- قاعة الدوريات والمطالعة في المكتبة:



3- الرّصيد الوثائقي في المكتبة:





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

\* مستغانم \*

كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية  
شعبة علم المكتبات والمعلومات



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

إستمارة التحكيم

في إطار إنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر ل.م.د تخصص نظم المعلومات التكنولوجية والتوثيق تحت عنوان: جودة الخدمات في المكتبات الجامعية المكتبة المركزية لولاية مستغانم انموذجا.

علماً أنّ المعلومات التي تُقدموها لنا لا تُستخدم إلا لغرض البحث العلمي، ونشكر تعاونكم لنا.

تحت إشراف الأستاذة:

- محمدي نادية

من إعداد الطلبة:

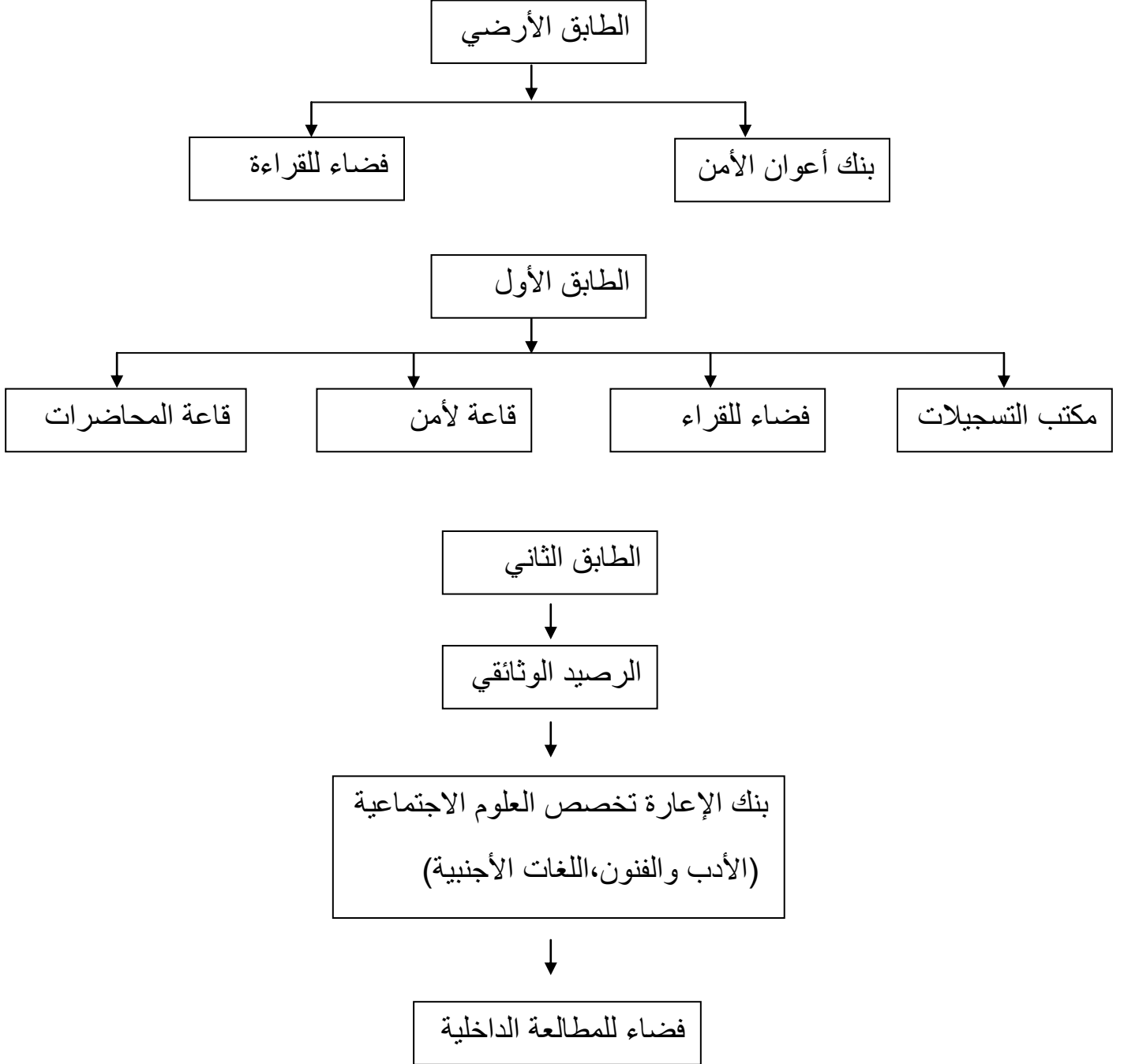
- عيشاوي مصطفى

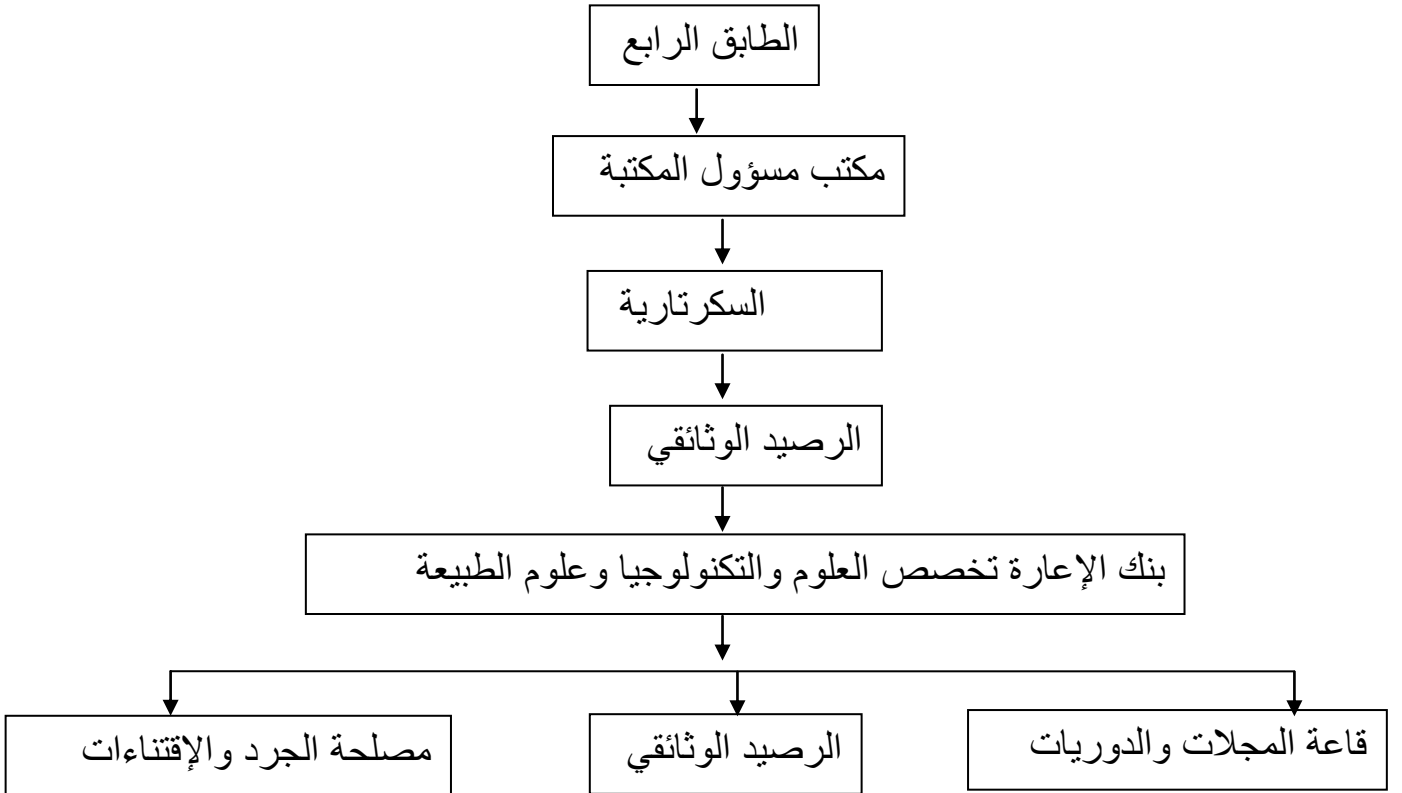
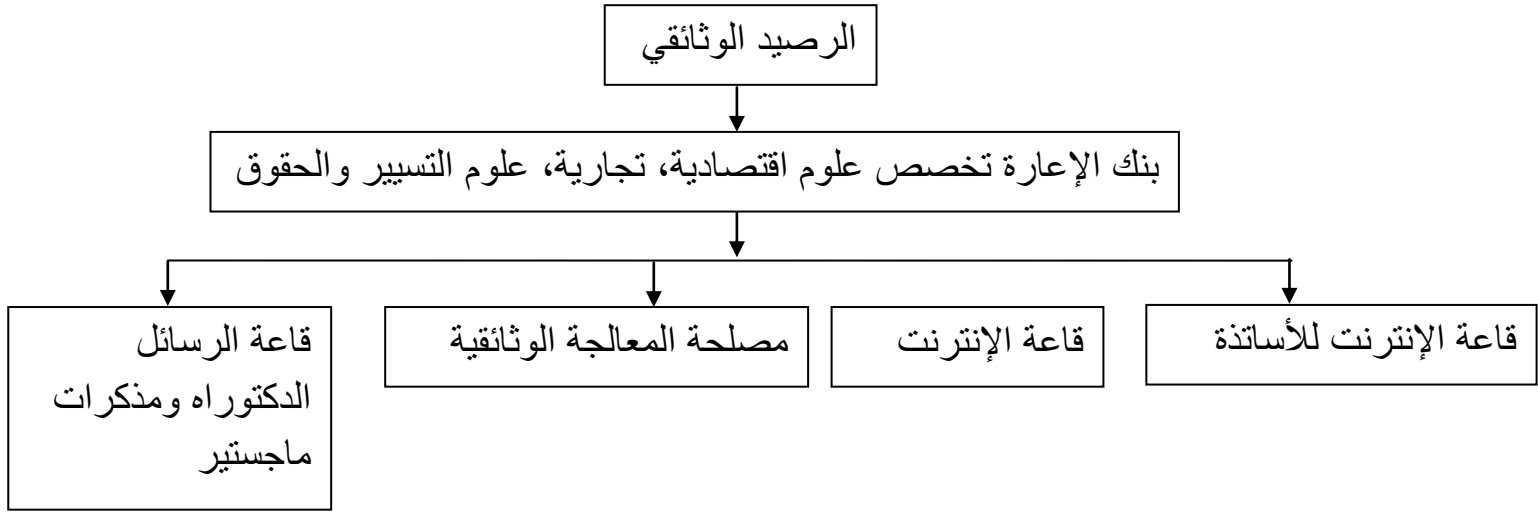
- العربي بن علي زهرة

السنة الجامعية

2018-2017

الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية





## البيبلوغرافية :

### ❖ الكتب :

- 1- فادي حداد. المرجع في علم المكتبات. عمان : دار أسامة ، 2006
- 2- جمال ، توفيق العريفي. أنواع المكتبات الحديثة . عمان : الأكاديميون ، 2014
- 3- محمد ، عودة عيلوي. محيل لازم المالكي. المكتبات النوعية الوطنية (الجامعة-المتخصصة-العامة-المدرسية). عمان : مؤسسة الورق، 2007
- 4- غادة عبد المنعم موسى. المكتبات النوعية ماهيتها-إدارتها-خدماتها. القاهرة : دار الثقافة العلمية ، 2002
- 5- أحمد ، نافع المدادحة . أنواع المكتبات Types of Libraries . عمان: دار المسيرة للنشر ، 2017
- 6- عبد الباقي يونس إسماعيل . دراسات المستفيدين وخدماتهم في المكتبات ومراكز المعلومات . القاهرة : شركة العربية المتحدة ، 2017
- 7- محمد، محمود مصطفى . التسويق الإستراتيجي للخدمات . عمان : دار المناهج ، 2008.
- 8- قاسم نايف، علوان المحياوي . إدارة الجودة الشاملة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات . عمان : دار الشروق ، 2006.
- 9- لمياء محمد أحمد ، نظم الجودة ومتطلبات التسويق الخدمات التعليمية . جمهورية مصر العربية : المكتبة العصرية ، 2009.
- 10- قاسم نايف علوان ، إدارة الجودة و متطلبات الايزو9001-9000 . عمان: دار الثقافة ، 2009
- 11- فار التميمي ، أحمد الخطيب . إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو9001، عمان : عالم الكتب الحديث ، 2008
- 12- لعللي بوكميش . إدارة الجودة الشاملة إيزو9000 . عمان : دار الراية للنشر ، 2008

- 13- محمد، عوض الترتوري .ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية . عمان : دار الحامد ، 2009
- 14- غادة عبد المنعم موسى . المكتبات ومرافق المعلومات النوعية ماهيتها- ادارتها- خدماتها- تسويقها . قاهرة : دار الجامعيين ، 2002
- 15- عزت خيرت كلياني. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. عمان: دار غيداء، 2014.

#### ❖ المعاجم:

1. مفتاح، محمد دياب. معجم مصطلحات إدارة المعلومات وإدارة المعرفة. عمان: دار المنهجية، 2016.
2. مفتاح، محمد دياب. معجم المصطلحات العلمية لعلم المكتبات والتوثيق والمعلومات. مصر: الدار الدولية، 1995.
3. صرارية، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الصفاء، 2009.

#### ❖ المذكرات:

1. غالم، ابتسام. قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات . غليزان: جامعة غليزان ، 2016 .
2. خوالد، غزيل .تسيير الموارد البشرية في المكتبات الجامعية المكتبة المركزية .ماستر .جامعة مستغانم ، 2016.
3. محمد، رحايلي .الجودة في المكتبات و المؤسسات التوثيقية دراسة ميدانية و مقارنة .قسنطينة : جامعة منتوري ،2005 .

### ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع جودة الخدمات المكتبية بالمكتبة المركزية لجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم، حيث تم تقديم صورة عن أهمية الجودة في المؤسسات عامة والمكتبات الجامعية خاصة من خلال عرض مراحل تطبيقها والتي ساهمت في تطوير هذا المفهوم إلى غاية بروز ما يُعرف بإدارة الجودة الشاملة.

ولمعرفة مدى توفر هذا الأخير في الخدمات التي تقدمها المكتبات في وجهة نظر المستفيدين فإنها تكون أمام حتمية جودة الخدمات المكتبية وذلك للتحقق والتأكد من مدى مطابقة مستوى الخدمات المقدمة لمتطلباتهم، والتي تسعى المكتبة من خلالها إلى تطوير خدماتها من أجل تحقيق رضا الطالب وكافة العاملين.

### - الكلمات المفتاحية:

المكتبات الجامعية - جودة - جودة الخدمات - خدمة المكتبة

## Résumé :

Mon travail avait pour objectif de mettre l'accent sur la qualité services bibliothèques dans la bibliothèques centrale de l'université **abd el hamid ibn badis** Mostaganem, on a donné un exemple sur l'importance des services dans les entreprises en générale et les bibliothèques universitaires en particulier en montrant les étapes essentielles pour sa construction qui a participé dans son développement jusqu'à l'apparence la direction de haute qualité.

Pour savoir la disponibilité de dernier dans les services proposés par rapport aux bénéficiaires elle serait dans l'obligation d'offrir une bonne qualité bibliothèque pour assure le niveau des services aux attentes des bibliophiles, pour cela la bibliothèque cherche à améliorer ses services pour satisfaire et convaincre les étudiants et les employés.

**Mots clés** : bibliothèques universitaires, qualité, qualité des services, service de la bibliothèque.