

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم علم المكتبات



قائمة الأبحاث المكتبة
[Signature]

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات و المعلومات

تخصص: تكنولوجيا هندسة المعلومات

اثر العاملين على جودة الخدمة المكتبية

The effect of workers on the quality of library

مكتبة العلوم الاجتماعية جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم - نموذج

تحية إشرافه:

د.وزار سليمان

من إعداد:

نوار رديف

العربي العبد

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة مستغانم	د. فرعون حمو
مشرفا ومقررا	جامعة مستغانم	د. وزار سليمان
مناقشا	جامعة مستغانم	أ. أبراهيم نبيلة

السنة الجامعية: 2020/2019

قائمة المحتويات

شكر و تقدير

قائمة المحتويات

مقدمة

إجراءات الدراسة

- إشكالية
- الفرضيات
- منهج الدراسة
- عينة الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة
- الدراسات السابقة
- أهمية الموضوع
- أسباب إختيار الموضوع
- أهداف الدراسة

الفصل الاول : المكتبات و خدماتها

1 -الخدمات المكتبة بين الأداء و الرضا

1.1 تعريف الخدمة المكتبية

1.2 أنواع الخدمة المكتبية

1.3 متطلبات لخدمة المكتبية

1.4 العوامل المؤثرة في تقدم الخدمة المكتبية

2 -جودة الخدمة المكتبية

1.2 مفهوم الجودة

2.2 الجودة في المكتبات

3.2 أهمية الجودة

4.2 مراحل تطبيق الجودة في المكتبات

الفصل الثاني : مدخل عام حول أداء العاملين في المكتبات الجامعية

1- أداء العاملين

1.1 تعريف اداء العاملين في المكتبات الجامعية

2.1 عناصر أداء العاملين في المكتبات الجامعية

3.1 خطوات قياس أداء العاملين

4.1 أهداف أداء العاملين

2- أساسيات اداء العاملين في المكتبات الجامعية

1.2 أنواع أداء العاملين في المكتبات الجامعية

2.2 أبعاد أداء العاملين في المكتبات الجامعية

3.2 طرق تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية

4.2 محددات أداء العاملين في المكتبات الجامعية

الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد

1-تعريف بمكان الدراسة

1.1 حدود الدراسة

2.1- الحدود المكانية للدراسة

3.1 الحدود الزمانية للدراسة

4.1 الحدود البشرية للدراسة

2 – منهج الدراسة

3-مجتمع الدراسة

4-أدوات جمع البيانات

1.4الاستبيان

5-تحليل البيانات و نتائج الدراسة الميدانية

خاتمة

القائمة البليوغرافية

الملاحق

ملخص الدراسة

مقدمة

أصبحت المعلومات موردا أساسيا و ضرورة ملحة في مختلف أوجه النشاط البشري ، و أضحت رقما أساسيا في تقدم الأمم و الشعوب و بدونها لا يمكن للأمة في الوقت الحالي أن تمتطي أسباب الحضارة و الرقي دون أن تجعل هذه الثروة أساسا للإستراتيجيات و المخططات المستقبلية لمختلف أنشطتها .

لقد اتخذت سجلات المعرفة أنماطا مختلفة و تطورت مصادر المعلومات إلى أشكال منها المطبوعة المسموعة و المرئية الى أن وصلت الى المقروءة اليا ، و هو ما يسمى بالوسائط المتعددة . ثم أخيرا ظهور الأنترنت كما تطورت وسائل التخزين و استرجاع المعلومات و صاحب هذه التغيرات انفجار غير مسبوق لإنتاجها و نشرها و كذلك تعدد مورديها و مموليها و صناعتها ، اذ أصبحت المعلومة وحدها تشكل قطاعا خاضعا له مكونات الأنشطة الصناعية و التجارية الأخرى . و لعل أكثر الهيئات تأثرا و مجارات لهذه الديناميكية و الآلية نجد المكتبات التي ازداد عددها و تنوعت أنماطها ، سواء بفضل تأثير الوسائل الحديثة أو تبعا لمطالب المستعملين الخاصين الذين يساهمون في تعديل الأدوار و المهام الخاصة بها .

لقد استجاب العديد من المؤسسات الجامعية لهذه التغيرات ، و وضعت جوانب التحديث و التطوير من أبرز اهتماماتها ، ايمانا منها بما لهذه الخطوات من أهمية في المحافظة على تواجدها في البيئة الجديدة المتسمة بقوة المنافسة و السبق لاقتناء و اعتماد كل ما هو جديد و فعال و مفيد انطلاقا من وظيفتها الأساسية المتمثلة في توفير البيانات و المعلومات اللازمة و البرامج التي من شأنها تحقيق التنمية الشاملة في المجتمع .

كما أصبح لازما على المكتبات الجامعية هي الأخرى الاستفادة من كل ما يوجد في التكنولوجيا الحديثة و ما تقدمهم من برامج علمية و مهنة خاصة . و كذا ما توفره من وسائل الإدارة الحديثة ، و تقنيات التسيير الجديدة لإدراك مستوى متقدم من الأداء و التطلع الى اعتماد أساليب الجودة و تدابيرها القائمة على المقاييس و المواصفات التي اجتهدت المنظمات و الهيئات الدولية منذ القدم في سنها و جعلها قاعدة العمل المكتبي الذي لا يمكن تأديته إلا من خلالها .

أحدثت التطورات المتتالية و غير المتناهية لوسائل التحديث و التحسين تطورات عديدة في فلسفة الخدمة المكتبية و لعل آخر تحدي على واجهته المكتبة تمثل في التقنية و الحوسبة التي جاءت سمات الربع الأخير من القرن الماضي ، إلا أن الهاجس الحالي و المستقبلي لهذه الهيئات هي كيفية الاستفادة من جميع الفوائد والأرباح التي جاءت به الحداثة و استغلالها قدر الإمكان في إطار تدابير الجودة و الفعالية .

إن الجودة في المكتبات الجامعية قد طرحت بشكل غير واسع ، ربما لقصر النظر اتجاه هذا النوع من مراكز المعلومات و التماذي في إضفاء النظرة الكلاسيكية على نشاطاتها ، لهذا توجد هناك تدابير جد خاصة تمكن من أداء جيد ، إلا أن الشيء الجدير بالملاحظة هو أن تطبيق البرامج و الخطط الناجحة و الفعالة لمختلف الأعمال سواء خدماتية أو أعمال فنية يقابله رضا المستعملين و يعتبر تحقيق لأدنى مواصفات جودة الأداء و للوقوف على أداء الأعمال من طرف هذا النوع من المكتبات قمنا باختيار المكتبة الجامعية للعلوم الاجتماعية – عبد الحميد ابن باديس - بمستغانم كعينة نحاول من خلالها إجراء تقييم موضوعي لمختلف الاجراءات و الأساليب المتاحة في تقديم خدماتها ، لمعرفة مدى تطبيقها للأساليب و الإستراتيجيات التي تساهم في دعم رضا المستفيدين .

قد يفهم البعض بأن الجودة و النوعية هي لغة حديثة نجدها أكثر ممارسة في المؤسسات التجارية و الصناعية ، و أن إيزو مثلا كأداة للتقييم هي من سمات الشركات العملاقة و الكبيرة ، حتى و إن طالت مكتبات فإنه لا يمكن التحدث عنها خارج المكتبات البحثية و موافق للمعلومات المختصة و على قدر ما لهذا الرأي من مبرر و موضوعية بالنظر للواقع الذي تتواجد عليه مكتباتنا ، إلا أن مناهجها و أساليب تعامل . لقد تنوعت تدابير إيزو و غيرها من الهيئات الدولية محاولة إيجاد أسس لعمل منهجي مكتبي خاص بأي نمط من المكتبات . فـللمكتبات الجامعية تدابير و مواصفات تمكنها من أداء عمل مكتبي جيد و واضح و ذو مستوى يلائم مستوى و مكانة المكتبة

نحاول من خلال هذه الدراسة معالجة الإشكالية بطريقة منهجية بهدف الوصول إلى نتائج موضوعية .

و اعتمدنا الدقة المطلوبة في طرح فرضيات للإجابة عنها و معرفة مدى صحتها بعد تحليل النتائج معتمدين على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة وضعية المكتبة الجامعية لجامعة عبد الحميد ابن باديس –مستغانم- ، و سنقوم بمتابعة ذلك بالتحليل و التفسير بغية الحصول على نتائج تساعد على تشخيص الواقع ، لتطوير الجوانب الناقصة و استخلاص بعض الحقائق التي تساهم في اضافة جوانب عديدة حول الموضوع

و على هذا الأساس كان الموضوع المختار للدراسة تحت عنوان :

" أثر العاملين على جودة الخدمة المكتبية " مكتبة كلية العلوم الاجتماعية –جامعة عبد الحميد ابن باديس

1 - الإشكالية :

نظرا للتغير الملموس الذي شهده مفهوم المكتبات الجامعية في كيفية تقديم خدماتها باعتبارها منارة لعقول الطلبة و نافذة لكافة فئات الباحثين و رافدا من روافد التكوين الثقافي و البحث العلمي ، و قد شهدت هذه الأخيرة تغيرا ملموسا في كيفية تقديم خدماتها فضلا عن التطور التكنولوجي الحاصل و ازدياد توقعات المستفيدين اتجاه المكتبات نحو الأفضل ، إذ أصبحت هذه التغيرات تفرض على المكتبات (الجامعية) لاستجابة لمتطلبات هذا العصر وللحفاظ على مكانتها في ظل بيئة موسومة بالتنافس ، وبما ان هذا النوع من المكتبات يركز نجاحها على الخدمات التي تقدمها لمستفاديه على اختلاف حاجياتهم ، اذ تعمل على امدادهم بالمواد التعليمية و التنقيفية على تطوير قدراتهم الفكرية و بحوثهم العلمية .

وبالتالي اصبح الزاما عليها الارتقاء بخدماتها من خلال تبني مفهوم الجودة الذي طالما ارتبط بالمؤسسات التجارية و الصناعية الا ان ذلك لا يقف حاجز امام اسقاط هذا المصطلح على المؤسسات الخدمائية و التي من بينها المكتبات وكذلك أثر أداء العاملين فيها في تقديم الخدمة المكتبية حيث تسعى المكتبات (الجامعية) إلى القيام بدورها على أكمل وجه و التميز في أدائها بشكل يحقق طموح المستفيد و على رسل ذلك جاءت دراستنا لتساءل عن أثر العاملين على جودة الخدمة المكتبية لمكتبة العلوم الاجتماعية و الإنسانية لجامعة عبد الحميد بن باديس ، و عليه يكون الإشكال كالاتي :

فيما يكمن دور العامل البشري في تحقيق جودة الخدمة المكتبية؟

هل الخدمة التي تقدمها مكتبة العلوم الاجتماعية تتصف بالجودة أم لا ؟

إجراءات الدراسة

2 - الفرضيات :

إن الفرضية عبارة عن إجابة احتمالية لسؤال مطروح في الإشكالية و تخضع للإختيار الميداني ، و للفرضيات علاقة مباشرة بنتيجة الحدث . بمعنى أن الفرضية هي حل للإشكالية كونت مشكل انطلاقا من إشكالية الدراسة و التساؤلات ، إذ ارتأيناً، نضع مجموعة من الفرضيات التي سنحاول الكشف عن مدى صحتها من خلال هذه الدراسة و التي تتمثل في :

- رضا المستفيدين على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية لجامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم .-
- اعتماد المكتبة الجامعية لجامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم - على تدابير الجودة في تقديم خدماتها .

3 - أسباب اختيار الموضوع :

من أشق الصعاب التي تواجه الباحث هو اختيار الموضوع يصلح للدراسة العلمية و يساهم في إثراء المعرفة ، فمنها ما هو موضوعي و منها ما هو ذاتي .

• الأسباب الموضوعية :

- قلة الدراسات حول موضوع قياس جودة الخدمات المكتبية .
- أهمية الموضوع ، و تنطلق من أهمية الموضوع من أهمية جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية للطلبة .

• الأسباب الذاتية :

- الإهتمام الشخصي بمعرفة الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية بصفة عامة و المكتبة الجامعية - محل الدراسة - بصفة خاصة .
- التعرف على استخدام و تطبيق أحد الأساليب الإدارية الحديثة و هو أسلوب الجودة .

4 - أهمية الدراسة :

تساعد هذه الدراسة الجهات المعنية في فهم أعمق لمعايير الجودة في المكتبات لتجنب عوامل هدر الوقت و الجهد . كما تكمن أهمية هذه الدراسة في إمكانية استثمار نتائجها في خلق حالة من التوازن بين رضا المستفيدين و مستوى الخدمات المقدمة لهم من أجل إشباع حاجتهم ، هذا بالإضافة إلى استخدام و تطبيق أحد الأساليب الإدارية الحديثة و هو أسلوب

الجودة و الذي يستخدم في مجال علم المكتبات و المعلومات ، لاشك أن ذلك يضفي أهمية على الدراسة ، إذ يمكن أن يساعد هذا الأسلوب في التحسين المستمر لمستوى جودة الخدمة بالمكتبات الجامعية .

5 - أهداف الدراسة :

لضمان مصداقية أي بحث علمي ، لا بد أن يكون للباحث أهداف معينة يسعى لتحقيقها ، و من خلال دراستنا حاولنا عرض بعضها :

- القيام بدراسة شاملة حول المكتبات الجامعية من جانب نظامها المعلوماتي .
- الوعي بأهمية المكتبة الجامعية .
- المساهمة في البحث العلمي و إثراء المكتبة الجامعية ببحث علمي جديد .
- التعرف على الموقع الفعلي للخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية لجامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم . -
- تسليط الضوء على الإجراءات العلمية لتنفيذ و تطبيق معايير قياس جودة الخدمات .

6 - منهجية البحث :

• مجالات الدراسة :

تنصب هذه الدراسة على معرفة قياس جودة الخدمات المكتبية بالمكتبة الجامعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم .

أ - **المجال المكاني :** أجريت هذه الدراسة في المكتبة الجامعية بجامعة عبد

الحميد ابن باديس بمستغانم ، قسم العلوم الاجتماعية .

ب - **المجال الزمني :** تم الشروع في هذه الدراسة مع بداية 2019 إلى غاية

مارس 2019 .

• مجتمع البحث و العينة :

على الباحث في أي دراسة ما أن يحدد مجتمع البحث حسب الموضوع المختار و هو يمثل جميع الأفراد و الأشخاص الذي يكونون مشكلة البحث ، و قد يكون هذا المجتمع ضخماً لا يستطيع الباحث السيطرة عليه ، و بالتالي وجب على الباحث أ، يختار جزءاً من مجتمع البحث الأصلي نسميه **عينة البحث** .

و يعرف مجتمع البحث على أنه : " جميع المفردات التي لها صفة أو صاف مشتركة و جميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو البحث من قبل الباحث " ¹.

كما يعرف أيضا حسب مادلين قرافيت أنه : " مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى التي يجرى عليها البحث أو التقصي " .

أ - تحديد المجتمع الأصلي للعينة :

إن المجتمع الأصلي للعينة يشمل العمال المكتبيين العاملين في المكتبة الجامعية لجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم .

ب - اختيار العينة الممثلة :

بعد حصولنا على معلومات حول مجتمع الدراسة الكلي من عمال المكتبة الجامعية محل الدراسة و ذلك عن طريق إجراء مقابلة و طرح بعض الأسئلة على العمال في المكتبة حول جودة الخدمة المكتبية و رضا المستفيدين .

• المنهج المستخدم في الدراسة :

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من اتباع خطوات فكرية منظمة و عقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما ، و ذلك باتباع منهج معين يتناسب مع طبيعة الدراسة التي سنتطرق لها . و بما أن دراستنا تتمحور حول قياس جودة الخدمات المكتبية بمكتبة الجامعة محل الدراسة فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية التحليلية و التي تقوم على وصف جودة الخدمة المكتبية ،

و يعرف المنهج على أنه " مجموعة الاجراءات و الخطوات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة " ، أي أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة العلمية.

و نظرا لطبيعة موضوعنا قمنا باتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي " يهدف أولا إلى جمع بيانات و معلومات كافية عن الظاهرة و من ثم دراسة و تحليل ما تم جمعه بطريقة موضوعية وصولا إلى العوامل المؤثرة على تلك الظاهرة" ².

كما يساعد على تحليل البيانات المحصلة و إعطاء تقرير وصفي تحليلي للظاهرة المدروسة مع استخلاص النتائج و محاولة تعميمها .

1- دلال القاضي ، محمود البياتي : منهجية و أساليب البحث العلمي و تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي ، عمان ، دار الحامد ، د/ط 2008 ، ص 148
² دلال القاضي ، محمود البياتي ، مرجع سابق ، ص 66.

• أداة جمع البيانات :

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى و طبيعة الموضوع و إمكانيات الباحث للحصول على المعلومات و المعطيات التي تخدم أهداف الدراسة و في موضوعنا اعتمدنا على أداة المقابلة للإلمام بالموضوع.

أ - تعريف المقابلة :

المقابلة هي محادثة أو حوار موجه بين الباحث من جهة و شخص أو أكثر من جهة أخرى بغرض جمع المعلومات اللازمة .

ب - تعريف المقابلة في البحث العلمي :

تعتبر المقابلة من أهم أدوات البحث العلمي لمساهمتها في توفير معلومات عميقة حول الموضوع و الظاهرة المدروسة . و تمتاز المقابلة بأنها أكثر الأدوات دقة و ذلك لقدرة المناقشة في بحوثه .

7 - الدراسات السابقة :

من المهم جدا لأي باحث أن يتطلع على البحوث السابقة التي تناولت نفس الدراسة ، لأن اطلاعه على ما سبق يجنبه التكرار و يمكنه من تفادي أخطاء الآخرين كما قد يساعده ذلك في فهم موضوع بحثه أكثر و اختيار الطرق و الإجراءات الملائمة للدراسة ، فضلا أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها ، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من المراجع و المصادر لذلك حاولنا قد الإمكان الحصول على الدراسات السابقة المشابهة لدراستنا و قد أصفر جهدنا هذا على الحصول على الدراسات التالية التي لخصت كما يلي :

أ - الدراسة الأولى :

- بو عافية سعيد : قياس جودة الخدمات المكتبية الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية ، تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات ، جامعة قسنطينة ، قسم علم المكتبات ، جوان 2006 .

حاول الباحث من خلال هذه الدراسة معالجة الوضع الراهن الذي تعيشه مكتبات الجزائر بصفة عامة و مكتبة الدكتور أحمد عروة بصفة خاصة . و كذلك التعرف على مدى توفر

عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها المكتبة لمستفاديه مع التنويه إلى أهمية قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية .

و قد أفضت هذه الدراسة إلى انخفاض مستوى جودة خدمات المكتبة نظرا لكون توقعات المستفيدين لجودة الخدمة المكتبية كانت مرتفعة مع ادراكاتهم لها ، و بالتالي انخفاض مستوى الأداء هذا ما يحكم على مكتبة الدكتور أحمد عروة تبني سياسة تغيير شاملة من خلال الاندماج في عنصر الجودة الشاملة .

ب - الدراسة الثانية :

محمد رحابلي : الجودة في المكتبات و المؤسسات التوثيقية ، دراسة ميدانية و مقارنة ، قسنطينة ، قسم علم المكتبات ، جوان 2005 .

انقضت دراسة الباحث على تسليط الضوء على جانب تقييم و تقويم الخدمة المكتبية التي تنتجها المكتبات العامة مع إبراز الدور الكبير الذي تلعبه الآليات و الميكانيزمات الجديدة في إضفاء طابع الجودة على مختلف جوانب العمل المكتبي و قد تم التوصل إلى عدة نتائج و التي من بينها أنه و بالرغم من تحقيق درجة من الرضا عند مختلف المستعملين إلى أنها لم تبلغ مستوى الجودة و الحدثة المطلوبة .

8 - تحديد المفاهيم و المصطلحات :

- تعريف القياس : إن القياس أداة هامة للجودة في الخدمات باعتباره يحدد سرعة العمليات و تكلفتها و الالتزام بمواصفاتها ، و تقدير الأشياء و المستويات تقديرا كميًا وفق إطار معين و المقاييس المندرجة ، و ذلك بناء على القاعدة السائدة القائلة بأن كل ما يحيط بنا يوجد بمقدار يمكن قياسه¹ .

- تعريف الجودة : قد تعني صفة أو درجة تفوق يمتلكها شخص ما أو شيء ما ، كما تعني درجة الامتياز أو تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة² .

- تعريف الخدمة المكتبية : مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المزاولة و البرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات ، و هي بمفردها تشتمل على مدى واسع و سلسلة عريضة من الخدمة³ .

1م محمد بن ابراهيم تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ، دراسة حالة مكتبة جامعة الملك فهد للبترول و المعادن ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2010 مج 16 العدد 1 ص 7.

1

2 قاسم نايف ، علوان المحياوي : ادارة الجودة على الخدمات ، مفاهيم و تطبيقات ، عمان ، دار الشروق ، ط 1 ، 2006 ، ص 24 .

3 قشامي أحمد محمد ، السيد حسب الله : المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات ، الرياض ، دار المريخ ، 1988 ، ص 663 .

- تعريف المكتبة الجامعية : هي تلك المكتبة أو المكتبات التي تنشأ و تمول و تدار من قبل الجامعات لتقديم المعلومات و الخدمات المكتبية المختلفة لمجتمع الجامعة المكون من الطلبة و المدرسين و الإداريين العاملين في الجامعة و كذلك المجتمع المحلي ¹.

9 - صعوبات الدراسة :

ككل البحوث لا تخلو دراستنا هذه من بعض الصعوبات و العراقيل و يمكن أن نلخص أهمها فيما يلي :

- بعض النقص في المراجع المتخصصة في المكتبات الجامعية ، خاصة المراجع المتعلقة بقياس الجودة .

- ضيق الوقت .

الفصل الأول: المكتبات الجامعية و خدماتها

1-المبحث الأول: الخدمات المكتبية بين الأداء و الرضا:

1 1 المطالب الأول: تعريف خدمة المكتبية:

1 2 وردت عدت تعريفات متعدد و كثيرة لخدمت المكتبية من أبرزها المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات و التوثيق و المعلومات فقد عرفها بأنها "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب و بث المعلومات"و يعرفها ربحي عليان " بأنها كافة التسهيلات المكتبية للمستفيد من أجل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها و بأقل التكاليف.

كما تعرف الخدمة المكتبية بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين من أجل استخدام الكتب و الموارد المكتبية الأخرى.²

وتعتبر الخدمة المكتبية المرآة الحقيقية التي تعكس مدى إشباع المكتبة و مدى نجاحها في الاستجابة لحاجيات المستفيديها ³.

1 3 أنواع الخدمة المكتبية:

❖ الخدمة الفنية أو الخدمات المباشرة:

يقصد بالخدمة الفنية كل ما يتعلق بالإجراءات و العمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستفيد مباشرة و لكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات و تشمل الخدمات

¹ ربحي مصطفى عليان ، النجداري أمين ، مقدمة في علم المكتبات و المعلومات ، عمان ، دار الفكر ، ط 1 ، 2001 ، ص 42 .

² - أحمد نافع المداح، الخدمات المكتبية للمستفيدين، عمان، المعزز للنشر و التوزيع، 200، ص25.

³ - بدر أحمد، مدخل إلى علم المعلومات و المكتبات، الرياض، دار المريخ، 1985، ص 24.

الفنية الاقتناء و التزويد بمصادر المعلومات بالإضافة إلى عمليات الفهرسة و التطبيق و التكتيف و الاستخلاص.

❖ خدمات توفير مصادر المعلومات (التزويد).

تعتبر هذه العملية من أهم الخدمات المكتبية بشكل عام و خدمات الفنية بشكل خاصة، فالمبرر الأساسي لوجود المكتبات هو توفير ما يحتاجه المستفيدين من مصادر المعلومات بغض النظر عن أشكالهم ثم تنظيمها و إعدادها للاستخدام و تحكم في عملية تزويد المكتبات بمصادر المعلومات ثلاثة عوامل أساسية:

- مجتمع المستفيدين من حيث حجمه و طبيعة حاجته.
- مصادر المعلومات التي تتسم بالغازار و التشتت اللغوي و الموضوعي.
- الموارد المالية و البشرية المتاحة للمكتبات.

و مصادر المعلومات في المكتبات من أهم المعطيات المميزة لهويتها حيث من الممكن إن تشابه إلى حد يعيد في أنظمة الفهرسة و التصنيف و غيرها من سواء من حيث الكم و النوعية هذا إلا أن المستفيد قد لا يهتم كثيرا بالفهرسة و التصنيف و غيرها من الخدمات الفنية بقدر اهتمامه بمدى توفير المادة التي يبحث عنها.¹

و من ثم فإن التزويد هو مجموعة من الإجراءات الفنية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الإهداء، الشراء التبادل، و كما يعرفه أحمد محمد الشامي بأنه "القسم المسؤول عن التزويد و اقتناء الأوعية التقليدية و غير التقليدية و السجلات و استقبال الفواتير و استعمال الموارد التي لم تصل بعد و الاتصال بالموردين."²

❖ خدمات الفهرسة و التصنيف: processing services

- الفهرسة: "تعرف بأنها عملية الإعداد الفني لأوعية المعلومات من الكتب و دوريات و موارد أخرى، بهدف أن تكون هذه الأوعية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة أو مراكز المعلومات بأيسر الطرق و في أقل وقت و جهد ممكن"

و هي عملية بيان للملامح المادية و الموضوعية لمصادر المعلومات مجرد مخازن لمصادر المعلومات ليس إلا، ولهذا يمكن القول بأن نجاح المكتبات و مراكز المعلومات في تحقيق أهدافها و خدمة المستفيدين يتوقف بدرجة كبيرة على مدى نجاح عملية الفهرسة و إعداد الفهارس التي لديها بطريقة علمية.³

¹ - ربحي مصطفى عليان، حسن أحمد المومني، المكتبات و المعلومات و البحث العلمي، عمان، جدار الكتاب العلمي، ط1، 2006، ص 89.

² - الشامي محمد أحمد المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبية و المعلومات، انجليزي عربي، الرياض دار المريخ، 1997، ص 89.

³ - ربحي مصطفى عليان، النجداوي أمين، مبادئ إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر، 1999، ص 236.

و تعرف أيضا أنها مجموعة من العمليات التنظيمية التي بواسطتها تنظم مقتنيات المكتبية لتصبح سهلة يتناولها المستفيد عن طريق إدارة تسمى الفهرسة.¹

- التصنيف: للتصنيف مكانة بارزة في علم المكتبات و المعلومات و ذلك لأنه يتناول التنظيم المقنن للعلوم و المعارف الإنسانية كما هي ممثلة في مصادر و أوعية المعلومات و يعتبر من العمليات الأساسية الأولى التي تقوم بها المكتبات و مراكز المعلومات لتنظيم مجموعاتها و مصادرها من أجل الوصول إليها بسرعة و بأقل جهد ممكن من طرف الباحث .

أما في علم المكتبات فالتصنيف يعني فن اكتشاف موضوع الكتاب أو مصدر للمعلومات و الدلالة عليه يرمز نظام التصنيف المستخدم في المكتبة من أشهر أنظمة التصنيف نجد:

- نظام تصنيف ديوي العشري و يستخدم الأرقام فقط.
- نظام تصنيف مكتبة الكونغرس و يستخدم الحروف و الأرقام.
- نظام التصنيف العشري العالمي و يعتمد أساسا على نظام ديوي العشري.

و التصنيف يعني التنظيم أو التوبيب أو الترتيب و في المكتبة يقوم المكتبي المدرب بتصنيف الكتب و المواد المكتبية الأخرى بهدف الوصول لهذا الكتب بسرعة و بسهولة و هو فن اكتشاف موضوع الكتاب و الدلالة عليه برمز من الرموز نظام التصنيف الذي تستخدمه المكتبة.

و يهدف التصنيف إلى تنظيم الكتب و المواد المتواجدة في المكتبة بحيث يسهل استعمالها عند الحاجة و إعادتها إلى مكانها الصحيح بعد انتهاء من استعمالها. كما يهدف التصنيف إلى وضع مقاربة في أماكن متجاورة على الرفوف.²

التكشيف و الاستخلاص:

من الخدمات المهمة بالنسبة للمكتبات بصفة عامة و المكتبات الجامعية بصفة خاصة.

- التكشيف: هو عملية توصيف و تعريف الوثيقة باستخدام تعبير عن المحتوى الموضوعي له.

¹ - إعداد مجموعة من الباحثين، هاني العبد و آخرون، المعالجة الفنية للمعلومات الفهرسة ن التطبيق التوثيق و الأرشفة، عمان، منشورات جمعية المكتبات الأردنية، 1985، ص 8.

² - زكي حسين الوردی/ مجبل لازم المالك على، مصادر المعلومات و خدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، عمان، الوراق، 2002، ص 258.

و لا يقصد بالتكشيف الوصف المادي للوثيقة (الفهرس الوصفية) على الرغم من أن بعض عناصر الوصف المادي قد يستخدم في الكاشف الموضوعي إذا كانت وثيقة ما تجيب على طلبه أم لا¹.

- نظام التكشيف: فهو مجموعة من الإجراءات اليدوية أو الأولية المتبعة في تنظيم المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات لخدمت أهداف الاسترجاع و البث.
- لغة التكشيف: أهم عناصر هذا النظام و هي على مجموعة من الرموز أو المصطلحات التي تستخدم في التعبير عن هذا المحتوى الموضوعي للوثائق.²

التكشيف هو عملية المحتوى الموضوعية لأوعية المعلومات و التعبير عن هذا المحتوى بلغة التكشيف.

الاستخلاص:

لغة : تخليص الشيء من الشوائب و استخراج مادته أو خصائصه. الأساسية كاستخلاص العطر من الزهور و النباتات الفطرية³.

اصطلاحا: هو عملي التلخيص العلمي للخصائص و العناصر الجوهرية في مقالة أو بحث أو تقرير علمي أو إداري أو اختراع أو رسالة جامعية. و سواها من أوعية المعلومات الأخرى و هو ذلك التحليل من أجل تقديم أهم ما تشتمل عليه الوثائق من وسائل و أفكار و معلومات.⁴

المستخلص:

لغة: المستخلص+ABSTRAC: هو النتائج المشتملة على الخصائص أو المكونات الأساسية لمادة ما أو عدة مواد معاً⁵

اصطلاحا : هو الناتج النهائي للاستخلاص فهو ملخص المطبوعة أو الوثيقة يضمن سهولة الوصول إلى الوثيقة الأصلية و يكون مصحوب بوصف بيلوغرافي.

و توجد أنواع عدة من المستخلصات النقدية و المستخلصات المتغيرة.....الخ.

¹ - حشمت قاسم، خدمات المعلومات، مقوماتها و أشكالها، القاهرة، مكتبة غريب 1984، ص 258.

² - غادة عبد المنعم موسى، بحوث و دراسات في علوم المكتبات و فنون النشر، الاسكندرية، دار الهدى للمطبوعات {د.ت}، ص 11.

³ - حشمت قاسم ، مدخل لدراسة المكتبات و علم المعلومات، القاهرة دار غريب للنشر و 1995، ص 175.

⁴ - زكي حسين الوردي، مجبل لازم المالكي، المرجع السابق، ص 271.

⁵ - حشمت قاسم، خدمات المعلومات، مقوماتها و أشكالها، القاهرة، المرجع السابق، ص 209.

و تلعب المستخلصات دورًا كبيرًا في إحاطة المستفيدين بالتطورات الحديثة في مجالات تخصصه و تقديم رصيّدًا من المعلومات المرجعية التي يمكن أن توفر على المستفيد الكثير من الوقت و الجهد.

و تسهم في تفادي تكرار البحوث، كما أن المستخلصات تساعد المستفيدين على تقديم الإنتاج الفكري المتاح و مدى ملائمته لمجال اهتماماته و مدى حاجته للرجوع إلى الوثيقة الأصلية¹

● خدمة الإعارة:

يعرفها سيد أحمد حسين. هي عملية تسجيل و إخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج و داخل المكتبة بغرض الاستفادة منها خلال فترة معينة وفق نظام معين و يقوم بهذه العملية أحد موظفي "قسم لإعارة"².

تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات و بشكل عام، و تعتبر من أهم الخدمات العامة التي تقدمها الخدمات الجامعية و أحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة و علاقاتها بمجتمع المستفيدين، و هي كذلك معيار جيد لقياس مدى فعالية المكتبة في تقديم خدماتها و تحقيق أهدافها.

و تعرف الإعارة أنها: عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا (الإعارة الداخلية المضبوطة) لمدة معينة من الزمن و عادة يشرف على العملية موظف الإعارة الذي يقوم بتسجيل المادة قبل إخراجها لتأكد من إرجاعها من قبل المستعير نفسه.³ و توجد دوافع كثيرة تدعو المكتبات لتقديم خدمات الإعارة منها ما يتعلق بالمكتبات و مراكز المعلومات نفسها و منها ما يتعلق بالقارئ أو الباحث.

و تشمل خدمات الإعارة ما يلي:

1. المطالعة أو القراءة الداخلية سواء كانت مضبوطة (من خلال تسجيل المادة المعارة) أو غير المضبوطة (دون تسجيل للمادة المعارة و المستعيرة).
2. الإعارة الخارجية و فيها يستطيع المستفيد إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها في بيته أو أي مكان آخر.
3. تجديد الإعارة لمواد المستعارة و التي انتهت مدة إعارتها و لا يزال المستعير بحاجة لها و يمكن أن تتم الخدمة بالهاتف أحيانا.

¹ - أحمد نافع المدادحة، لمرجع السابق، ص 77.

² - غالب عوض النوايسية، خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر، 2000، ص 21.

³ - عمر أحمد همشري، ربحي مصطفى عليان، المرجع في علم المكتبات و المعلومات، عمان دار الشروق، ص 286_287.

4. حجر الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة إليها و يمكن أن تقوم المكتبة بحجز بعض المواد و اللازمة لعدد كبير من المستفيدين في نجاح خاص داخل المكتبة بحث يتم الاطلاع عليها داخليا.
5. متابعة المواد المتأخرة و تذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم سواء بشكل مباشر أو من خلال إشعارات خاصة أو عن طريق الهاتف¹

و لكي تقدم خدمات الإعارة بشكل جيد و فعال تحتاج العملية إلى وجود سياسة للإعارة واضحة و مكتوبة و تجيب على التساؤلات المختلفة التي قد يطرحها الجمهور و هي كالتالي:

- من يحق له الإعارة؟
- ما هي الشروط الواجب على المستعير الالتزام بها؟
- ما هي مدة الإعارة للمواد المختلفة؟
- ما هي المواد التي يمكن استعارتها و المواد غير المسموح بإعارتها؟
- ما نوع و طبيعة العقوبة بحق المخالفين للأنظمة و قواعد الإعارة؟

و تحتاج خدمات الإعارة أيضا إلى وجود يسمح للمستفيدين بالوصول إلى الرفوف و التجول بينها للبحث و الإطلاع و الاختيار (نظام الرفوف المفتوحة) وكذلك نظام الإعارة الخارجية يتصف بالبساطة و المرونة و الدقة أيضا ، و يعتبر نظام الإعارة الخارجية الجيد النظام القادر على الإجابة على التساؤلات التالية بدقة:

—من؟ و المقصود هنا المستعير من حيث اسمه و رقم هويته المكتبية و عنوانه.

— استعار ماذا؟ و المقصود هنا المادة المعارة، مؤلفها، عنوانها، رقم تصنيفها، و رقم التسلسل و أية معلومات أخرى ضرورية.

— متى و المقصود هنا تاريخ الإعارة أو تاريخ الإرجاع للمادة.²

*خدمات المرجعية: تعتبر هذه الخدمات من أهم الخدمات العام أو المباشرة إلي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات و المعرف أن كل مكتبة أو مركز المعلومات مهما كان حجم يضم قسما أو جناح للمراجعة يشرف عليه أمين المكتبة أو أمين المراجعة ومهما كان حجمها (المكتبة) أيضا هناك أسئلة توجه إليها من قبل المستفيدين، و من الواجب عليها الإجابة على مثل هذه الأسئلة بغض النظر عن طبيعتها.

¹ - النجداوي أمين، ربحي مصطفى عليان، مبادئ إدارة تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر، 1999، ص 263.

² - النجداوي أمين، ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص 266_267.

و الجدير بالذكر إن الخدمات المرجعية لا تقتصر على الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يطرحها المستفيد و إنما تتعد لتشمل خدمات أخرى كثيرة تحتاج هذه الخدمات لكي تقدم بشكل فعال و شامل و بسرعة إلى عنصرين رئيسيين هما :

أولاً: مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالفواميس و الموسوعات و الأدلة و المراجع الجغرافية و الأعمال البيلوغرافية المختلفة و غيرها.

ثانياً: أمين مراجع مؤهل أو متخصص و لديه الخبرة الكافية و الرغبة في العمل في مجال خدمة المستفيدين و إرشادهم، بالإضافة إلى الثقافة الواسعة و إجاد اللغات و الشخصية المقبولة.¹

تنقسم الخدمات المرجعية إلى قسمين:

أولاً: الخدمات المرجعية المباشرة و تشمل: الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدين بشكل مباشر، إرشاد الرواد و توجيههم، تعليم و تدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة.

أما النوع الثاني: الخدمات المرجعية غير مباشرة و تشمل، اختيار المراجع المناسبة للمكتبة و توفيرها للقسم ترتيب المراجع على الرفوف و إعادة المراجع إلى أماكنها الصحيحة. و هناك ثلاثة مستويات للخدمة أولها الخدمة المرجعية المتحفظة و فيها يقدم الحد الأدنى من المعلومات كالإشارة إلى مكان المرجع المطلوب .

ثانياً تسمى الخدمة المرجعية المعتدلة أو المتوسطة.

📌 خدمات الإحاطة الجارية:

مصطلح جديد نسبياً لأنشطة مألوفة في خدمات المكتبية و تعرف خدمة الإحاطة الجارية "بأنها عمليات استعراض الوثائق و المصادر المختلفة المتوافرة حديثاً في المكتبات و اختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات المستفيدين و تسجيل هذه المواد من أجل إعلامهم أو إحاطتهم علماً بالطريقة المناسبة عن توفيرها لدى المكتبة و مراكز المعلومات".

و تأتي هذه الخدمات من حاجة الباحثين إلى ملاحظة آخر التطورات الجارية في مجال الاهتمام و التخصص و خاصة في مجال العلوم التكنولوجية كذلك تتبع هذه الخدمات من اهتمامات المؤسسة ذاتها بقضية المعلومات و ضرورة توفرها من أجل تطوير سياستها و تحسين إنتاجها و خدماتها و التخطيط المستقبلي لبرامجها و تتضمن خدمات الإحاطة الجارية للنشاطات التالية:

¹ - عمر أحمد همشري، ربحي مصطفى عليان، المرجع في علم المكتبات و المعلومات المرجع السابق، ص 288.

- استعراض الوثائق و المصادر التي تصل المكتبة أو مراكز المعلومات.
- اختيار المواد بمقارنتها مع احتياجات المستفيد.
- إشعار المستفيدين و إعلامهم بالمواد التي تهمهم بالطرق المناسبة.¹

على أي حال فإن هدف خدمة المراجع هو معاونة المستفيدين على اختلاف مستوياتهم في الحصول على الإنتاج الفكري أو المعلومات التي يردونها عن طريق الإرشاد و التوضيح و الإعلام و بذلك يصبح أخصائي المراجع وسيط بين القارئ أو المستفيد و الكتاب.²

خدمات البحث بالاتصال المباشر:

و تعرف بأنها عبارة عن نظام الاسترجاع المعلومات بشكل فوري و مباشر عن طريق استخدام الحاسوب و المحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم و قواعد المعلومات المقروءة ألياً.³

و قد ظهرت هذه الخدمة مع بداية الستينيات و خطوات تقييم الخدمة تتلخص في مقابلة المستفيدين قبل إجراء البحث لفهم طبيعة حاجاته للمعلومات بدقة من خلال تحديد مفاهيم و مصطلحات البحث اختيار قاعدة أو قواعد المعلومات المناسبة و الاتصال بنظام المعلومات المناسب و اجراء البحث المباشر تقييم النتائج و تقديمها للمستفيدين و الاحتفاظ بنسخة منها. و يمكن أن تقدم الخدمة بطريقة غير مباشرة و تقدم حالياً من خلال البحث في قواعد البيانات المخزنة على الأسطوانات الليزر (CD ROM).⁴

الخدمة البيلوغرافية:

تعد الخدمات البيلوغرافية على درجة كبيرة من الأهمية و خاصة للباحثين و طلبة الدراسات العليا و لهذا تعتبر هذه الخدمة أساسية و ضرورية في المكتبات الأكاديمية و المتخصصة و الوطنية بسبب طبيعة جمهورها و احتياجاتها، و تأتي أهمية هذه الخدمة من تضخم الإنتاج الفكري و تعد أشكاله و موضوعاته و لغاته، و تعدد احتياجات المستفيدين و أهمية الوقت في حياتهم.

و يتلخص الدور الذي يمكن أن يقوم به المكتبات و مراكز المعلومات في مجال الخدمات البيلوغرافية في النقاط التالية:

- اختيار البيلوغرافية المختلفة اللازمة و المناسبة.

¹- عمر أحمد همشري، ربحي مصطفى عليان، أساسيات علم المكتبات و التوثيق و المعلومات، عمان دائرة المطبوعات و النشر، ص 1990، ص290.

²- أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي، المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية و الشاملة، القاهرة، مكتبات غريب، {د-ت} ص 227.

³- زكي حسين الوردي، محيل لازم المالكي، المرجع السابق، ص 254.

⁴- النجداوي أمين، ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، 277.

- توفير البيلوغرافية المختلفة للباحثين و إعلامهم عن توافرها.
- إرشاد الباحثين و تدريبهم على كيفية استخدام البيلوغرافيات المختلفة.
- تقديم معلومات بيلوغرافية عن بعض المصادر الباحثين.

م3 متطلبات الخدمة المكتبية:

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

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

❖ مصادر المعلومات: information sources

تعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات و مراكز المعلومات هما الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية و تحديد نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها و كلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة و متنوعة المستويات و مطابقة المعايير الكمية و النوعية المتعارف عليها، كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية و تحقيق الأهداف التي تسعى إليها و الاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدمات أو مراكز المعلومات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة و يعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات معينة أو خدمة معينة يحتاجها المستفيد.¹

📚 أشكال مصادر المعلومات

1- مصادر المعلومات المطبوعة (التقليدية).

هي أساس الخطة المكتبية و هي العمود الفقري لها و تشمل مصادر المعلومات المطبوعة على المواد المكتبية التالية:

- ✓ الكتب بكافة أنواعها.
- ✓ الكتيبات و النشرات.
- ✓ التقارير العلمية و تقارير البحوث.
- ✓ الرسائل الجامعية.
- ✓ الكاشفات و المستخلصات و غيرها.

2- مصادر المعلومات غير مطبوعة (غير تقليدية).

¹ - عمر أحمد همشري، ربحي مصطفى عليان، أساسيات علم المكتبات و التوثيق و المعلومات، المرجع السابق، ص 189.

و هي أوعية المعلومات غير التقليدية التي تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة أو هما معاً و تظهر في أشكال متنوعة أشهرها الشريط و القرص و الأسطوانة و تستخدم في أغراض البحث و مجالات الترفيه.

و تنقسم هذه المصادر الغير المطبوعة إلى ثلاثة أنواع:

● المواد البصرية: Visual matériels

وهما مواد التي تعمل على السمع معاً في نفس الوقت إدراك المعاني و المعلومات التي تحملها و من أمثالها:

- الأفلام الناطقة
- الأفلام الفيديو.
- المصغرات الفيلمية. (الميكرو فيلم و المكروفيش... الخ)

● المواد السمعية: audio matériels

و هي مواد تعتمد على حاسة السمع وحدة في تحصيل الأفكار التي تحملها و من أمثالها:

- الأسطوانات الصوتية
- الأشرطة الصوتية
- الأسلاك الممغنطة؟

● المواد السمعية و البصرية: audio Visual matériels

و هي المواد التي تعتمد على السمع و البصر معاً في نفس الوقت في إدراك المعاني و المعلومات التي تحملها و من أمثالها:

- ✓ الأفلام الناطقة.
 - ✓ أفلام الفيديو.
 - ✓ الشرعية الفيلمية الناطقة
 - ✓ الفيلم الملفوف الناطق.
 - ✓ الشرائح و الشفافيات الناطقة و غيرها.¹
- 3- مصادر المعلومات الالكترونية:

هي كل ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية و غير الورقية مخزنة الكترونياً على وسائط ممغنطة أو ليزيرية بأنواعها أو تلك المصادر المخزنة أيضاً الكترونياً في ملفات قواعد بيانات و بنوك معلومات متاحة للمستخدمين عن طريق

¹ - غالب عوض النواسية، مرجع نفسه، ص 22

الاتصال المباشر، و داخليا في المكتبة أو مراكز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المتراصة و غيرها.

أ - الكادر البشري المؤهل:

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على مستوى و نوعية العاملين في المكتبات و مدى وعيهم و فهمهم لطبيعة العمل المكتبي.

- ✓ حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة.
- ✓ توعية و إعداد المستخدمين الفعليين من خدمات المكتبية.
- ✓ طبيعة و حجم المجموعة المكتبية و مقدار النمو السنوي لها.
- ✓ البرامج و النشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات و الندوات .

و من هنا نجد أن القوة العاملة توفر إسهاما كبيرا في تقديم أفضل الخدمات إلى الجمهور المستخدمين إذ لا يمكن للمكتبة دون وجود هذا الكادر أن تقدم خدماتها.¹

ب متطلبات المالية (الميزانية)

تحتاج المكتبات و مراكز المعلومات خاصة الكبيرة منها الكليات الجامعية و العامة و مراكز المعلومات إلى متطلبات مالية كثيرة و متعددة تتمثل في النفقات التالية:

- النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة.
- النفقات المالية التي تتطلبها الأجهزة التصوير و أجهزة المواد السمعية و البصرية و المصغرات الفيلمية ة أجهزة الحاسوب.
- نفقات الصيانة الأجهزة و المواد المختلفة.
- نفقات أخرى متعددة.²

ج/ التسهيلات اللازمة للمستخدمين:

يجب على المكتبات أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية على الوجه الأكمل و هذا يتم بتوفير :

- ✓ مناظير للمطالعة
- ✓ القاعات المناسبة المهنية للقراءة و المطالعة.
- ✓ أجهزة التصوير.
- ✓ الأجهزة الخاصة بالمواد السمعية البصرية و المصغرات الفيلمية.

¹ - غالب عوض النواسية، مرجع نفسه، ص 22- 24.

² - غالب عوض النواسية، مرجع نفسه، ص 22- 24.

- ✓ الإرشادات و التعليمات الخاصة باستخدام أجهزة الحواسيب.
- ✓ وسائل الاتصال المختلفة كالهاتف، و الفاكس ، و غيرها.
- ✓ الإضاءة و التهوية و التدفئة و التبريد.
- ✓ المرافقة الصحيحة المختلفة¹.

الفصل الأول:

المبحث الثاني: ماهية الجودة

م1: مفهوم الجودة

لغة: يبدو أن مصطلح الجودة ليس جديدًا و لا مستحدثًا. بل أنه من أصول اللغة منذ منشئها، إلا أن استعمالها لتقييم خدمات المؤسسة.

من أجل أدق تعبير ففي اللغة العربية تقول الجودة، و بالفرنسية *qualité* و بالانجليزية *quality*. و الجودة لغة هي نقيض الرديء.

وجود أعلى الجيد على وزن فعيل و أصله فعلتن الواو، ياء الانكساري و مجاورتها الياء ثم أدغمت الياء الزائدة فيها. و الجمع جياذ، و جياذات جمع الجمع، نقول جاد الشيء جوده، أعلى صار جيدا و أجدت الشيء فجاد و التجويد مثله أجودت كما قالوا أطول و أطاب و أطيّب²

اصطلاحا: هو أداء العمل وفق معايير و مواصفات، لبلوغ مستوى الامتياز على العلاقة بالزبائن على مستوى المؤسسات الاقتصادية. و يتم ذلك عن طريق تحسين نوعية المنتجات و الرفع من مستوى الخدمات فبالنسبة للمؤسسة الاقتصادية خاضعة للمنافسة التي لا يمكن أن تكون ناجعة إلا و دعمت بجودة الإنتاج و المنتجات، ثم طالت هذه الطريقة المؤسسات الخدمات كالنقل، الفندقية، و الخدمات الفكرية.³

والجودة حسب رأي فشر تعبر عن درجة التألق و التميز و كون الأداء ممتاز أو كون خصائص بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور الزبائن باستمرار، و قد صنف كوان مفهوم الجودة في خمسة اتجاهاتهما

- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج و تقديم خدمة تقرب من الكمال.

¹ - غالب عوض النواسية، مرجع نفسه، ص 26.

² - ابن المنظور، لسان العرب، المحيط معجم لغو على علمي، لبنان، دار العرب، المجلد الأول، من الألف إلى ، ص 240.

³ - عيد المالك، بن السبتي، تطبيق نظام الجودة على المؤسسات، مجلة المعلومات و المكتبات، قسم المكتبات، المجلد الأول/ العدد 2، ديسمبر، 2002، ص 30.

- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تلبية احتياجات و الزبون بما يتناسب مع الأهداف المنشودة.
- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إجراء التغيير على خدماتها أو إنتاجها بما يتناسب مع حالة العرض و الطلب في السوق.
- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تحقيق أرباح مالية أكثر.
- أما المنظمة الأوروبية لضبط الجودة فتري أن الجودة " هي مجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج معين تحديد قدراته حسب تلبية حاجات الزبائن و متطلباتهم.
- تعريف الجامعة الأمريكية: أنها هيئة و الخصائص الكلية للمنتج التي تظهر قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة و أخرى ضمنية.¹

م/2: الجودة في المكتبات الجامعية

إن الحديث عن الجودة في المكتبات الأكاديمية يعود إلى صدور العديد من الأدلة و الكتابات التي تشير إلى قياس أداء المكتبات الجامعية بدون التأكيد من سرعة استجابتها الدقيقة لاحتياجات مستفيديها اقتناء توفيراً و تسليماً و بأقل تكلفة .

تعد جامعة أوريغون الحكومية من أوائل الجامعات التي تبنت مدخل الجودة الشاملة سنة 1989م ثم قامت بالتطبيق الفعلي له سنة 1990 على مكتباتها بهدف تحسين خدماتها و استخدام مصادرها و من ثم تحسين فعالية خدماتها تليها محاولة جامعة هارفارد ثم اتسعت دائرة الاستخدام إلى باقي الدول الأخرى خاصة بريطانيا و الدانمرك و استراليا حيث تم التطبيق في مكتبات جامعة ملبورن و جامعة موناخ كذلك جامعة فيكتوريا للتكنولوجيا و مكتبات جامعة الحدود الشمالية.²

م/ أهمية الجودة

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 المستفيدين، و تتخلص أهمية توفير عنصر الجودة في المكتبات الجامعية في عدة عوامل منها: بلوغ درجة الامتياز على العلاقات مع المستفيدين، تحسين نوعية و مستوى الخدمات دعم مصالح و إطارات المكتبية بالمعلومات و الوثائق المختلفة التي يحتاجون إليها كذلك استغلال الطاقات البشرية و المادية المتوفرة بالمكتبة و من ثم تحقيق التقدم لها و تنوع مصادرها و السيطرة على تكاليف، إن الجودة الشاملة داخل المكتبات الجامعية تتطلب قيادات إدارية تتوفر لديها المعرفة العلمية و الرغبة في التطبيق العلمي و بعد النظر الاستراتيجي على ترسيخ العلاقة

¹ - قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم و عمليات و تطبيقات، عمان، دار الشروق، 2006. ص24-25.

² - بن عبد الله العباس هشام، ضبط الجودة في المكتبات و مراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، مجلة المكتبات و المعلومات العربية، بريطانيا، دار المريخ، 2002، ع 03، ص456.

بين العاملين في المكتبة من خلال تطبيق مبدأ المشاركة على العمل الجماعي و التخطيط الإداري على وضع برامج التطوير و التنمية التي تسهم في تدريب الأفراد من أجل الوصول إلى جودة الأداء في الموارد البشرية التي تعتبر الركيزة الأساسية لنجاح المكتبات الجامعية و تطوير الأداء المكتبي و لكن تحقق الحقيقة لابد له من المرور بعدة خطوات أو مراحل مناصب من الأخذ بها¹.

م4: مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية

إن تطبيق منهج الجودة في مكتبات الجامعة يمر بعدة مراحل و هذا لهدف تحقيق الاستغلال الكامل لموارد و بأقصى فعالية و كفاءة ممكنة لتحقيق أهدافها و هي:
أ/ التخطيط للجودة:

يقصد بالتخطيط تحديد الأهداف و كيفية تحقيقها و الوصول إليها و يجب أن تأخذ عملية التخطيط الموجهة للجودة في الحسبان كل احتياجات المستخدمين و الزائرين للمكتبة الجامعية و كذلك العمال في نفس الوقت بالإضافة على بعض الأمور البيئية بحيث يمكن تحقيقها بصورة كاملة و للوصول إلى جودة الشاملة يجب أن تجري على المكتبة تغييراً جذرياً حيث يذهب هذا التغيير إلى أبعد من التبديل الطريقة أو تعديل العملية فهو في البداية يمس الثقافة أي ثقافة المكتبة ككل و التي تشمل تغيير الطريقة التي تؤدي بها الأعمال كذلك العادات و التقاليد الإدارية و السلوكيات التقليدية السائدة.

هذه المتغيرات تنعكس على ثقافة المكتبة لتصبح ملموسة في سياستها و باختصار تناول كهذه الثقافة من ثلاث عناصر أساسية و هي:

- الرؤية الشاملة طويلة المدى لما تريد المكتبة أن تكون عليه.²
- مجموعة من القيم تشيد و توضح العناصر التي يجب التركيز عليها إجراء تقديم الخدمات.
- رسالة و تتضمن الأهداف طويلة المدى المعبر عنها في صورة شمولية بواسطة رؤية المكتبة و ترجمتها مصطلحات واقعية و علمية.

ب/ تحديد احتياجات المستفيدين:

و تعتبر هذه المرحلة إحدى المحطات الأساسية في التوجه نحو تجسيد فلسفة الجودة في المكتبات الجامعية و قبل التعمق في هذه المرحلة نخرج على المستفيد كمحور أساسي

¹ - بن السبتي عبد المالك، تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التوثيقية، مجلة المكتبات و المعلومات، قسم علم المكتبات، مج 2، العدد2، قسنطينة2002. ص 30.

² - بو عافية السعيد، قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات رسالة ماجستير، جامعة منتور على قسنطينة 2006. ص 92.

فالمفهوم العام المستفيد هو ذلك الشخص يرتاد المكتبة و يستفيد من خدمات معلوماتها و هذا ما يطلق عليه بالمستفيد الفعلي أما المحتمل أو المتوقع فهو الذي لا يرتاد المكتبة و لا يستعير منها و لا يحظى بخدماتها بشكل مستمر لعدة اعتبارات.

أن تكريس مبدأ الجودة في المكتبة لا يكون إلا بالتعريف أولاً عن الأفراد أو أنماط المستفيدين الذين تسهم هذه السياسة الجديدة و ذلك بالإجابة عن السؤال من المستفيد و ما هي سماته؟ إذ تتعدم أشكال المستفيدين و تتغير سماتهم حسب نوعية المؤسسة أو المكتبة التي يقصدونها للاستفادة من خدماتها.

إن معرفة و تحديد المستفيد يسمح بتصميم جيد للخدمات المقدمة داخليا أو خارجيا، و من جهة أخرى إن التعرف على احتياجات المستفيد هو مبرر إنشاء هذه المكتبات تحت قانون العرض و الطلب المعروف في الاقتصاد فالطلب هو الذي يعبر عنه باحتياجات المستفيد و العرض هو الخدمات المقدمة لهم.¹

ج/ تطوير ملامح الخدمة:

عن القول إن الهدف الأسمى الذي تسعى المكتبات الجامعية لتحقيق هو تقديم خدمات معلومات مطابقة لتطلعات المستفيد منها. و تتوقف طبيعة و مستوى الخدمات المقدمة على عدة عوامل منها العنصر البشري و مدى تأهيله في مجال المكتبات و المعلومات حجم المجموعات بالمكتبات أعلى المقننات فضلا عن نوعية الإجراءات داخل المكتبة. فالخدمة بمثابة مرآة عاكسة لمدى نشاط المكتبة و من ثم نجاحها في أداء رسالتها، من خلال مدخل الجودة فيجب على المكتبات الجامعية العمل على إيجاد الصبغة التطويرية في خدماتها و للوصول إلى هذا المسعى فهي مطالبة بتوفير جملة من الخصائص إن عملية تجسيدها في الواقع فهي ستتجح في مرور بهذه المرحلة و من ثم دخول عالم الجودة من باب واسع و باختصار يمكن وضع هذه الخصائص فيما يلي:

- الدقة و مناسبة الوقت في أداء الخدمة كذلك ضرورة التكامل بين المستفيد و الكتبي.
- اللطف و حسن القبول إضافة إلى التوقع بحاجات الزبائن و معرفتها القيم الجمالية و الشهرة.

د/ وضع الهدف:

و تتركز هذه المرحلة أساسا في بناء الأهداف و النقاط التي يراد الوصول من خلال تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية و يمكن تشبه ذلك برسم لمعالم الدراسة و الاستراتيجيات التي

¹ - بورعافية السعيد، مرجع نفسه، ص 93.

يسير وفقها تبني منهج أو فلسفة الجودة ، للإشارة فهذه المرحلة ذات صلة وثيقة بعملية التخطيط التي سبق و إن اشرفنا إليها.

إن منهج الجودة لا يمكن أن ينجح أو يصبح مصدر حقيقيا للتقدم إلا إذا حددت سياستها في مجال الجودة و عرفت بها و أعلنت عن أهداف الجودة الواجب تحقيقها إلا أنه لم يكن العاملون مستوعبون للأهداف المتعين بلوغها أو لم يكن يكونوا منسجمين فيها بينهم فإن مضاعفة عدد العاملين أو تلبية إحدى مراكز عمل في كل مكان لن تؤدي بالضرورة إلى إرضاء المستنفدين في مرحلة النهائية.

و هذا ما يدفع بالمكتبات الجامعية اليوم بالتركيز أكثر على مدى نجاحات التنظيم الداخلي للمؤسسة ككل و نمط العلاقات السائدة بين مختلف أقسام المكتبة، كذلك يجب على الإدارة دائما التركيز و التنويه المستمر بمكانة المكتبة الجامعية كمركز للإشعار العلمي في محيط الجامعة الأم و هذا كله يكون بالموازنة مع فهم الإدراك الجيد للأهداف المتوخات.¹

خلاصة الفصل

من خلال ما تم عرضه في فحوى هذا الفصل نستنتج أن الجودة في المكتبات الجامعية تلعب دور مهم في المكتبات الجامعية لا اعتبارها خدمات تتعلق للإجراءات و العمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون معرفة المستفيدين، و لكن يكون هناك نتائج نهائية لهذه الخدمات فبفضلها تكون تسهيلات على مستوى المكتبات. و بالتالي تحقق أهداف خاصة بها.

لأن الجودة هي مدى قدرة على إجراء التغييرات من أجل تحسين و تحقيق ما يناسب الأهداف المنشودة.

¹ - بورعافية السعيد، مرجع نفسه، ص 94-95..

تمهيد:

الأداء نشاط يعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها ويرتبط بالمخرجات التي تسعى المكتبات الجامعية لتحقيقها ولأشكال الأداء يدل على ما يتمتع به العاملون في المنظمات الإدارية ويتواءم الأداء إذا كان مناسباً للعمليات المطلوبة في إنجازها فإنه يحقق الغرض منه، وهذا ما سنبرر فيه هذا الفصل من خلال التطرق للمفهوم أداء العام لئلا هدافه، عناصره، أنواعه وأبعاده، محدداته، مقاييسها إضافة للخطوات التي يسهل المهارة التي واجهت توفيرها لنجاح عملية الخدمة المكتسبة وعلاقتها بالجودة وأداء العامل في داخل مكتبات الجامعات.

المبحث الأول: مدخل عام حول أداء العاملين في المكتبات الجامعية.

المطلب الأول: أداء العاملين في المكتبات الجامعية.

تعريف الأداء: ومن بين التعاريف المتعددة في مصطلح الأداء نذكر منها:

أ/ المعنى اللغوي: من المعاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى الشيء والاسم من الأداة أدى الأمانة وأدى الشيء أي قام به⁴².

ب/ المعنى الاصطلاحي: تعدد التعاريف لمفهوم الأداء نذكر منها:

الأداء: هو قيام الفرد بأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عملية والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية.

الأداء: هو الأشر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي يشير الى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد⁴³.

التعريف الاجرائي: هو درجة تحقيق ولتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس كيفية التي تحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات وظيفية.

مفهوم أداء العاملين: يعد الأداء من بين المفاهيم المتداولة في جانب التنظيمي وتسيير المواد البشرية في المكتبات الجامعية. ولهذا سوف نحاول على إعطاء تعاريف عدة لتوضيح هذا المفهوم.

التعريف الأول: هو الناتج الفعلي للجهود المبذولة من قبل الفرد. ويتأثر هذا الأداء بمقدار استغلال الفرد لطاقته وإمكاناته وفي نفس الوقت بمقدار الرغبة لدى الفرد في الأداء

التعريف الثاني: الأداء على أنه تنفيذ الموظف لأعمال ومسؤولياته التي تكلفه بها المكتبة أو جهة التي ترتبط بها وظيفته.

⁴² - رواية الحسن، إدارة المواد البشرية: رؤيا المستقبل (د.م): الدار الجامعية 2003 ص 209.
⁴³ - قلوب حسنية، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسة على: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مذكرة ماستر: تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات: جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015، ص 35.

التعريف الثالث: يعرف أيضا على انه نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على قيود العادية للاستخدام الأمثل للموارد المتاحة⁴⁴.

تعريف آخر: يعرف اداء العاملين على أنه نشاط يمكن الفرد من انجاز مهامه أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام الأمثل للموارد المتاحة⁴⁵.

المطلب الثاني: عناصر أداء العاملين في المكتبات الجامعية:

للأداء عناصر لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء العاملين في المكتبات الجامعية وتتمثل عناصر الأداء العاملين في:

1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة من الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه العامل عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وقدرة على التنظيم والعمل دون الوقوع في الأخطاء

3- كمية العمل المنجز: أعلى مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازه في ظروف العادية للعمل ومقدار سرعة الإنجاز.

4- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية العمل وانجازه للأعمال في أوقاتها المحددة، ومد حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج العمل⁴⁶.

المطلب الثالث: خطوات قياس الأداء في المكتبات الجامعية:

إن أهمية قياس أداء الموارد البشرية والنتائج المترتبة عليها، تبرز الجهود والوقت الذي ينفق في الإعداد لها ووضع الخطط والبرامج التي تكفل تحقيق الأهداف الموجودة منها وعادة تشمل عملية قياس الأداء على الخطوات التالية:

⁴⁴ - زعلال، يمينة، اثر التكوين في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة مجتمع طهراوي، مذكرة ماستر: التخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة 2013 ص14.

⁴⁵ - خلفيات، عدد الفتاح، المطارنة، شرين، أثر الضغوط العمل في أداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن مجلة جامعة دمشق. 2010 مج 26 ع -1،2- ص606

⁴⁶ - بن عبد الرحمن، الطاهر: القيادة التحويلية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمؤسسة سونلغاز: دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية للتوزيع قسنطينة، رسالة الماجستير: تخصص علم النفس العمل والتنظيم: جامعة منثوري قسنطينة، 209 ص116.

1- **تحديد أهداف المكتبة:** إن أهداف العامة للمكتبة هي مسعى جهود الإدارة

والعاملين على تصاغ أهداف جميع مصالح المكتبة. وكذلك أهداف قياس الأداء وبدون أهداف واضحة للمكتبة تكون مدخلات قياس الأداء ناقصة.

2- **تحديد أهداف قياس الأداء:** إن أهداف قياس الأداء تمثل مرشدا لرؤساء في عملية

القياس. وتتمثل هذه الأهداف في الاشراف ومنع حدوث الأخطاء قبل وقوعها ومعالجتها فور وقوعها وترشيد أداء العاملين⁴⁷.

3- **تحديد مسؤولية قياس الأداء:** يعنب تحديد الجهة أو الشخص المسؤول عن قياس

أداء العاملين وعادة يتطلب قياس أداء الموظف شخصية قريبة منه لملاحظة أداء طوال الوقت. كما تلجأ الكثير من المكتبات الجامعية الى قياس مشترك الذي يشرف عليه الرئيس المباشر، ويشاركه فيه عدد من الأفراد على شكل لجنة قياس، تتولى هذه اللجنة وضع تقارير عن أداء العاملين وسلوكهم، ويكون أعضاها من أشخاص الذين لديهم صلة بالموظف أو لديهم بيانات كافية عنه.

4- **تحديد معايير قياس الأداء:** يعرف المعيار بوجه عام المستوى أو الدرجة

المطلوبة في الشيء الذي نحن بصدد قياسه والحكم عليه فيما إذا كان وفق ما نريد أم لا وبالنسبة لمعايير قياس أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية فهي تمثل مستوى الأداء المطلوب تحقيقه من قبل الموارد البشرية.

5- **تحديد الوقت المناسب لتطبيق القياس:** من المنطقي أن تكون الفترة التي يعد عنها

القياس كافية للحكم على نجاحه والتقديم في العمل. حيث أنه يختلف من مكتبة لأخرى فيفكرة إجراء القياس وهنا المكتبات الجامعية ترى بأن القياس مرة واحدة في السنة وهو ما يعتبره البعض غير مناسب لأن المقيم قد لا يتذكر كل الأمور المتعلقة بأداء وسلوك العاملين طول السنة. ومن هنا يمكن القول أن القياس غير موضوعي ولذل تفضل العديد من المكتبات الجامعية أن يعد أكثر من قياس واحد خلال السنة. كأن يكون سداسية مثلا وذلك باستعمال أسلوب التقارير السداسية.

⁴⁷- بودريان، أحمد ابراهيمي: تقسيم

اختيار أساليب القياس المطلقة:

تعدد أساليب القياس الأداء ويطلب بما يتضمن قياس سلبيا وتتمثل هذه الأساليب في أسلوب التقرير (المقالة) الاكثر شيوعا واستعمالا في المكتبات الجامعية وأسلوب المقارنة الثنائية بين العاملون داخل مجموعة اختيار العاملين بنتائج قياس الأداء:

هناك جدلية حول سرية تقارير قياس الأداء أو علنيتها، فالبعض يؤيد ضرورة اختبار العامل بالتقدير الذي حصل عليه، بينما البعض يعارض ذلك بحجة أن ذلك يخلق مشاكل كثيرة على علاقات العمل⁴⁸. إن كل موظف في حاجة الى معرفة ماذا تتوقع منه المكتبة ثم ما حققه فعلا، حيث أن صفة العلنية تفيد في خلق جو من التعاون بين مرؤوسيه وإزالة أوجه الخلاف بينهم ويزيد ثقة المرؤوسون في عدالة النظام قياس أداء العاملين، يتولى الرئيس المباشر اختيار مرؤوسيه بمستوى أدائهم وتقديم لهم النصح.

طرق تحسين أداء العاملين:

نظرا لأهمية الأداء بالنسبة للمكتبات الجامعية نجد أنها تتخذ العديد من الاجراءات لأجل تحسين أداء العاملين بها، كما أنها تعمل القدر المستطاع على توفير كل احتياجات العمل وكذلك المناخ المناسب لهم لأجل الانتاج وأداء عملهم، ومن بين الاجراءات التي يمكن للمكتبات الجامعية استخدامها لأجل تحسين أداء وتتمثل في ما يلي:

التدريب: وهو عملية تتمثل في اكتساب المهارات ومفاهيم وقواعد والاتجاهات لزيادة تحسين أداء العامل.

الارشاد: هذا الاجراء يقوم به المشرف على العمال المسؤول عنهم ويكون هذا الاجراء لعدة أساليب خاصة منها الأمور الشخصية الخاصة بالعمال.

⁴⁸ - مرجع نفسه ص - ن.ص-

التدريب: تلجأ المكتبات الجامعية لهذا الاجراء قوة تأثير كبيرة وذلك لصرامته وتأثيره المباشر على العامل وتستخدم هذه الاجراءات لتصحيح السلوك الذي يعطل انجاز العمل بطريقة منظمة⁴⁹.

المطلب الرابع: أهداف أداء العاملين بالمكتبات الجامعية: لأداء العاملين أهداف عديدة يمكن حصرها على ثلاث أهداف جوهرية والتي توضح كالآتي:

الأهداف الاستراتيجية: يتمثل الهدف الرئيسي لاستخدام إدارة الأداء وتحقيق الربط بين الأنشطة العاملين والأهداف والغايات المرسومة من طرف المكتبات الجامعية، حيث يستند التنفيذ الاستراتيجي الفعال الى تحديد النتائج المرغوبة.

الأهداف الادارية: تعتمد المكتبات الجامعية على المعلومات خاصة في تقييم الأداء وإتخاذ القرارات الادارية ابرزها، مزانة، سياسة الاقتناء وبالرغبة من أهمية الادارة في هذه القرارات فان الرؤوسون الذين يعتبرون المصدر الرئيسي لهذه المعلومات، لا يشعرون بالراحة يرون عملية تقييم للآخرين شرط لا بد منع، القيام بمتطلباتهم الوظيفية.

الأهداف التنموية: يهدف هذا الجانب الى تنمية العاملين وتطوير مهاراتهم وأفكارهم أساليب أدائهم للعمل عندما لا يؤدي الموظف عمله على النحو المتوقع فان الادارة الاداء تسعى الى تنمية أدائه من خلال معلومات المرتردة من أنظمة تقييم الأداء⁵⁰.

المبحث الثاني:

المطلب الأول: أنواع العاملين في المكتبات الجامعية: إن نوع الأداء يكون حسب معيار التقييم ومن ثمة يمكن تقييم الأداء الى أنواع حسب معيار المصدر إضافة الى معيار الشمولية.

أولاً: حسب معيار المصدر: وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء الى نوعين:

⁴⁹ - حمايدية حياة، علق، سلوى، الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين: دراسة ميدانية بشركة الاسمنت بتبسة، مذكرة ليسانس: تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل: جامعة الشيخ العربي تبسي: 2016، ص50-54.

⁵⁰ - حميمة، حنيفة، التكوين أثناء الخدمة في المكتبات الجامعية ودوره على رفع مستوى الأداء، دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، مذكرة ماستر: تخصص إدارة أعمال المكتبات ومراكز التوثيق، جامعة قسنطينة2، 2013، ص21-22.

أ/ الأداء الداخلي: ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة أنه ينتج ما تملكه

المؤسسة من الموارد البشرية فهو ينتج أساساً مما يلي:

الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتباره موارد إستراتيجية قادرة

على صنع القيمة وتحقيق الأنشطة التنافسية من خلال تسيير مهارتهم.

أداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

الأداء المالي: وتكمن فعاليتها في تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

ب/ الأداء الخارجي: هو أداء الناتج عن التغييرات التي تحدث في المحيط الخارجي

في المكتبة، التي لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده⁵¹.

ثانياً: حسب معيار الشمولية: وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء الى نوعين هما

الأداء الكلي والأداء الجزئي.

الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر

والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحسينها. ولا يمكن نسب إنجازها الى أعلى عنصر

من دون مساهمة باقي العناصر وفي هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية

بلوغ المكتبة أهدافها الشاملة كالاستراتيجية والشمولية والتقدم، كما أن الأداء للمكتبة في

الحقيقة هو نتيجة تفاعل، أداء وحداتها.

الأداء الجزئي: وهو الذي يحقق على مستوى الوحدات الفرعية لمكتبة وينقسم الى

عدت أنواع تختلف باختلاف المعايير المعتمدة لتقسيم عناصر المكتبات الجامعية، مثلاً حسب

المعيار الوظيفي: أداء وظيفة مالية- وظيفة الاقتناء والتزويد⁵².

المطلب الثاني: أبعاد العاملين فب المكتبات الجامعية:

⁵¹- بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز، عنابة، رسالة ماجستير: تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية: جامعة منتوري قسنطينة 2009.
⁵²- المرجع نفسه، ص77.

1/ أبعاد أداء العاملين في المكتبات الجامعية: ويقصد بها قيام العمالي بالأنشطة المختلفة والتي تكون بحد ذاتها مكونة لعمله. ويقاس هذا الأداء من خلال ثلاث أبعاد جزئية هي:

كمية الجهد: وتتمثل في طاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها العامل أثناء قيامه بعمله. خلال فترة زمنية معينة، معبر عن البعد الكمي لطاقة مبذولة.

نوعية الجهد: ويقصد بها مستوى الدقة والجودة ودرجة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة ففي بعض الأعمال لا تهتم بالأداء وكميته وإنما الى تهتم بنوعية وجودة الجهد المبذول.

نمط الأداء: ويعني بها الأسلوب أو الطريقة التي تبذل بها جهد فعلي أساس النمط الأداء مثلا: يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد على أداء حركته أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات.

وقد تكوت الأبعاد التالية هي جزء محاور تشتق معايير ومقاييس على عمل من الأعمال حسب طبيعة العمل وحسب أبعاد الفعالية فيه⁵³.

المطلب الثالث: طرق تحسين أداء العاملين

نظرا لأهمية الأداء للمكتبات الجامعية نجد أنها تتخذ العديد من الإجراءات لأجل تحسين أداء العاملين بها كما أنها تعمل قدر المستطاع على توفير كل احتياجات العمل وكذلك المناخ المناسب لهم لأجل الأنتاج وأداء عملهم.

ومن الإجراءات التي يمكن للمكتبات الجامعية إستخدامها لأجل تحسين الأداء وتتمثل فيما يلي:

التدريب: وهو عملية تتضمن اكتساب مهارات ومفاهيم وقواعد واتجاهات لزيادة وتحسين أداء العامل، ومن المتغيرات والتحويلات التي تواجهها المكتبات الجامعية اليوم والتي تأثر على أداء العاملين بها. فهي بحاجة دائما الى تدريب العاملين بها وذلك لواجهة هذا التغير

⁵³- قاجة نجاح، الرقابة وأثارها في أداء العاملين بالمؤسسات الوثائقية، دراسة ميدانية لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية، مذكرة ماستر: تخصص ادارة أعمال المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة منثور على قسنطينة 2019، ص17.

والتحول وخاصة على مستوى الإنتاج والمعرفة. لذلك اصبح لازما على المكتبة الجامعية تدريب العاملين بها، من اجل اكتساب العامل انماط واتجاهات سلوكية جديدة لصالح العمل، وكذا اكتساب مهارات ومعلومات وخبرات لم تكن عنده من قبل.

الإرشاد: هذا الإجراء يقوم به المشرف على العمال المسؤول عنهم, ويكون هذا الإجراء لعدة أسباب خاصة منها: الأمور الشخصية الخاصة بالعمال والتي يكون لها تأثير كبير على أداء العاملين لذلك على المشرف أو حتى المكتبة أن تراعي هذه الأمور حتى لا تؤثر هذه العوامل على العامل وتستخدم لإجراءات تأديبية لتصحيح السلوك الذي يعطل نجاز العمل وبطريقة منظمة⁵⁴

المطلب الرابع: محددات أداء العاملين بالمكتبات الجامعية

إن محددات أداء العاملين : هي المزيج بين جهد العامل المبذول لإنجاز أعماله وما يتمتع به من مهارات، معلومات خبرات وما إدراكه لما يقوم به في مكتبة التي ينتمي اليها. وانطلاقا من اعتبار الأداء الوظيفي، ممارسة الأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفية وأن ذلك يعتبر سلوكا، فإن هذا السلوك عرضة للتأثر سلبا أو إيجابا ببعض العناصر التي من شأنها أن تؤثر على سيطرته عليها إلى قسمين: القسم الأول التي يتمثل في المحددات التي تتعلق بالعاملين كشخص يطلق عليها المحددات الخارجي، محددات الأداء. تشتمل على مجموعة من العناصر التي يمكن من خلالها تفعيل أداء العاملين بالمكتبات الجامعية. وهي كالتالي:

أولا: محددات داخلية:

أ/ الجهد: يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات الأداء الفعال عند تقديم الخدمة المكتبية.

⁵⁴ - حمايدية حياة، علاف سلوى، الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين: دراسة ميدانية بشركة الإسمنت بتبسة، مذكرة ليسانس: تخصص علم الاجتماع والتنظيم والعمل، جامعة الشيخ العربي التبسي، 2016، ص 50 - 54 .

ب/ **القدرات:** وهناك تشير إلى الخصائص الشخصية لعاملين أعلى قدراته على خلق جو من التفاهم والعمل ضمن فريق واحد وذلك باستخدام مهارات الاتصال والتواصل بين أفراد المجموعة لأداء المهام على المستوى المطلوب.

ج/ **إدراك الدور:** أي أن العامل واعي لما قدم له لإنجازه حيث أنه يتمتع بروح المسؤولية، ولديه شعور بأهمية العمل المطلوب منه. حيث يوجه جهوده في العمل لأدائه أنه بشكل يتلاءم مع مستجدات المكتبات الجامعية. من نيل رضا المستفيد.⁵⁵

ثانياً: المحددات الخارجية: يشير الواقع إلى أن هناك محددات تخرج عن السيطرة العامل وتؤثر في أداء وتتمثل في:

أ/ **متطلبات العمل:** وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.

ب/ **البيئة التنظيمية:** إن البيئة التنظيمية السائدة في المكتبات الجامعية التي تؤدي على الوظيفة فيها وتشمل عادة كما من مناخ العمل الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، النظام الحوافز، الثواب والعقاب وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز دافعية العامل وبالتالي جودة الأداء.

ج/ **البيئة الخارجية:** تؤثر البيئة الخارجية للمكتبة الجامعية الذي يعمل بها المعامل على أدائه كالمنافسة الخارجية مثلاً: فالعامل المتقاعد عادة ما يمتلك القدرة والخبرات والكفاءات ويبدل جهد أكثر من العامل....، وهذا يؤثر إيجاباً على التحفيز للوصول إلى مستوى أدائه وقد يؤثر سلباً في دافعية بعض الزملاء في العمل. إذا ما تحصل على التحفيز.⁵⁶

⁵⁵ - المحاسبة، إبراهيم محمد، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي: بين النظرية والتطبيق، عمان: دار جرير لنشر والتوزيع، 2013، ص 113.

⁵⁶ - المرجع نفسه، ص 114.

خلاصة الفصل

من خلال ما تم عرضه في فحوى هذا الفصل نستنتج أن: الأداء يلعب دور مهم في المكتبات الجامعية باعتباره مجموع الأنشطة والمهام التي يقوم بها العاملو النتائج الفعلية التي يحققها في مجال العمل بنجاح، لتحقيق أهداف المكتبة بالكفاءة وفعالية وبالتالي تحقيق أهداف خاصة، ولأن أداء العامل قد يتأثر ببعض العوامل لهذا لا بد على المسؤولين العناية به والتحفيز الأكثر من أجل العطاء لأنه أساس قيام على المؤسسة وتوفير له جميع الوسائل من أجل تحسين أداءه.

تمهيد :

يعتبر البحث الميداني إحدى الأدوات المستعملة بهدف استقصاء المعطيات اللازمة لبناء الموضوع والتحقيق من عناصر الإشكالية المحددة سالفاً .

وقد اعتمدنا في بحثنا على أداة الاستبيان، وقد سألنا عدد من الطلبة بهدف الحصول على إجابات من خلال تصريحاتهم التي تتعلق عادة بوضعهم وأرائهم اتجاه الموضوع وبعدها تبدأ مرحلة جمع المعطيات والمعلومات التي يتم بواسطتها يتم بناء الموضوع بصورة محددة يجري عادة جمع المعطيات عبر البحث الميداني الذي يركز على تقنيات معينة مثل : الملاحظة، المقابلة، الاستبيان وتسمى تقنيات البحث الميداني وقد اعتمدنا في دراستنا على استمارة الاستبيان . إن لهذه التقنيات أهمية بالغة في تحديد قيمة الموضوع المعالج وتغطي تغطية شاملة لكل ما يدور حوله إضافة إلى أنها تمدنا ببعض الإجابات والمقترحات الأولية للإشكالية المطروحة .

- التعريف بمكان الدراسة الميدانية:

وعلى هذا الأساس قمنا بإجراء الدراسة على مستوى المكتبة كلية العلوم الاجتماعية

بجامعة عبد الحميد ابن باديس. مستغناً كما أننا نحاول أن نعطي مفهوماً شاملاً حولها.

أنشئت مكتبة كلية العلوم الاجتماعية عام 2005 بقرار داخلي من الجامعة، عبارة عن

مؤسسة ثقافية وعلمية، تقدم خدماتها لطلبة كلية العلوم الاجتماعية بمختلف

تخصصاتهم ومستوياتهم وبغض النظر عن الطلبة فإنها تخدم مجتمع الأساتذة و

الباحثين وتعتمد المكتبة في تنظيم مقتنياتها تصنيف ديوي العشري، وتتماشى المكتبة

مع مختلف التطورات العصر، بحيث تستخدم أحدث البرمجيات المتمثلة في برمجية

السنجاب وتعتبر واحدة من أهم المكتبات المشاركة في النظام الوطني للتوثيق

الإلكتروني SNDL.

تقع المكتبة بالجانب الأيمن للحرم الجامعي، بمساحة تقدر بـ400م، تتكون من 03

طوابق، بحيث يظم:

- الطابق الأرضي: بنك الإعارة ،قاعة المراجع ،قاعة الانترنت خاصة بالأساتذة
- الطابق الأول : يتكون من قاعة للمطالعة مجهزة ب 40مقعد وطاولة .
- الطابق الثاني : يحتوي على مكتب المسؤول المكتبة وقاعة الانترنت الخاصة بالطلبة المجهزة ب 10 حواسيب وكذلك قاعة المذكرات .

2- حدود الدراسة

يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة هامة في أي دراسة ميدانية تتلخص في الحدود المكانية، الحدود البشرية، الحدود الزمنية التي نوضحها على النحو التالي :

2-1- الحدود المكانية:

تقتصر الحدود المكانية على الحيز المكاني الذي خصص لإجراء دراستنا الميدانية حيث قمنا بهذه في المكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس –مستغانم-

2-2- الحدود الزمنية:

وهي المدة الزمنية التي يستغرقها الباحث في دراسة موضوع البحث قد انطلقت دراستنا منذ الموافقة على الموضوع إلى غاية توزيع استمارة الاستبانة، واسترجاعها، وصولاً إلى كتابة المذكرة .

2-3- الحدود البشرية:

تتجلى الحدود البشرية في مجموعة المبحوثين الذين ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني، وقد شملت الدراسة كافة العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (ذكور وإناث) عينهم 23 على اختلاف خبراتهم وطبيعة أعمالهم في المكتبة.

3- منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة التأملية المقصودة نتيجة لتفكير منظم وسير طبيعي للعقل وهو بذلك البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى الحقيقة والطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة العلمية ويشمل مجموعة من الإجراءات التي يصفها الباحث من أجل بحثه، وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل من خلال تحليلنا لما جاءت به استمارة

إستبانة من أسئلة وكذا التعليق على الإجابات المختارة وأيضا إبداء آراء فيها ويعود اختيار هذا المنهج كونه الأنسب لمثال هذه الدراسات ويقوم على تجميع المعلومات والبيانات اللازمة عن ظاهرة ما لوصف خصائصها ومميزاتها وتحليلها وصولا إلى النتائج.

4- مجتمع الدراسة:

استهدفت هذه الدراسة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كل العاملين في المكتبة الدائمين وغير الدائمين في علم المكتبات، وعددهم الإجمالي يقدر ب: 23 عاملا، وعليه تم توزيع 23 استمارة إستبانة، وتم استرجاعها بأكملها نظرا لتواجد العمال داخل المكتبة.

5- أدوات جمع البيانات:

يتوقف نجاح أي بحث إلى حد كبير على حسن استخدام الأدوات المناسبة من أجل الحصول على المعلومات وبيانات حول المشكلة أو الظاهرة المراد دراستها، وقد اعتمدنا في دراستنا على استعمال أداة الاستبيان كونها الوسيلة الأفضل في قياس الحقائق وتنقل الوقائع الحقيقية

6- الاستبيان:

وهي نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على المعلومات حول موضوع ماء أو مشكلة أو موقف.

وإذ قمنا بتصميم الاستبيان وفق طرحنا الإشكالية موضوع البحث فقمنا بطرح 13 سؤالا، وقد اعتمدنا خلال طرحنا لهذه الأسئلة على أسئلة مغلقة بهدف التحكم في موضوع الدراسة، إضافة إلى بعض الأسئلة المفتوحة، حيث تم تصميمه وفق الفرضيات الموضوعية مسبقا

عملية البحث بأقل

من أجهزة الكمبيوتر ومختلف الوسائل التي توفر للباحث ربح الوقت وتسهيل جهد. خدمة الإعارة : تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات وبشكل عام وتعتبر واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية و احد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين وهي تنقسم هذه الأخيرة إلى قسمين وهما :

أ- الإعارة الداخلية : يسمح للطالب بعد إظهار بطاقة المكتبة بالإطلاع على الوعاء الفكري داخل المكتبة فقط دون إخراجها، وهي خاصة بالكاتب النادرة والمرجعية والقواميس والموسوعات. ب- الإعارة الخارجية : هي إعارة مؤقتة لوعاء من الأوعية الفكرية التي

تحتوي عليها المكتبة تتم هذه العملية بعد إظهار بطاقة المكتبة وملء استمارة الإعارة التي تمنح من طرف مصلحة الإعارة.

• وقد تم تحديد عدد الأوعية المسموح بإعارتها ومدة الإعارة كالتالي:

- 03 كتب للأساتذة مدة 15 يوما .

- كتابان للطلبة مدة أسبوع

- كتابان للفئات الأخرى. وهناك بعض الشروط الواجب توفرها للاستفادة من قسم الإعارة وهي كالتالي:

* الأساتذة: بطاقة مهنية + بطاقة المكتبة

* الطلبة : بطاقة المكتبة

* الباحثين من خارج الجامعة: ترخيص يقدم من طرف المكتبة المرسلة بعد إن يقدم نسخة طبق الأصل لشهادة التسجيل للسنة الجارية + صورة طبق الأصل لبطاقة الهوية

الإقتناء ومعالجة الوثائق:

تمثل مصلحة الاقتناء الحلقة الأولى ضمن السلسلة الوثائقية حيث تعقد صلاحياتها إبتداء من تنظيم عملية الاختيار، وهي عملية علمية إذ تعمل على تجميع المعلومات من مختلف المصادر المتعلقة بأحدث الإصدارات العلمية ووضعها في متناول اللجان المختصة لاقتناء الوثائق التي تخدم احتياجات الجامعة في مجال البحث العلمي و التدريسي. ثم تأتي العملية الثانية والمتمثلة في اقتناء الوثائق مهما كان نوعها وتتحكم في هذا الأخير عدة عوامل تم تحديدها في سياسة الاقتناء المعتمدة في المكتبة الجامعية.

مهام مكتبة كلية العلوم الاجتماعية : تعملكغيرها من مكاتب الجامعات الوطنية في إطار برامج وزارة التعليم العالي و البحث العلمي فهذه الأخيرة تقوم بتحديد مجموعة من الأهداف من بينها مايلي : - توفير كل الإمكانيات للطلبة للوصول إلى أحسن درجة من التكوين النوعي . - تطوير البحث العلمي بإنشاء مخابر بحث في كل الميادين الخاصة بالجامعة . - توطيد العلاقات مع الجامعات الأخرى . - في إطار التعاون ولتسهيل البحث على الطالب

والأستاذ يتم انجاز مشروع جديد خاص بوضع شبكة معلوماتية بين المكتبات حتى يطلع كل طالب أو أستاذ على محتوى مكتبات كل الكليات ولتحقيق هذه الغاية نعلم كافة مستخدمي المكتبة الكلية بنظامها الداخلي في المواد التالية: أنظر الملحق رقم (.....)

- وهذا بالإضافة إلى إحترام القوانين المعمول بها في المكتبة
- تفتح المكتبة أبوابها من الساعة الثامنة صباحا إلى غاية الرابعة ونصف مساء.
- تخصص كل أيام الأسبوع للإعارة عدا الأحد فهو مخصص لإرجاع الكتب.
- يسمح باستعارة كتابين في الأسبوع وأي تأخير عن الأجل المحدد تحجز البطاقة لمدة أسبوع

كل طالب مجبر بتغليفلالبطاقة المكتبية.

. عند استعارة كتاب ذا نسخة واحد يطلب من القارئ بطاقة القارئ

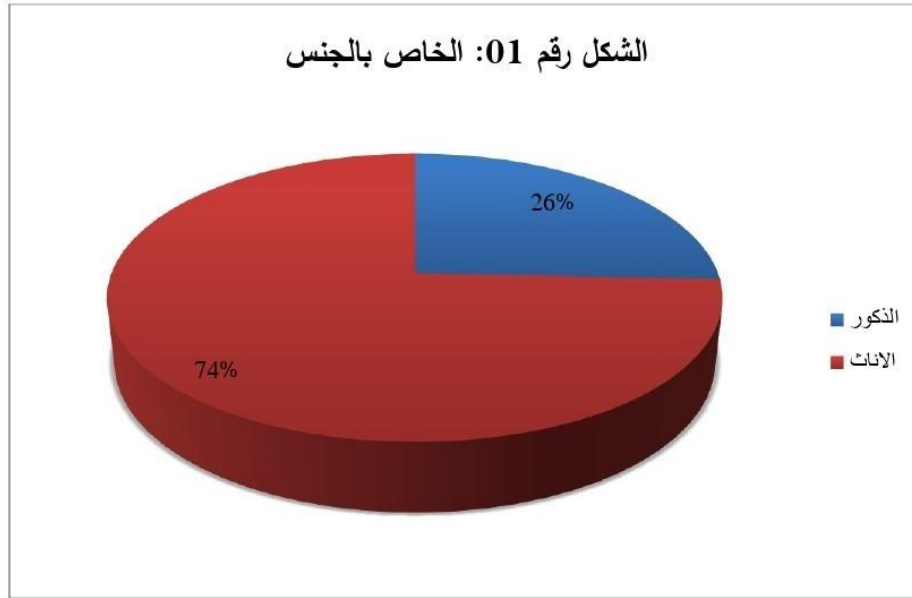
- وتكون إعارته يوم واحد فقط ولجميع المستويات وجميع الرواد
- كما يجب اتباع النظام الخاص بالإعارة وقاعة المطالعة :
- الإعارة: - لا يسمح بدخول المكتبة إلا للمسجلين بمكتبة الكلية.
- تمنح بطاقة المكتبة للمسجلين بالجامعة في بداية كل سنة جامعية.
- بطاقة المكتبة شخصية ولا يجوز استخدامها من قبل شخص آخر.
- يمكن للمنتمين للجامعات الأخرى ذات العلاقة بالاختصاص من الاستفادة في إطار التعاون بين المؤسسات الوثائقية.
- يسمح بالدخول إلى المكتبة من اجل الاطلاع على الوثائق الموجودة بها وليس لأغراض أخرى.
- ضرورة المحافظة على جميع الأوعية الفكرية.
- إحترام الفترة المخصصة للإعارة.
- يتعين على الطالب تقديم بطاقة الطالب عند الدخول والمحافظة عليها عند الخروج .
- قاعة البحث والمطالعة قاعة عمل وتفكير فالهدوء ضروري و أكيد
- رواد المكتبة ملزمون باحترام بنود النظام الداخلي للمكتبة .
- بهدف إثراء الرصيد الوثائقي للمكتبة، يتعين على روادها الاعتناء بالكتب والمراجع، وفي حالة تضييعها أو إتلافها فهم ملزمون بتعويضها أو تسديد قيمتها إلى إدارة مكتبة الكلية .
- العمل الجماعي غير مسموح به للحفاظ على الهدوء داخل القاعة .

- الإطلاع على الوثائق بعين المكان لا يتجاوز وثيقتين (02) .
- إرجاع الوثائق إلى أماكنها بعد الانتهاء من تصفحها .
- الدخول لفترة معينة خارج إطار البرمجة يكون بقرار من مسؤولية المكتبة.
- يعتبر المكتبي حلقة وصل بين المعلومات وروادها فهو يحرص على القيام بمهمته النبيلة محترما جميع رواد المكتبة مع اختلاف وتنوع مجتمع القراء، ولذلك يجب احترامه ومساعدته على أداء واجباته تجاهكم.
- احترام مسيري المكتبة والمستفيدين منها.
- لا يسمح بدخول المكتبة إلا للمسجلين بالمكتبة .
- تمنح بطاقة المكتبة للمسجلين بالجامعة في بداية كل سنة جامعية.
- بطاقة المكتبة شخصية ولا يجوز استخدامها من قبل شخص آخر.
- يمكن للمنتمين للجامعات الأخرى ذات العلاقة بالاختصاص من الاستفادة في إطار التعاون بين المؤسسات الوثائقية.
- يسمح بالدخول إلى المكتبة من اجل الاطلاع على الوثائق الموجودة بها وليس لأغراض أخرى.
- ضرورة المحافظة على جميع الأوعية الفكرية.
- إحترام الفترة المخصصة للإعارة.

دراسة تحليلية لنتائج الإستبيان :

الجدول رقم 01 : الخاص بالجنس:

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	18	%25.71
أنثى	52	% 74.29
المجموع	70	%100



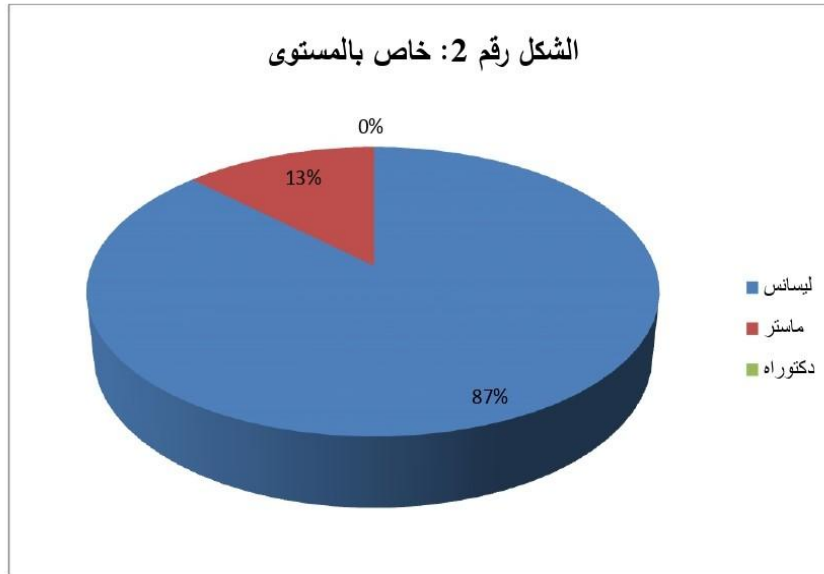
التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول الأول والخاص بالجنس أن نسبة الإناث تشكل أكبر نسبة مقارنة بالذكور من مجموع المترددين على المكتبة حيث بلغت نسبة الإناث 74%

في حين بلغت نسبة الذكور ب 26%. وهذا يعود لسهولة التعامل مع الإناث ويدل على اهتمامهم الكبير اتجاه المكتبة و رغبتهم في المطالعة و العمل الجماعي، أو انه هناك عدد كبير من هذا الجنس (الإناث) يعدون البحوث ففي اغلب الدراسات نجد أن جنس الإناث أكثر من جنس الذكور وهي نتيجة اعتدنا على الوصول إليها

الجدول رقم 02 :الخاص بالمستوى :

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ليسانس	61	%87.14
ماستر	09	%12.86
دكتوراه	00	%00
المجموع	70	%100

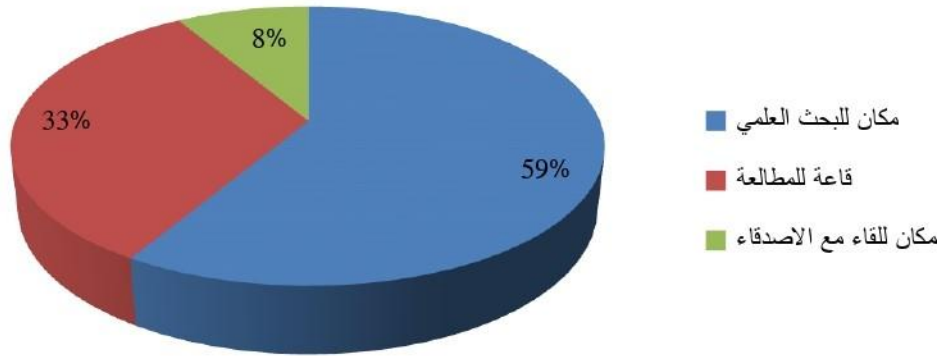


التحليل: يعتبر المستوى التعليمي من بين محددات العينة الهامة لأنه ينعكس بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية المذكرات والمستحدثات فعند ملاحظتنا للجدول رقم 02 نجد أن أغلبية الطلبة ذو مستوى تعليمي ليسانس فهو يحتل المرتبة الأولى حيث بلغت النسبة ب %87.14 وتليها النسبة الثانية والتمثلة في مستوى ماستر حيث قدرت ب 12.86 % أما نسبة الدكتوراه كانت نسبة منعدمة %00.

الجدول رقم 03 :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
مكان للبحث العلمي	41	58.58%
قاعة المطالعة	23	32.85%
مكان للقاء مع الأصدقاء	06	8.57%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 3: يبين منظور المستفيدين بالنسبة للمكتبة

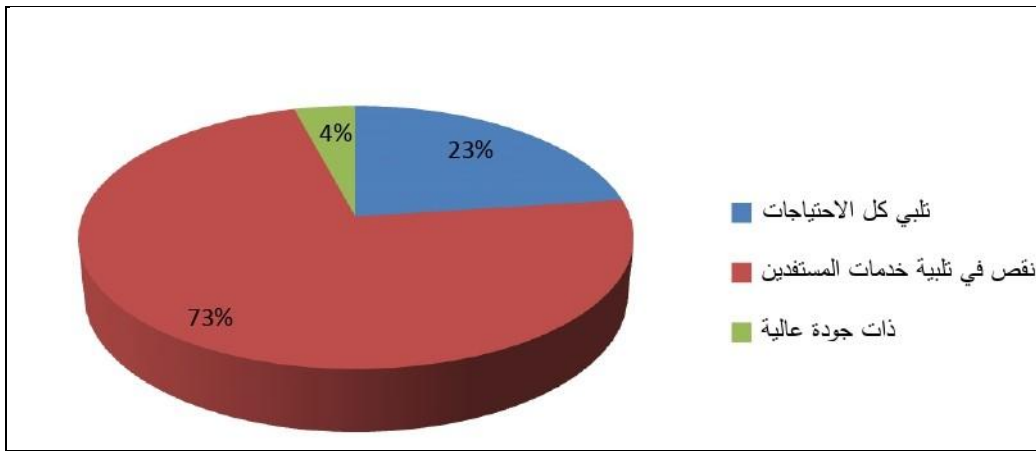


التحليل : يتضمن خلال البيانات الموجودة في الجدول أن هناك تطور في الوظيفة التي من أجلها أنشأت المكتبات وهي الخدمة العمومية، حيث يعتبرها نسبة 58% من المستعملين مكان للبحث العلمي ولكن البعض الآخر اعتبرها قاعة للمطالعة وهو المعروف عن مثل هذه المكتبة التي ظلت لفترة طويلة ومازلت إلى حد الآن مكان يشجع القراءة والثقافة، بل وتخص بدعم وتشجيع دائم لكي لا تحيد عن وظائفها وأهدافها المرسومة وهذا ما بينته نسبة 23.85% كما أن نسبة 8.57% تدل أن هناك من يرى المكتبة مكان للقاء مع الأصدقاء وهذا دليل على أن المستفيد لا يعطي للمكتبة قيمة . وعليه من خلال آراء هذه الفئات يمكن أن نستنتج أن الطالب أعتبر المكتبة مكان للبحث العلمي.

الجدول رقم 4: ما رأيك في خدمة مكتبة العلوم الاجتماعية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تلبية كل الاحتياجات	16	22.86%
نقص في تلبية خدمات المستخدمين	51	72.86%
ذات جودة عالية	03	4.28%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 4: يبين آراء المستخدمين من خدمات مكتبة العلوم الاجتماعية



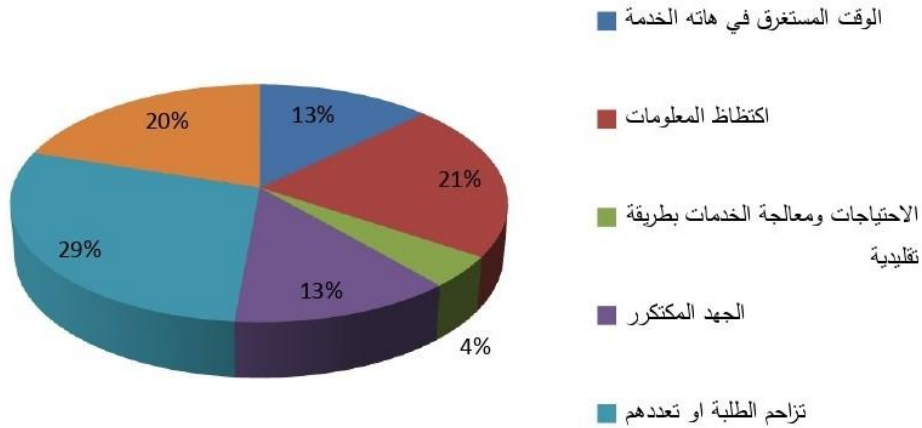
التحليل : من خلال الجدول يتبين لنا أن مكتبة العلوم الاجتماعية تعاني من نقص في تلبية احتياجات الطلبة حيث بلغت نسبتها بـ 72.86% وهذا يدل على أن القراء غير راضين عن الخدمات التي تقدمها المكتبة، في حين هناك 22.86% من فئة ترى أن المكتبة تلبية كل الاحتياجات، وهناك من يعتبرها ذات جودة عالية وهي نسبة ضئيلة جدا قدرت بـ 4.28% وهذا دليل على أن مكتبة العلوم الاجتماعية لا تتوفر على عنصر الجودة في الخدمات المقدمة للمستخدمين.

الجدول رقم 5: في رأيك ماهي الصعوبات التي تتلقاها في مكتبتكم هل

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الوقت المستغرق في هاته الخدمات	9	12.86%
اكتظاظ المعلومات	15	21.43%
الاحتياجات معالجة الخدمات بطريقة تقليدية	03	4.29%
الجهد المتكرر	9	12.85%
تزامم الطلبة أو تعددهم	20	28.57%
نقص المتخصصين	14	20%
المجموع	70	100%

هي

الشكل رقم 5: يمثل الصعوبات التي يتلقاها المستفيدين



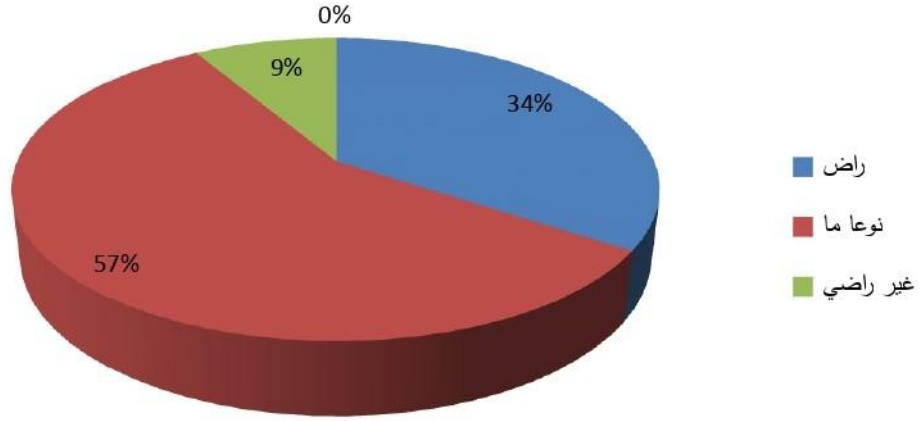
التحليل : إن نسبة 28.57% كانت لتزامم الطلبة أو تعددهم وهذا راجع إلى عاملين أساسيين وهما فرض المكتبة الجامعية لنفسها وهذا ما يبينه التوافد الكبير لها و العامل الثاني نقص في التنظيم وذلك لضمان راحة الطالب أو المستفيدين من المكتبة، أما نسبة 21.43% كانت لإكتضاض المعلومات وهذا راجع إلى نقص المتخصصين في هذه المكتبة وخاصة المتخصصين في علم المكتبات بالدرجة الأولى فوجود المكتبيين المختصين يسهل التعامل مع المعلومة و الوصول إليها ويقضي على اكتضاضها وصعوبة الوصول إليها أما نسبة 20% فكانت في نقص المتخصصين وهذا ما يدعم الإجابة الأولى وهي إكتضاض المعلومات، أما

نسبة 12.86% و12.85% فهي نسب متساوية فكانت للوقت المستغرق في هاته الخدمات و الجهد المتكرر على التوالي وهذا راجع الصعوبة الموظفين في التعامل مع المعلومة مما يؤدي إلى الأخطاء و بالتالي التكرار العملية البحث في كل مرة تخفق العملية الأولى وتبقى في المرتبة الأخيرة نسبة 4.29% لفئة الاحتياجات المعالجة الخدمات بطريقة تقليدية.

جدول رقم 6: ماهي درجة رضاك من الخدمات المقدمة من طرف المكتبي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
راض	24	34.28%
نوعا ما	40	57.15%
غير راضي	06	8.57%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 6: يبين درجة رضى المستفيدين من الخدمات المقدمة

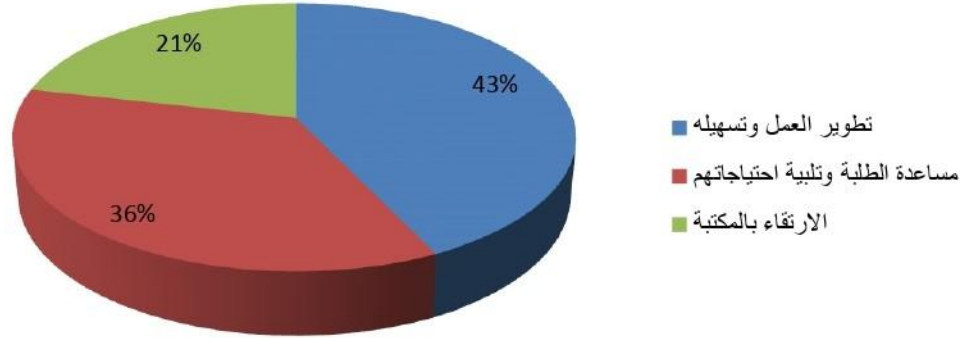


التحليل من خلال الجدول نجد أن نسبة 57.15% من الطلبة والتي كانت إجاباتهم نوعا ما وهذا يدل على أنها لم ترقى إلى المستوى الذي يتوقعه المستفيدين أما نسبة 34.28% كانت الإجابة ب راض وتبقى الإجابة "بغير راضي" عن الخدمات فهي آخر نسبة والتي قدرت ب 8.57%.

الجدول رقم 8: رأيكم في ما يمكنه أن تحققه التكنولوجيا الحديثة من فوائد في المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	47.14%
لا	37	52.86%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 8: يمثل فوائد التكنولوجيا الحديثة في المكتبة

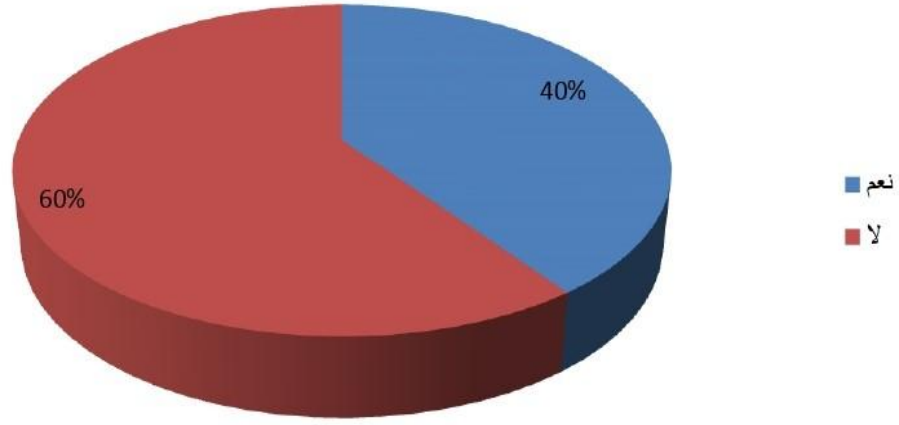


التحليل: من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة 42.82 % كانت إجاباتهم تطوير العمل وتسهيله وذلك العلمهم التام بفوائد التي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في المكتبات وما تحققه، وهناك ما ينظر إليها على أنها مساعدة للطلبة و تلبية احتياجاتهم وكانت النسبة ب 35.71% أما النسبة الضئيلة فكانت إجاباتهم الارتقاء بالمكتبة وذلك بنسبة 21.43 % ونظرا لهذه الإجابة فإن المستفيد على علم كامل بأن التكنولوجيا ليست وحدها ما يحقق النجاح و الجودة للمكتبة، في حين نجد الأغلبية لم يجيبوا على هذا السؤال لعدم علمهم بعنصر الجودة وتأثيره على رقى المكتبة.

الجدول رقم 9: هل تساهم المكتبة في التفاعل مع المستفيدين وحل مشكلات الطلبة ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	40%
لا	42	60%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 19: يمثل نسبة مساهمة المكتبة في التفاعل مع المستفيدين



التحليل: إن نسبة 60% من الطلبة كانت إجابتهم ب لا، أي عدم مساهمة المكتبة في التفاعل مع المستخدمين وحل مشكلات الطلبة وهذا راجع لتجاهل الموظفين الدور المكتبي في التفاعل وحل المشكلات التي تواجه الطلبة وهذا كله راجع إلى نقص المتخصصين، وهناك فئة 40% من ترى أن المكتبة تساهم في التفاعل وحل مشكلات المستخدمين.

الخاتمة

إن الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية عبارة عن هدف أساسي تبنى عليه المكتبة ، فلا يمكن قياس أي فعالية للمكتبة دون التأكد من القيمة الحقيقية للخدمة المكتبية ، و أثر العاملين عليها . القيمة التي يعطيها المستفيد للمكتبة و القيمة التي يعطيها العامل للمكتبة حيث يقدمها المستفيدين ، و خدمات المكتبات على تنوعها بين الخدمات المباشرة و غير المباشرة ، فالغير مباشرة تنحصر في الخدمات التي تتم خلف الستار و لا يدركها المستفيد كالفهرسة و التصنيف و التزويد و الاقتناء و هي المعالجة الفنية للوثيقة و بعد هذه المراحل تأتي الخدمات المباشرة التي تنحصر في المعاملة المباشرة و التي يلتبسها هذا الأخير .

كما يقوم العاملون بالمكتبة بعدة خدمات كخدمة الإعارة و البحث و البيبليوغرافية و البحث الانتقائي للمعلومات و غيرها من الخدمات المهيمنة لمصلحة المستفيد و لتسهيل الوصول للمعلومة ، كلها مهام تقوم بها المكتبة و تسعى لتطويرها من أجل ارضاء المستفيد . و يعتبر العمال بالمكتبة هم الوسيلة الأكثر و المعادلة الأهم للسير الحسن للمكتبة و تطوير خدماتها المكتبية المقدمة للمستفيدين ، من خلال تعاملهم مع جميع المستويات لتلبية حاجياتهم العلمية ، و هم الأساس الذي تبنى عليه المكتبات الجامعية في جميع أطواره و لتلبية و جودة خدماتها التي تعتبر الوسيط بين المكتبة و المستفيد .

لذا لابد من تهيئة الوسائل و الأساليب و المعدات التي تسمح للمستفيدين بالوصول السريع و الدقيق إلى المعلومات أو المصادر ، و كفاءة أي مؤسسة و المكتبة بصفة خاصة تعتمد بالدرجة الأولى على قدرتها في اختزال الخطوات التي يتوجب على المستفيد المرور بها في سبيل الحصول على المعلومات ، و كلما كان وصوله مباشرا و دقيقا كان ذلك مؤشر عن كفاءة الخدمة و أثر العاملين في المؤسسة .

و لتصل المكتبة إلى الرقي لابد من جودة خدماتها ، و لابد من مساهمة التطورات التكنولوجية المذهلة و الحاصلة في مجال المعلومات و غيرها . و تبقى ثورة المعلومات هي المزيج بين التقدم التكنولوجي و الثورة المعلوماتية الفائقة و الذكاء الاصطناعي و أمام هذا كله لابد من مستويات عالية حديثة من التعليم و الترتيب الذي يواكب تطورات العصر . إذ يمكن اعتبار المكتبة الجامعية نقطة نظام وسيط يربط بين المعلومات و المستفيد ، فمن البديهي أن تكون هي أساس التقدم الحقيقي في تطوير التعليم الجامعي . فالمكتبة الجامعية تعتبر المرآة للرصيد الفكري باختلاف أنواعه ، إذا فهي مطالبة اليوم بقيادة هذا التغيير و كيفية التعامل معه . و من أجل تلبية احتياجات المستعملين من جهة أخرى على المكتبات و مراكز المعلومات اضافة إلى المبادئ الأساسية للخدمة المكتبية من مساواة استمرارية ، أن تأخذ بعين الاعتبار مبدأ جديد و متجدد هو أثر العاملين على جودة الخدمة المكتبية و هو موضوع يتعلق بكيفية تأدية خدمات تتلاءم مع حاجات المستعملين . إن تحقيق جودة الخدمة

من الأهداف التي تمكن أي منظمة خدماتية من الوصول إليها ، و هي تمثل معيار درجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء و بشكل مستمر مما يضمن رضائه .

ملخص :

إن العصر الذي نعيشه اليوم تجريه ثروات ادارية و تغيرات جذرية في الأوضاع و الأساليب و المفاهيم و كل ما يرتبط بها و يتفاعل معها من عوامل اقتصادية و سياسية و اجتماعية ، و قد ألفت هذه التغيرات بضلالها على مؤسسات المعلومات و المكتبات و منها المكتبات الجامعية التي يفترض أن تكون متميزة باعتبارها أحد الروافد الهامة للبحث العلمي و الجامعي ككل . و تعتبر الجودة من أهم هذه المفاهيم التي زاد الاهتمام بها عالميا منذ منتصف القرن الماضي بعد مرورها بعدة مراحل ساهمت كلها في تطوير هذا المفهوم إلى غاية بروز ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة .

و رغم أن دخول الجودة في ميدان المكتبات و مرافق المعلومات جاء متأخرا نوعا ما مقارنة بباقي المجالات الأخرى إلا أنها استطاعت أن تحقق الكثير في عدة مكتبات عامة و خاصة الجامعية منها . كما لقيت اهتماما كبيرا من طرف المنظمات و الجمعيات الدولية للتقييس و المتمثل في المواصفات و المعايير الخاصة بالجودة في المكتبات و هو ما ساعد هذه المؤسسات على تبني مدخل أو منهج الجودة دون أي تردد .

الكلمات المفتاحية :

المكتبة الجامعية - أثر العاملين - الجودة - الخدمات .