

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

شعبة علم المكتبات
والمعلومات



كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الانسانية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات
تخصص: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق
الموسومة ب:

جودة خدمات المستخدمين: خدمة الإجارة

بالمكتبة الوطنية الجزائرية - نموذجاً -

من إعداد الطالبة: **بولنوار رقية**
مع البعد: **د. محمد بن بولنوار رقية**
تحت إشراف الأستاذة: **د. محمد بن بولنوار رقية**
لجنة المناقشة: **د. محمد بن بولنوار رقية**

رئيسا	جامعة-مستغانم-	د-لزرقي هواري
مشرفا ومقررا	جامعة-مستغانم-	د-محمدي نادية
مناقشا	جامعة-مستغانم-	د-حمداد صبيحة

تاريخ المناقشة: 2018/06/20

السنة الجامعية: 2017 / 2018

بولنوار، رقية.

جودة خدمات المستفيدين: خدمة تسيير الإعارة وتوجيه القراء: المكتبة الوطنية

الجزائرية نموذجاً/ رقية بولنوار؛ إشراف د. محمدي نادية. الجزائر: جامعة

مستغانم، 2018. -ص.162.

جداول، رسومات بيانية، ملاحق.

مذكرة ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق: جامعة

مستغانم، 2018.

د. محمدي نادية. إشراف.

شكر وعرفان

سبحان الذي علم الإنسان ما لم يعلم.....وبدا خلق الإنسان من طين

إلهي لا يطيب لي الليل إلا بشكرك ولا يطيب لي النهار إلا بطاعتك... ولا تطيب لي اللحظات

إلا بذكرك ولا تطيب لي الأخرة إلا بعفوك سبحانك.

سبحان الذي بسط علينا نعمه ظاهرة وباطنة وجعل لنا من آياته ونعمه نورا نفتبس منه

وسهل لنا طريق العلم ويسره.....أما بعد

ماذا بوسعنا أن نقول لقد عجز اللسان عن التعبير وتشئت شمل العبارات ...

لا ندري أي الكلام يوفيه حقه. بل أي العبارات تليق بمقامه...

أدين بجزيل الشكر للأستاذة محمدي نادية التي تفضلت بإشرافه هذا العمل فأنازعت

لي الطريق ولم تبخل عليا بتوجيهاتها ونصائحها، إلى لجنة المناقشة التي تكرمك وقبلت

مناقشة بحثنا هذا، إلى أعمدة العلم والمعرفة أساتذة الأطوار الثلاثة الذين خطوا لي

والآخرين طريق العلم والمعرفة، والشكر الموصول إلى موظفين المكتبة الوطنية

الجزائرية الذين لم يبخلوا عليا بتوجيهاتهم واقتراحاتهم، وإلى كل أساتذة وطلبة شعبة

علم المكتبات والمعلومات.

إلى كل من قال لنا لا فكان سببا في تحفيزنا

إليكم جميعا الشكر والتقدير والاحترام.

إهداء

بأنامل تحيط بقلم أعياه التعب والأرق ولا يقوى على الحراك يتكئ على قطرات حبر مملوءة بالحزن
والفرح في آن واحد... حزن يشوبه الفراق بعد التجمع وفرح لبزوغ فجر جديد لحياتي
هو يوم تخرجي.... أتطلع فيه لما هو آت من همسات هذه الدنيا المليئة بالتفاؤل والأمل
المشرق.....أتقدم بإهداء ثمرة جهدي وعملي إلى:

من حاكك سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى قرة عيني أطال الله في عمرها أمي إليك يا
سدي أبي الذي علمني أن الشمعة لا تحترق لتذوب، بل تذوب لتتوهج أطال الله في عمرك
إلى من حبهم يجري في عروقي إخوتي: الحاج، محمد إبراهيم وأسماء وأبنائها حفيظة وتوفيق
ومجيد، إلى كل العائلة الكريمة بدون استثناء.

إلى رفيقتنا دربي حمداني نسرين وحياء، إلي خديجة، فضيلة، عائشة، أمينة، مليكة، إلى أصدقائي
عبد العالي محمد حبيب، شرفي بن عودة، بلعبيبي سيد أحمد

إلى السيد خراجي أحمد، بومدين إلياس محمد، بلخضر نجاح، بربوش حياة

إلى كل من ساندني من أصدقاء وأساتذة لإتمام هذا العمل.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات:

01.....	بطاقة فهرسية
02.....	شكر وتقدير
03.....	إهداء
04.....	قائمة المحتويات
08.....	قائمة المختصرات
09.....	قائمة الجداول
11.....	قائمة الأشكال
14.....	مقدمة

الفصل التمهيدي: إجراءات الدراسة

17.....	تمهيد
18.....	1- أساسيات موضوع الدراسة
18.....	1-1- أهمية البحث
18.....	1-2- أهداف البحث
19.....	1-3- الإشكالية

قائمة المحتويات

20.....	4-1-1- تساؤلات الدراسة
20.....	5-1-1- فرضيات الدراسة
21.....	6-1-1- أسباب اختيار الموضوع
21.....	7-1-1- الدراسات السابقة
23.....	2- إجراءات الدراسة الميدانية
23.....	1-2-1- منهج الدراسة
23.....	2-2-1- أساليب جمع البيانات
24.....	1-2-2- إستمارة الاستبانة
24.....	2-2-2- المقابلة
24.....	3-2-2- الملاحظة
25.....	3-2-3- حدود الدراسة الميدانية
25.....	1-3-2- الحدود الجغرافية
25.....	2-3-2- الحدود البشرية
25.....	3-3-2- الحدود الزمنية
26.....	4-2- ضبط المصطلحات
27.....	خلاصة الفصل

الفصل الأول: جودة الخدمات المكتبية

29.....	تمهيد
30.....	1-1- مفاهيم وأبعاد الجودة
30.....	1-1-1- مفهوم الجودة وتطور أساليبها
34.....	1-1-2- المنظرين الأوائل للجودة
40.....	1-1-3- أهمية الجودة
41.....	1-1-4- أهداف الجودة
42.....	1-2- ماهية إدارة الخدمة
42.....	1-2-1- تعريف الخدمة
43.....	1-2-2- أنواع الخدمة
44.....	1-2-3- أصناف الخدمة
44.....	1-2-4- أهمية وخصائص الخدمة
46.....	1-3- المبادئ العامة لجودة الخدمات المكتبية
46.....	1-3-1- مفهوم جودة الخدمة
48.....	1-3-2- أبعاد جودة الخدمة
49.....	1-3-3- قياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات

50..... 1-3-4- معايير تقييم جودة الخدمات في المكتبات

51..... 1-4-3-1- أهمية القياس

52..... 1-3-4-2- المواصفات العالمية لأداء المكتبات آيزو 11620

54..... خلاصة الفصل

الفصل الثاني: خدمات المستفيدين في مصلحة الإعارة

56..... تمهيد

57..... 1-2- أساسيات الخدمات المكتبية

57..... 1-1-2- تعريف الخدمات المكتبية ومتطلباتها

59..... 2-1-2- أنواع الخدمات المكتبية

64..... 2-1-3- العوامل المؤثرة في الخدمة المكتبية

65..... 2-1-4- أهداف الخدمات المكتبية

66..... 2-2- المبادئ العامة لخدمة الإعارة

66..... 2-2-1- تعريف الإعارة

67..... 2-2-2- تاريخ الإعارة وأنواعها

69..... 2-2-3- قواعد الإعارة وأنواع الأنظمة المتعلقة بها

- 75..... 2-2-4-مزايا استخدام الحاسوب بعملية الإعارة
- 75..... 2-3-3-ماهية المكتبات الوطنية
- 75..... 2-3-1-تعريف المكتبات الوطنية
- 77..... 2-3-2-وظائف ومهام المكتبات الوطنية
- 78..... 2-3-3-أقسام المكتبات الوطنية
- 79..... 2-3-4-أهداف المكتبات الوطنية
- 81..... خلاصة الفصل

الفصل الثالث: دراسة مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبية الوطنية
الجزائرية

- 83..... تمهيد
- 84..... 3-1-1-التعريف بمكان الدراسة
- 84..... 3-1-1-نشأة وتأسيس المكتبة الوطنية الجزائرية
- 94..... 3-1-2-تقديم مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء
- 94..... 3-1-3-عدد الموظفين والمكاتب
- 95..... 3-2-وظائف المصلحة والفضاءات التابعة لها

قائمة المحتويات

95.....	1-2-3- وضائف ومهام المصلحة
97.....	2-2-3- الفضائات التابعة للمصلحة
97.....	3-2-3- رصيد المصلحة
98.....	3-3- أدوات الدراسة الميدانية
98.....	1-3-3- عرض وتحليل المقابلة
103.....	2-3-3- عرض وتحليل الاستبيان
134.....	3-3-3- النتائج والاستنتاجات
135.....	4-3-3- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
137.....	5-3-3- الإقتراحات
139.....	خلاصة الفصل
140.....	خاتمة
141.....	القائمة الببليوغرافية
144.....	الملاحق
161.....	ملخص الدراسة باللغة العربية
162.....	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية

❖ قائمة المختصرات:

- مختصرات باللغة العربية:

المصطلح الكامل	الاختصار
دكتور	د
دون تاريخ	[د.ت]
مجلد	مج
العدد	ع
الصفحة	ص
الطبعة	ط
دون تاريخ	[د.ت.]

- مختصرات باللغة الفرنسية:

الاختصار	المصطلح كامل
AFNOR	Association Française de Normalisation
TQM	Total Qualité Management
QA	Qualité Convole
QC	Qualité Control
INSP	Inspection

قائمة الجدول

❖ قائمة الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
103	يبين عدد افراد العينة حسب الجنس	1
104	يبين توزيع افراد العينة حسب المستوى	2
106	يبين نسبة التردد على المكتبة	3
108	يبين الهدف من التردد على المكتبة	4
109	يبين مواقيت فتح المكتبة	5
111	يبين الخدمات التي تقدمها المكتبة	6
112	يبين وجود المراجع في التخصصات	7
114	يبين رضى المستفيد حول المكتبي والخدمة المقدمة	8
116	يبين الإجابة على الاستفسارات	9

قائمة الجدول

118	يبين رضى المستفيد حول موقع المصلحة	10
119	يبين نظام الإعارة المتبع	11
121	يبين نوع الخدمات التي تقدمها المصلحة	12
123	يبين المواد المكتبية الي تستعار أكثر	13
125	يبين رضى المستفيد عن الأشكال المستعارة	14
127	يبين اعتراض المستفيدين على منع بعض المواد من الاستعارة	15
128	يبين السماح للمستفيدين بإعادة تجديد استعارة الكتب	16
130	يبين الوقت المخصص للإعارة	17
131	يبين استعمال جهاز الحاسوب في البحث	18

❖ قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
33	المراحل الزمنية لتطور مفهوم الجودة	<u>1</u>
39	مخطط إشكاو	<u>2</u>
42	مخطط مفهوم الخدمة	<u>3</u>
46	مخطط مفهوم جودة الخدمة	<u>4</u>
104	دائرة نسبية تبين عدد افراد العينة حسب الجنس	<u>5</u>
105	دائرة نسبية تبين توزيع افراد العينة حسب المستوى	<u>6</u>
107	أعمدة بيانية تبين نسبة التردد على المكتبة	<u>7</u>

قائمة الأشكال

109	أعمدة بيانية تبين الهدف من التردد على المكتبة	<u>8</u>
110	دائرة نسبية تبين مواقيت فتح المكتبة	<u>9</u>
112	دائرة نسبية تبين الخدمات التي تقدمها المكتبة الوطنية الجزائرية	<u>10</u>
113	أعمدة بيانية تبين وجود المراجع في التخصصات	<u>11</u>
115	دائرة نسبية تبين رضى المستفيد حول المكتبي والخدمة المقدمة	<u>12</u>
117	دائرة نسبية تبين الوقت المستغرق للإجابة على الاستفسارات	<u>13</u>
119	دائرة نسبية تبين رضى المستفيد حول موقع المصلحة	<u>14</u>
120	أعمدة بيانية تبين نظام الإعارة المتبع	<u>15</u>

قائمة الأشكال

122	أعمدة بيانية تبين نوع الخدمات التي تقدمها المصلحة	<u>16</u>
124	دائرة نسبية تبين المواد المكتبية الي تستعار أكثر	<u>17</u>
126	دائرة نسبية تبين رضى المستفيد عن الأشكال المواد المستعارة	<u>18</u>
128	أعمدة بيانية تبين اعتراض المستفيدين على منع بعض المواد من الاستعارة	<u>19</u>
129	أعمدة بيانية تبين السماح للمستفيدين بإعادة تجديد استعارة الكتب	<u>20</u>
131	دائرة نسبية تبين الوقت المخصص للإعارة	<u>21</u>
132	دائرة نسبية تبين استعمال جهاز الحاسوب في البحث	<u>22</u>

لا شك أن الجودة الشاملة احتلت في الفترة الزمنية الأخيرة أهمية خاصة، سواء كانت تلك الأهمية على الصعيد الدولي أو الصعيد الوطني، حيث أصبح النظام العالمي يمتاز بحركته السريعة التي تشهد المتغيرات المتسارعة، فلم تعد الجودة تقتصر على الاقتصاد والمؤسسات الربحية فقط بل تعدت إلى المؤسسات الخدمائية من المكتبات ومراكز المعلومات حيث تقدم هذه الأخيرة خدمات مختلفة وواسعة.

إذ تعتبر الخدمات المكتبية والمعلوماتية المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات أو فشلها، وتعتمد خدمات المستفيدين على كفاءة الكادر البشري المؤهل، وعلى مجموعة مصادر المعلومات المتوفرة، وكذلك على وعي وطبيعة المستفيدين أنفسهم وإمكانية تفاعلهم وإفادتهم منها، ومن بين هذه الخدمات خدمة الإعارة التي هي عملية تسجيل المصادر التي يحتاجها المستفيد والسماح له بإعارتها.

ومن هذا المفهوم خصصنا دراستنا هذه للبحث حول جودة خدمات المستفيدين منها خدمة الإعارة وتسيير القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية، وبعض أبعاده بشكل مختصر، وخلصنا إلى صياغة مشكل فحددنا أهميته وأهدافه ومحدداته وصياغة فرضياته والمنهج المتبع.

فاشتملت دراستنا في النظري على فصلين:

الفصل الأول: جودة الخدمات المكتبية ويشتمل على مفاهيم وأبعاد الجودة، ماهية إدارة الخدمة والمبادئ العامة لجودة الخدمات المكتبية.

الفصل الثاني: خدمات المستفيدين في مصلحة الإعارة وتتضمن: أساسيات الخدمات المكتبية، المبادئ العامة لخدمة الإعارة وماهية المكتبات الوطنية.

أما الفصل الثالث فهو الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية، حيث اعتمدنا على الملاحظة وأداة المقابلة إذ احتوت هذه الأخيرة على محورين: المحور الأول: إجراءات الإعارة بالمكتبة، والمحور الثاني: جودة الخدمة المقدمة بالمصلحة.

واعتمدنا كذلك على الإستبيان والذي اشتمل كذلك على محورين: المحور الأول: المستفيد وعلاقته بالمكتبة، والمحور الثاني: المستفيد ومصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء.

التي توصلنا بها لنتائج دراستنا.

الإطار المنهجي

تمهيد:

يتم البحث العلمي بالتكامل بين النظري والتطبيقي، وإن كان هناك فصلا بينهما فهو لضرورة منهجية فقط، وهذا التكامل سيمنح الدراسة ضبطا دقيقا من ناحية المعالجة وتكاملا للمعطيات أثناء تفعيل عملية الفهم والتحليل بين متغيرات الدراسة، وتعد هذه الخطوة من أهم خطوات إعداد البحث العلمي وهي الأساس في قيمة البحث لأنها تمثل الكيفية التي يجري بها الباحث بحثه.

1-1- أساسيات موضوع الدراسة:

1-1-1- أهمية البحث: الجودة الشاملة أو ما يعرف بالإدارة الراشدة من أهم عناصر عمليات إنتاج السلع والخدمات التي من بينها خدمات المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات، بحيث تكمن أهمية البحث من أهمية تطبيق الجودة في خدمة تسيير الإعارة وتوجيه القراء التي تقدمها المكتبة الوطنية الجزائرية لمستندفيها وتؤكد على ضرورة معرفة مفهوم الجودة بالطريقة الصحيحة نظرا لكون تقديم الخدمات بنوعية جيدة، وجودة عالية يعتبر شرط أساسي بالمكتبة الوطنية الجزائرية في خضم التطورات التكنولوجية.

1-2- أهداف البحث: نسعى من خلال هذا البحث تسليط الضوء حول تقديم الخدمات المكتبية التي تنتهجها المكتبة الوطنية الجزائرية وخصوصا في خدمة تسيير الإعارة وتوجيه القراء ويمكن تلخيص أبرز الأهداف في النقاط التالية:

- التعرف على واقع التطبيق العملي للجودة بالمكتبة الوطنية الجزائرية، وبالتركيز على مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء.

- ملاحظة أداء العاملين في المصلحة ومحاولة معرفة مدى تطبيقهم لمبادئ الجودة.

- التعرف على الصعوبات التي تواجه المكتبة الوطنية الجزائرية في محاولة تطبيقها للجودة في خدمة الإعارة.

1-3-الإشكالية :

يشهد العصر الحالي عدة إفرازات كانت نتيجة التحولات الجذرية الحاصلة في العالم وفي ظل هذه الإفرازات تجلت العديد من المفاهيم، ومن أكثرها شيوعا إدارة الجودة الشاملة فكان أول ظهور لها في القطاع الصناعي والاقتصادي. ومن الطبيعي أن يتسرب من تلك القطاعات إلى القطاع الخدماتي، فأصبح تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الخدماتية مطلباً ملحا من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات العصر التي تتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي ففي البوادر الأولى كان المصطلح قد طرح بشكل محتشم وغير واسع اتجاه هذا النوع من المؤسسات التي تمثل مراكز المعلومات وغيرها، وهذا راجع ربما إلى إضفاء النظرة الكلاسيكية على نشاطاتها لهذا لم توجد تدابير جد خاصة تمكن من أداء جيد، إلا أن الشيء الجدير بالملاحظة هو أن تطبيق البرامج والخطط الناجحة والفعالة لمختلف الأعمال ومنها الخدمات تقابلها رضا المستفيدين وهذا يعتبر تحقيق لأدنى مواصفات جودة الأداء بالمكتبات وبتكلم بالأخص عن المكتبة الوطنية الجزائرية فهي المحرك والقلب النابض لجميع مكتبات الوطن، فالمكتبة القومية هي الأساس في كل دولة لما تحويه في جعبتها من كتب ومقالات وغيرها التي تنتج بداخل الوطن وحتى بالخارج .

وإذا تكلمنا عن الخدمات المقدمة من طرفها نتكلم عن خدمة الإعارة فهي واجهة من واجهات المكتبة الوطنية من حيث علاقتها المباشرة مع فضاء القراء والباحثين، لهذا جلب

اهتمامنا البحث حول مدى جودة خدمة الإعارة التي تقدمها المكتبة الوطنية الجزائرية ونحاول أن نتناولها بالتحليل والدراسة من خلال طرح التساؤل التالي:

ما مدى تطبيق معايير الجودة في مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية؟

1-4-1- تساؤلات الدراسة: وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة يسعى الباحث للإجابة عنها من خلال المراجع والكتب وكذلك مواقع الأنترنت، وتكون التساؤلات متعلقة بموضوع أو مشكلة الدراسة ومسايرة لفرضيات البحث وفصوله، ومن خلال السؤال الرئيسي الذي قمنا بطرحه وضعنا التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل المكتبة الوطنية الجزائرية تعتمد على معايير الجودة في تقديم خدمة الإعارة؟

2- هل حققت نجاحا من خلال اعتمادها لتلك المعايير والمواصفات؟

1-5- فرضيات البحث: الفرضيات ما هي إلا تخمينات أو توقعات يتبناها الباحث مؤقتا كحلول لمشكلة البحث فهي تعمل كدليل ومرشد له.¹ وهنا نقدم الفرضية العامة والتي تتلخص في إن المكتبة الوطنية الجزائرية تحاول تطبيق معايير الجودة في خدمة الإعارة ومنها تتفرع لنا الفرضيات الثانوية:

¹ ماثيو، جيدر؛ ترجمة ملكة ابيض. دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه. [د. م.]. [د. ن.]. [د. ت.]. ص. 3.

-الفرضية الأولى : إن المكتبة الوطنية الجزائرية تعتمد على معايير الجودة بشكل جيد في مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء.

- الفرضية الثانية : اعتماد المكتبة الوطنية الجزائرية على معايير ومواصفات الجودة حقق لها نجاح كبير.

-1-6-أسباب اختبار الموضوع:

✓ الإدراك التام بالدور الفعال التي تقوم به المكتبة الوطنية الجزائرية في تحديد المناهج والبرامج الثقافية في المجتمع.

✓ مدى تغطية هذا النوع من المكتبات لفئة عريضة من المستعملين بمختلف أعمارهم ومستوياتهم، وتخصصاتهم مما يتطلب من المكتبة جهدا ومستوى عالي في الأداء.

✓ اصبحت الجودة محل اهتمام جميع المؤسسات والتنظيمات، إلا أن المكتبات بقيت بعيدة عن هذه المناحي والاتجاهات الجديدة.

✓ نقص الوعي العام للدور الذي يمكن أن تلعبه المكتبة الوطنية الجزائرية مما جعلها بعيدة عن الأداء الخاضع لتدابير الجودة والفعالية.

-1-7- الدراسات السابقة: حظيت الإدارة الراشدة في بوادرها اهتماما خاصا في

المؤسسات الاقتصادية ثم انتقلت إلي الخدمات وبعد هذا التغلغل كان لا بد من المختصين

الإطار المنهجي _____ إجراءات الدراسة

والباحثين القيام بدراسات وأبحاث حول أسباب، أهمية، وكذا أهداف وإدراج هذا المفهوم لهاته المؤسسات ومن بين الدراسات السابقة نجد:

1/الدراسة الأولى : دراسة قام بها الأستاذ الدكتور هاشم بن عبد الله العباس 2001 حيث عالجت موضوع "ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة" وهي تعتبر من أوائل الدراسات في هذا المجال وقد تطرق من خلالها على مفاهيم حول إدارة الجودة الشاملة ومبادئها وأساليبها بهدف التحقق من إمكانية تطبيقها في المكتبات ومراكز المعلومات وخاصة الجامعية منها في المملكة العربية السعودية، ومن ثم اكتشاف أهم الخطوات المناسبة والصعوبات المحتملة عند التطبيق، ركزت هذه الدراسة على جانب إدارة الجودة وكيفية تطبيقها في المكتبات بصفة عامة ومقارنة هاته الأخيرة بنظرياتها التقليدية تطرقت هذه الدراسة إلى جانب آخر وهو قياس هاته الجودة في خدمات المكتبات الجامعية.¹

2/الدراسة الثانية: الدكتور عبد المالك التبسي 2002 والذي قام بدراسة حول " تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية " قد حاول الباحث من خلالها توضيح حاجة المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية حاليا للنهوض بخدماتها وإثبات دورها السامي في المجتمع ، وقد شمل البحث العديد من الجوانب في هذا السياق نذكر منها مفهوم إدارة

¹ - عبد الله العباس، هشام. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة. المكتبات العربية مطلع الألفية الثالثة: بنى وكفاءات وتقنيات متطورة. شارقة5-8 نوفمبر 2001. الامارات: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. 2002

الإطار المنهجي ————— إجراءات الدراسة

الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات - أهمية العمل الجماعي في إطار منهج الجودة -
تدابير نظام الجودة - قياس

ومؤشرات الأداء - كما حاول الباحث إعطاء ووضع بعض العوامل التي تؤدي إلى الفشل في تطبيق نظام الجودة مثل انعدام المنافسة على مستوى مراكز المعلومات ونقص الوعي لدى المسؤولين كذلك نقص تكوين ومؤهلات المهنيين مع إمكانية الخوف من أن نتائج نظام الجودة لا تبرر التكاليف التي تدفعها المؤسسة.¹

2- إجراءات الدراسة الميدانية:

1-2- منهج الدراسة: وهو يعني مجموعة من الإجراءات الذهنية التي تمثلها الباحث مقدما لعملية المعرفة التي سيقبل عليها، من أجل التوصل إلى حقيقة المادة التي يستهدفها، بحيث يلتزم بمجموعة من القواعد والضوابط واتباع الإجراءات المقيدة لمسيرته البحثية في إطار المناهج وإجراء التجارب اللازمة مستعينا بالأدوات البحثية الأكثر ملائمة لبحثه.²

وتبعا للأشكال المطروح والتساؤلات والفرضيات وجدنا من الأنسب تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في الجانب العملي فضلا عن استخدام لمنهجية البحث الوثائقي في الجانب النظري وذلك باستخدام مصادر المعلومات الورقية والإلكترونية.

¹ -بن تبسي، عبد المالك. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات: إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: معارف وكفاءات والجود. واقع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. بيروت 29 أكتوبر-01 نوفمبر 2002. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. 2003

² جيدر، ماثيو؛ ترجمة أبيض، ملكة. المرجع نفسه. ص. 74

الإطار المنهجي _____ إجراءات الدراسة

-2-1-أساليب جمع البيانات: نظرا لطبيعة موضوع الدراسة فقد قمنا باستخدام كل من الاستبيان والمقابلة والملاحظة كأدوات لجمع البيانات وسنحاول فيما يلي توضيح كل واحدة منها على حدى:

-2-1-1-استمارة الاستبانة: يتمتع الاستبيان بأهمية كبيرة بين وسائل جمع البيانات وهذا قياسا للمزايا العديدة التي يوفرها لموضوع الدراسة وللإستبيان عدة تعاريف منها : "أنه أداة تتكون من مجموعة من الأسئلة توجه أو ترسل أو تسلم إلي الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة¹ "

للاستفادة من هذه الأداة قمنا بتصميم استمارة وتطوير استبيان من خلال قياس متغير خدمات المكتبية بالتركيز على خدمة الإعارة بالمكتبة الوطنية الجزائرية

-2-1-2-المقابلة: "هي عملية تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة أشخاص تطرح من خلالها أسئلة ، ويتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة² "

نظرا لما نتحه هذه الأداة من ايجابيات لجمع كم هائل من المعلومات حول موضوع الدراسة فقد وجدنا أنه من الضروري الاعتماد عليها بدرجة ثانية وهذا بغية إثراء وتدعيم البحث بالبيانات

والمعلومات التي يتعذر الوصول إليها وتحصيلها عن طريق الاستمارة.

¹ عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003. ص. 178
²الضامن، منذر. أساسيات البحث العلمي. ط.2. عمان: دار الميسرة للنشر، 2009، ص.96

الإطار المنهجي ————— إجراءات الدراسة

2-1-3-الملاحظة : تعرف بأنها : "توجه الحواس والانتباه إلي ظاهرة أو مجموعة من

الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة

جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر"¹ ولقد اعتمدنا على الملاحظة للتعرف عن كذب على

سلوكيات المستفيدين داخل المكتبة وعند توجههم اتجاه نطاق تقديم الخدمات بالأخص بنك

الإعارة كذلك مراقبة بعض التصرفات التي يقومون بها في محيط المكتبة.

2-2-حدود الدراسة الميدانية : يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة مهمة في أي دراسة

ميدانية وتتلخص في الحدود الجغرافية، الحدود البشرية، الحدود الزمنية. وفيما يلي سنوضح

كل منها على حدا:

2-2-1-الحدود الجغرافية: تتضح لنا الحدود الجغرافية من خلال العنوان : جودة

خدمات المستفيدين ومصلحة تسيير الاعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية نموذجا

وبالتالي فالمجال المكاني هو المكتبة الوطنية الجزائرية بالحامة الجزائر العاصمة.

2-2-2-الحدود البشرية : تتجلى في مجموعة الباحثين الذين ستطبق عليهم أدوات

البحث داخل المجال المكاني، وتشمل هذه المجموعة الباحثين المسجلين بالمكتبة الوطنية

الجزائرية وفي جميع التخصصات، بحيث كان اختيار المبحوثين عشوائياً.

2-2-3-الحدود الزمنية : ويعني الوقت الذي استغرقته الدراسة الميدانية بداية من تحديد

مجالاتها واختيار العينة وأدوات جمع البيانات وصولاً إلى التطبيق الميداني لهذه الأدوات

¹ بوحوش، عمار؛ الذنبيات، محمد محمود. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ط.4 منقحة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص.82

الإطار المنهجي _____ إجراءات الدراسة

ومن تم جمع البيانات وتعريفها وتحليلها احصائيا ثم تفسيرها استنادا إلى الجداول والبيانات الاحصائية ولقد امتدت الدراسة تقريبا شهرين ونصف أي من 21 جانفي 2018 إلى 5 افريل 2018.

2-3- ضبط المصطلحات : جودة الخدمة- المستفيدين - خدمة الإعارة -

-**جودة الخدمة:** هي درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم، ورغباتهم وتوقعاتهم¹

-**المستفيد:** هو ذلك المستخدم أو المستعمل للمكتبة، ومستفيد من الخدمات التي تقدمها المكتبات، وذلك راجع بالأساس للحاجة الماسة للمعلومة.²

- خدمة الإعارة :

✓ **لغة:** "استعار الشيء منه: طلب أن يعطيه إياه عارية، والاستعارة: صك يطلب به

القارئ كتابا من المكتبات العامة يذيله بتوقيعه فيكون سندا له"³.

¹ سليمان، محمد إبراهيم. مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة: طبقا لمقاييس جودة الخدمة (servperf) مجلة جامعة الأقصى. مج:17، يناير 2013. ص. 9

² غزال، عادل. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة-نموذجا-. موقع الأستاذ عادل غزال الجزائري. [على الخط]:

³ إبراهيم، أنيس، وآخرون. المعجم الوسيط. ط.2. القاهرة: دار إحياء التراث العربي، 1972، ص.636

الإطار المنهجي _____ إجراءات الدراسة

خلاصة الفصل:

إن الجانب المنهجي يلعب دورا كبيرا في مخرجات الدراسة ويعد الأساس المعياري

الذي يبنى عليه الحكم في البحث العلمي وتطبيقاته.

الإطار النظري

الفصل الاول: جودة الخدمات

المكتبية.

تمهيد:

الجودة مفهوم أستعمل منذ القدم، وأخذ حيزا كبيرا في الاقتصاد. بدأ المصطلح بالتطور إلى أن أطلق عليه إدارة الجودة الشاملة، ولقد ارتكز هذا المفهوم على مبادئ أسسها علماء الجودة.

تساير المفهوم مع مصطلح الخدمة فهو يسمح بان يكون اداء الخدمة كما هو مسطر ومدرّوس سابقا قصد تلبية احتياجات الزبون أو المستعمل.

لهذا تبنت المكتبات ومراكز المعلومات هذا المفهوم في خدماتها من أجل الوصول الي درجة التميز واستقطاب أكبر عدد من المستفيدين ولمختلف شرائح المجتمع.

1-1-1- مفاهيم وأبعاد الجودة:

1-1-1-1- مفهوم الجودة وتطور أساليبها:

1-1-1-1-1- مفهوم الجودة:

إن الجودة كمفهوم عرف منذ القدم في تاريخ البشرية فهو ليس مقتصرًا على العصر الحديث فجدوره التاريخية تعود إلى العصور القديمة، حيث قام المصريون القدماء حوالي عام 2000 ق.م الي تطوير مقاييس في المساحة والأطوال لاستخدامها كمقاييس معيارية.¹ وفي الدولة الإسلامية أخذ هذا المفهوم حيزًا كبيرًا على المستوى الأخلاقي والعلمي، بحيث تعد الجودة العمل واتقانه ونلخص تعاريف الجودة في كلمة واحدة الإحسان حيث قال الله تعالى: "وأحسنوا إن الله يحب المحسنين" البقرة 190.²

¹ صراربييه، خالد أحمد؛ العساف، ليلي. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. الأردن: جامعة عمان العربية لدراسات العليا. ع:1، 2008.
² عبد الفتاح، محمود أحمد. إدارة الجودة الشاملة: فكر وفلسفة قبل أن يكون التطبيق. ط.1. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، [د.ت.]. ص13، 12.

الفصل الأول ————— جودة الخدمات المكتبية

وتعبر عن درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتاز (FISHER) والجودة حسب رأي فشر ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من (خدمة أو سلعة) أو كون خصائص المنتج منظور المنظمة أو الزبون.¹

وتعرف أيضا بأنها: "مجموعة الإجراءات والإرشادات التي تضعها مؤسسة تعليمية لتهدي بها إلى إدارة تنظيم عملها وتقديم خدماتها، وما تتطلب من إنتاج مواد تعليمية مختلفة واستخدام وسائل متعددة، وأنشطة تتعلق بدراسة حاجات الدارسين وسوق العمل وتقييم مخرجات العمل التعليمي".²

أما (L'AFNOR) تعرف الجودة على أنها: "القدرة على تلبية احتياجات أو توقعات صريحة أو ضمنية".³

1-1-1-2-تطور أساليب الجودة: لا يوجد اتفاق حول بداية المراحل التاريخية

للجودة، بحيث يعود ذلك إلى عام 1250 ق.م أثناء حكم الملوك الفراعنة.⁴

¹ علوان، المحياوي؛ قاسم، نايف. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم، عمليات، تطبيقات. عمان: دار الشروق، 2006. ص.24.

² نخبة من الخبراء المختصين. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة: الجودة، المعرفة. ط. 2. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2010. ص. 10.

³ Fiche réalisée par :Sylvie la vallée. Cuvèle : 25 janvier2008, la démarche qualité en bibliothèque, école nationale supérieure de l'information et des bibliothèques.

⁴ خبضر، علي عبد الصمد. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة للمحافظة البصرة. مجلة كلية التربية الأساسية. ع:76، 2012. ص. 575.

وقد مر مفهوم الجودة بأربعة مراحل رئيسية تتمثل في:

1- الفحص: (INSPECTOIN) أو التفتيش حيث تفحص الأنشطة المتعلقة بقياس وتفتيش

المنتج، وتحديد مدى مطابقته للمواصفات الفنية الموضوعية.

2- ضبط الجودة: (QUALITY CONTROL) هي النشاطات الإحصائية التي تتضمن

المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة.

3- تأكيد الجودة: (QUELITY ASSURONCE) هي الإجراءات المخططة وتتضمن

الإجراءات اللازمة لتوفير الثقة بأن المنتج أو العملية تعني بمتطلبات الجودة.

4- إدارة الجودة الشاملة: (TOTAL QUALITY MANAGEMENT): تحتوي جودة

العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج وتركز على العمل الجماعي، وتشجيع المشاركة

للعاملين بالإضافة إلى مشاركة الموردين وبدأ هذا المفهوم بالظهور في الثمانينات من القرن

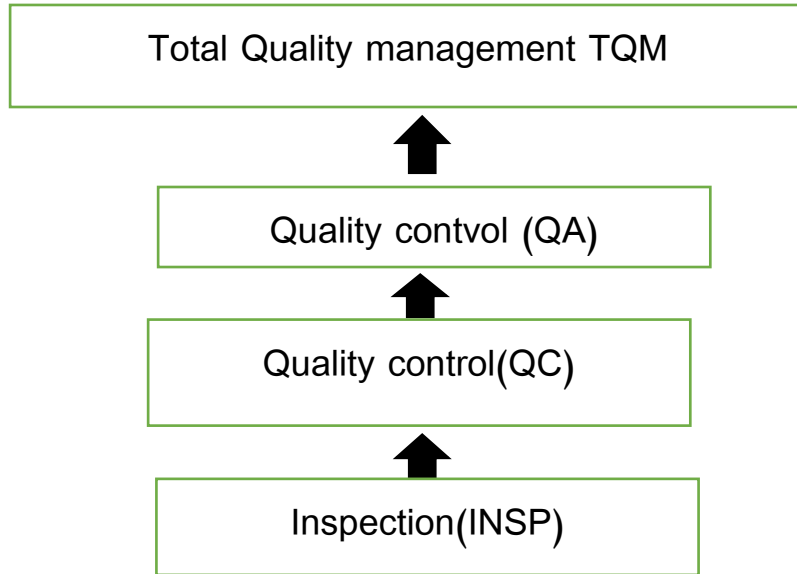
العشرين.¹

¹ النعيمي، محمد عبد العال؛ السويسي، راتب جليل. Six-sigma: تحقيق الدقة في إدارة الجودة: مفاهيم وتطبيقات. عمان: اثناء للنشر والتوزيع، 2007. ص.14، 15.

الفصل الأول ————— جودة الخدمات المكتبية

وهي أيضا السعي نحو الجودة في جميع عناصر الإنتاج من خلال وسائل الإدارة، شاملا الإنتاج منذ الفكرة وحتى ما بعد البيع باستخدام أساليب التفتيش والرقابة على الجودة وتوكيدها.¹

والجدول التالي يوضح هذه التطورات التي حصلت على مفاهيم الجودة:



الشكل رقم 1: المراحل الزمنية لتطوير مفهوم الجودة²

¹ نخبة من الخبراء المختصين. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة: الجودة، المعرفة. المرجع السابق. ص. 12.

² نايف، قاسم. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات iso9001-2000. عمان: درا الثقافة للنشر والتوزيع، 2005. ص. 13

1-1-2- المنظرين الأوائل للجودة: إن إدارة الجودة الشاملة تتضمن العديد من المبادئ

المرتبطة ببعضها البعض، والتي تجمعت معا لإيجاد مدخل شامل في أداء العمل، فقد ساهم العديد من العلماء خلال العقود الماضية مساهمة فعالة في إيجاد وتطوير هذه المبادئ، وكان أبرزهم:

1. أرماند فيغنباوم (ARMAND FEIGENBAUM): يعتبر أول من أعطى مفهوم

رقابة الجودة الشاملة (TQC) في كتابه المعنون بالرقابة على الجودة، الطبعة الأولى (1950) وهو طالب دكتوراة في معهد MASSACHUSETTS للتكنولوجيا وقد أوضح أن الوصول إلى هذه المرحلة كان إنتاج نصف قرن من التطوير وبعد المرور بخمس مراحل أخذت كل منها 20 سنة من بدايتها، ولحين تحققها وإدراكها وهي:¹

(1) ما قبل القرن العشرين وكانت الجودة مسؤولية الحرفي عند الصنع.

(2) من 1900-1918: مرحلة مسؤولية رئيس العمال عن الجودة.

(3) 1919-1937: مرحلة الرقابة عن الجودة بالفحص.

(4) 1938-1960: مرحلة الرقابة على الجودة إحصائيا.

(5) من 1961 بدأت الرقابة على الجودة الشاملة.

¹الجنابي، نادية؛ عبد الوهاب، لطفي. تحديد وتحليل العوامل الرئيسية المؤثرة في الجودة بالتطبيق على المنتجات النمطية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، معامل الوزارة. رسالة ماجستير في علم الاقتصاد. بغداد: كلية الإدارة والاقتصاد، 2001. ص. 25

الفصل الأول ————— جودة الخدمات المكتبية

وأوضح أن إدارة الجودة الشاملة فعالة لتحقيق التكامل بين جهود كافة الأطراف والمجموعات داخل المنظمة، والتي تتولى تطوير الجودة والمحافظة عليها وتحسينها بالشكل الذي يمكن من القيام بالإنتاج وتقديم الخدمة بأكثر الأساليب الاقتصادية مع تحقيق الرضا الكامل للزبون.¹

2. إدوارد ديمينغ: (EDWARDS DEMING) : هو الأب الروحي للرقابة على الجودة إذ

أنه قاد ثورة الرقابة الإحصائية للجودة عام 1947 بالإعتماد على أفكار CHWAR أول من طور مخطوطات الرقابة باستخدام الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة أثناء الحرب العالمية الثانية). تركز فلسفة ديمينغ على أن الجودة الإنتاجية تزداد عندما ينخفض تقلب العملية (عدم القدرة على التنبؤ بالعملية) طور ديمينغ أربعة عشر مبدأ يتعلق بتحسين الجودة والتي تتطلب طرائق السيطرة الإحصائية والمشاركة والتعلم والتحسين الهادف وهي:

- تحديد الهدف من تحسين المنتج: ويتضمن إيجاد القناعة بتحسين جودة السلع.
- التكيف مع الفلسفة الجديدة: وتعني تبني فلسفة جديدة تقوم على ضوء اعتبارات المنظمة تحقق أهدافها من خلال تجاوز الاخفاقات المقترنة بالهدر والضياع في المواد الأولية وانخفاض كفاءة العاملين.

¹ Slack.N. chambers.s. Harland. G. Harrison, A, ET Johnston (1998) operation management (New York: john wiliy ET sons) p 761.

- تقليل الاعتماد على الفحص والاستعاضة عنه بنظام الرقابة الشاملة كطريقة أساسية لتحسين الجودة.
- استخدام الأساليب الاحصائية في الرقابة والتخلص من الإخفاقات في الأداء الانتاجي بدلا من الاعتماد على التفتيش النهائي.¹
- التوقف عن النظر إلى المشروع من خلال السعر: عدم جعل الأسعار مؤشر أساسي للشراء بل اعتماد المجهزين الذين يعتمدون الجودة العالية في بيع منتجاتهم.
- التحسين المستمر لعملية انتاج السلع والخدمات: وتعني متابعة المشاكل التي ترافق الأداء بشكل مستمر والاهتمام باستخدام الأساليب الاحصائية.
- إيجاد التكامل بين الأساليب الجديدة والتدريب، وتعني اعتماد الطرق الحديثة في التدريب والتعليم في العمل مع تبني قيادة بديلة.
- تحقيق التنافس بين الإشراف والإدارة: أي تحسين العمليات الإشرافية، وتمكين المشرفين من العمل بشكل مباشر مع العاملين في الخطوط والشعب الإنتاجية وتحسين أدائهم وفق التوجيهات المختلفة وتعميق توجيهات المشرفين نحو تحسين الجودة.

¹ العزاوي، محمد عبد الوهاب. إدارة الجودة الشاملة. الأردن: جامعة الاسراء الخاصة، 2005. ص. 28

- أبعاد الخوف: يتضمن إزالة الخوف من العاملين وجعل انشطتهم تتوجه دائما نحو معرفة المشاكل في الأداء وإبلاغ الإدارة المسؤولة عن ذلك بشكل مستمر ودون تردد أو خوف.¹
- إزالة الحواجز بين الإدارات: وتعكس كسر الحدود الموضوعية بين الاقسام المختلفة وجعلهم يعملون سويا وبروح متفاعلة كفريق واحد، نحو انجاز الجودة الملائمة.
- تقليل الشعارات: تفادي استخدام الصيغ والاساليب التي لا تقدر على تحقيق الأهداف الأساسية لتحسين الإنتاج.
- اعتماد فرق العمل: تقليل الاجراءات التي تتطلب تحقيق نتيجة محددة من كل موظف والتركيز على تكوين الفرق داخل منظمة الأعمال.
- إزالة العوائق بين الاتصالات: إزالة الحواجز بين الإدارة العليا والعاملين.
- إقامة البرامج التطويرية: وتعني تقديم برامج تطوير في الأداء واعتماد سياسات تطويرية جديدة، وتحية الطرق القديمة.²

¹ العزاوي، محمد عبد الوهاب. إدارة الجودة الشاملة. المرجع السابق. 29
² العزاوي، محمد عبد الوهاب. إدارة الجودة الشاملة. المرجع السابق. ص. 30

3. جوزيف جوران (JOSEPH JURAN): قدم جوران ثلاثية الجودة والتي تضم

العناصر الأساسية الآتية:¹

*تخطيط الجودة: QUALITE PLAMMING: ويتضمن وضع أهداف الجودة، تحديد

الزبائن تطوير خصائص المنتج ووضع ضوابط علمية، تحويل إلى العمليات.

*ضبط الجودة: Qualité control: وتضم اختيار موضوعات الضبط والتحكم

واختيار وحدات القياس ووضع الأهداف، استخدام نظام المجسات لكشف المعيبات قياس

الأداء الفعلي

*تحسين الجودة: Qualité Improvement: يضم اثبات الحاجة، تحديد المشاريع

تنظيم فرق المشاريع، تشخيص الأسباب، توفير الحلول واثبات فاعليتها، وحاول تغيير

وجهة النظر التقليدية للمنظمة فيما يتعلق بالجودة إلى مدخل يعتمد على الخدمة

المستخدمة بشكل أكبر، بحيث يمكن الوصول إلى ما يسمى بـ "الملائمة للاستخدام"

إذن المنتج الخطر يمكن أن يطابق المواصفات لكنه غير ملائم للاستخدام.²

¹ خيضر كاظم، محمود. إدارة الجودة الشاملة. عمان: درا الميسرة للنشر والتوزيع، 2000. ص. 94

² Slack.N. chambers.s. Harland. G. Harrison, A, et Johnston (1998) opération management.référence. p 762.

4. كاورو ايشيكاوا: KAORU ISHIKAWA: أحد خبراء الجودة الشاملة، واشتهر بتقديم

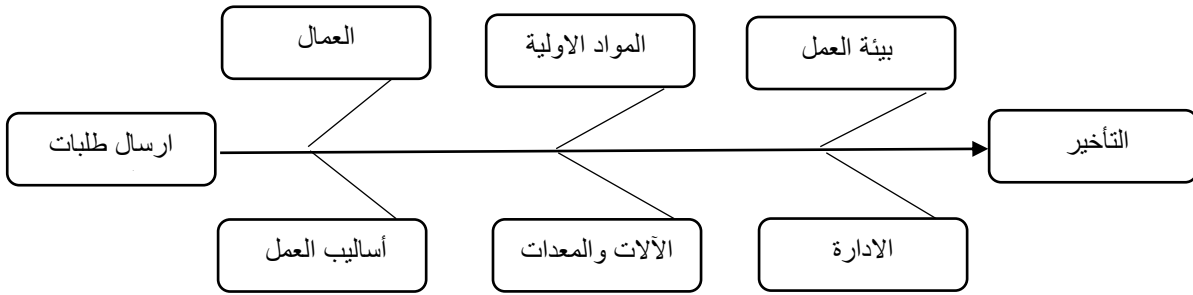
أدوات الجودة على شكل مخططات تشبه هيكل السمكة / عظم السمكة / مخطط

الأسباب الذي يستخدم لتحليل المشاكل ومعرفة أسبابها، وركز على عدة نقاط

أساسية تركز عليها الجودة وهي: ضرورة إشراك الأفراد في عملية حل المشاكل

والمزج بين التقنيات الاحصائية والتقنيات الموجهة للأفراد، وحلقات السيطرة على

أساس عملية التوجيه وتنفيذ الجودة.



الشكل 2: يمثل مخطط ايشيكاوا¹

¹ خبضر، علي عبد الصمد. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة للمحافظة البصرة. المرجع السابق. ص. 594، 595

5. فيليب كروبسي: Phillip crobsi قدم أربع مسلمات لإدارة الجودة:

- 1 تعريف الجودة: أي مطابقة الاحتياجات.
- 2 نظام لتحقيق الجودة: المنهج العقلاني لمنع.
- 3 معيار الأداء: المعيار الوحيد للأداء هو المغيب الصفري.
- 4 القياس: مقاييس الأداء، كلفة الجودة، حيث أكد على كلف عدم المطابقة والعمل المعاد، المخزون، الفحص والاختيارات.¹

1-1-3-أهمية الجودة: تتميز إدارة الجودة الشاملة بتحسين مستويات

الجودة في المنظمة أو المؤسسة، وأصبحت هذه الأخيرة أساسا للاتصالات بين الدول وهي

تحدد نجاح أو فشل المؤسسة الإنتاجية والخدماتية.²

وتكمن أهمية إدارة الجودة الشاملة فيما يلي:

- تخفيض التكلفة وزيادة الانتاجية.

- تحقيق رضا المستهلك.

- تقديم الافضل من السلع والخدمات.

¹ اللوزي، موسى. التنمية الادارية. ط.2 عمان: دلائل الوائل للطباعة والنشر، 1998. ص. 249
² الترتوري، محمد عوض؛ جويحان، أغادير فرحات. ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكاتب ومراكز المعلومات. [د. م.]: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، [د.ت.]. ص.37

- تحقيق الميزة التنافسية والعائد المرتفع.

- تغيير سلوكيات المؤسسة تجاه مفهوم الجودة.

- التمكن من القيام بعملية مراجعة وتقييم الأداء بشكل مستمر.¹

-1-1-4- أهداف الجودة: هناك نوعان هما:

*أهداف تخدم ضبط الجودة وتتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها
وتصاغ على مستوى المنظمة وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق مثلا:
بالأمان ورضا الزبون.²

*أهداف تحسين الجودة وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء، وتطوير منتجات
جديدة ترضي الزبون بفاعلية أكبر.³

¹ الترتوري، محمد عوض؛ جويحان، أغادير فرحات. ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 38

² السلطي، مأمون؛ الياس، سهيل. دليل علمي لتطبيق أنظمة الجودة ISO9000. بيروت: دار الفكر المعاصر، 1999. ص. 103

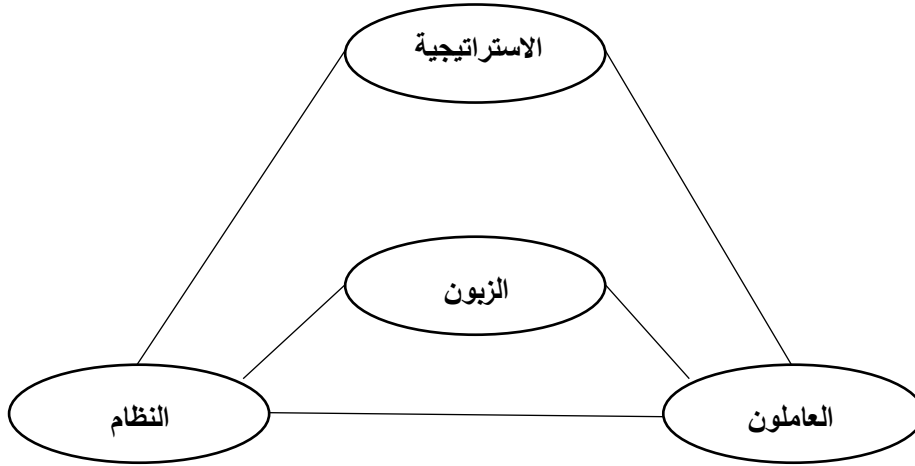
³ السلطي، مأمون؛ الياس، سهيل. دليل علمي لتطبيق أنظمة الجودة ISO9000. المرجع السابق. 103

-1-2-1- ماهية إدارة الخدمة:

-1-2-1- تعريف الخدمة: الخدمة تعني: "بعض الأشياء التي تنتج وتستهلك بشكل

متزامن". وتعني أيضا: "تفاعل اجتماعي بين مجهز الخدمة والزبون، يهدف هذا التفاعل

الي تحقيق الكفاءة لكليهما"¹.



الشكل رقم 3: يوضح معنى الخدمة²

¹ علوان، المحياوي؛ قاسم، نايف. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم، عمليات، تطبيقات. المرجع السابق. ص. 52

² Shroeder, R,G/ operatio management : decision marking in the operation function, 3th, end, MC grawhill, inc, singaphora,1989.p 134

1-2-2-أنواع الخدمة: عملية تقديم الخدمة مرتبطة بمن يقدم الخدمة، وبما أن

من يقدم الخدمة شخص فإن تكوينه أو حالته النفسية هي التي تتحكم في جودة أو

رداءة التقديم. لذلك يمكن التمييز بين أربعة أنواع أساسية للخدمة:¹

1. طريقة المبرد للخدمة: يعتمد على أساليب سيئة في التقديم، أي وجود

تعاملات غير محددة مع العملاء.

2. طريقة المصنع للخدمة: ويتميز بارتفاع الاهتمام بالجانب الإجرائي في تقديم

الخدمة وانخفاض أهمية الجانب الشخصي.²

3. طريقة الحديقة الوردية للخدمة: تتميز باهتمامها الكبير بالجانب الشخصي

في تقديم الخدمة وانخفاض مستوى الجانب الإجرائي في تقديم الخدمة.

4. طريقة جودة خدمة العميل: تتميز بارتفاع الجوانب المتعلقة بالمستوى

الإجرائي والشخصي معاً، وتعد من أفضل الطرق إلي يتم استخدامها في

تقديم الخدمة للعملاء.³

¹ مؤمن، الدراكة؛ طارق، شلبي. الجودة في المنظمات الحديثة. ط1. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2002. ص.

190

² بوغان، نور الدين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص: علوم تسيير، فرع التسويق. المسيلة: جامعة

بوضياف محمد، 2006/2007. ص. 61

³ بوغان، نور الدين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص: علوم تسيير، فرع التسويق. المرجع السابق.

ص. 64.

1-2-3-أصناف الخدمة: يمكن تصنيفها الي ثلاث أصناف حسب طبيعة الخدمة وهي:

1. **الخدمة الخالصة:** تقوم المؤسسة بتقديم خدمة وحيدة دون أن يكون ذلك مرتبط

بمنتج مادي أو خدمات أخرى مرافقة مثل: التأمين، تعليم، دور

الحضانة... وغيرها، كما تتطلب هذه الخدمات الحضور الشخصي للعميل.

2. **الخدمة المرفقة بمنتج مادي:** تقدم المؤسسة خدمة أساسية لكن تكتمل ببعض

المنتجات أو الخدمات التي تقدم خدمة أساسية مثل: خدمات المواصلات الجوية.

3. **المنتج المرافق بعدة خدمات:** تعرض المؤسسة خدماتها بعدة خدمات مثل: بيع

أجهزة مرفقة بضمان لمدة معينة.¹

1-2-4-أهمية وخصائص الخدمة:

1-4-2-1-أهمية الخدمة: إن التطورات والتحويلات الهامة في منظمات الأعمال في

الفترة الراهنة أدت إلي زيادة الاهتمام بصناعة الخدمات، مقارنة بصناعة السلع لفترة طويلة

من الزمن كان الاهتمام منصبا على القطاع الصناعي ودوره في تحقيق خطط التنمية على

مستوى الدول، ومن ثمة على مستوى منظمات الاعمال، ولكن في الآونة الأخيرة انخفض

¹ تيسير، العجاردة. التسويق السياحي. ط1. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2005. ص.21

الفصل الأول ————— جودة الخدمات المكتبية

الدور والأهمية النسبية لهذا القطاع وزاد الاهتمام بقطاعات الخدمات كمحور أساسي في تشكيل القطاعات الاقتصادية وكمورد هام لدخل الدولة.¹

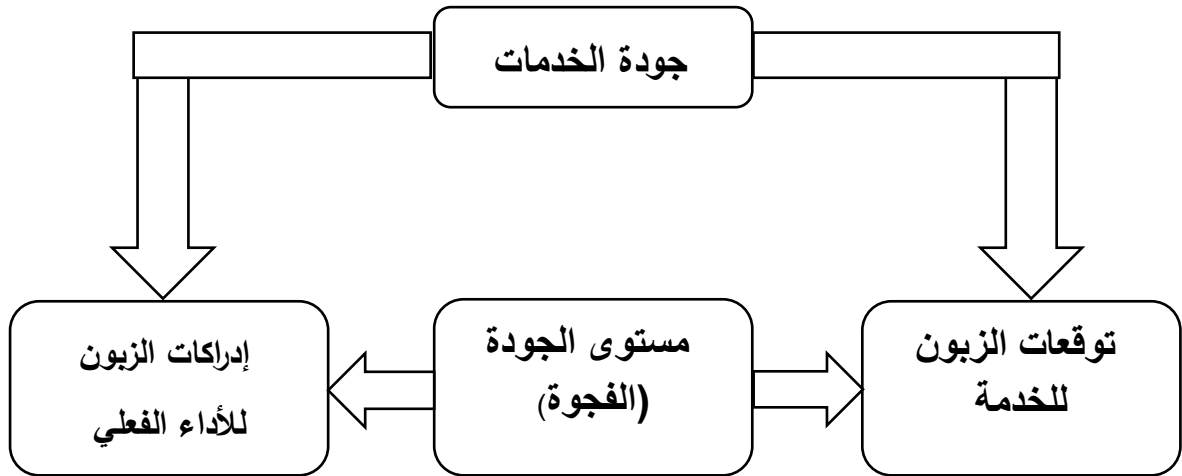
1-2-4-2-خصائص الخدمة: إن الخدمة بطبيعتها غير ملموسة وهذا ما جعل هذه الخاصية الغالبة في تعريف الخدمة من طرف المختصين، بالإضافة إلى هذه الخاصية هناك عدة خصائص تميز الخدمة أهمها: خصائص تميز الخدمة أهمها (عدم الانفصال) -عدم التجانس-عدم قابلية- (عدم انتقال الملكية).²

¹ علوان، المحياوي؛ قاسم، نايف. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم، عمليات، تطبيقات. المرجع السابق. ص. 55
² بوعنان، نور الدين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص: علوم تسيير، فرع التسويق. المرجع السابق. ص.

1-3-1-المبادئ العامة لجودة الخدمات المكتبية:

1-3-1-1- مفهوم جودة الخدمة:

أ) مفهوم جودة الخدمات المكتبية:



الشكل رقم 4: يوضح مفهوم جودة الخدمة.¹

تلعب جودة الخدمة دورا هاما في تصميم منتج الخدمة وتسويقه، حيث أنها ذات أهمية لكل مقدمي الخدمات والمستفيدين، وقد ازداد إدراك منظمات ومؤسسات الخدمات ومنها المكتبات ومرافق المعلومات، لأهمية ودور تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية والتميز في الأداء.²

¹ عوض، بدير. تسويق الخدمات المصرفية. ط1. القاهرة: البيان للطباعة والنشر، 1999. ص. 337
² أبو عافية، السعيد. قياس جودة الخدمات مكتبية الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تخصص اعلام علمي وتقني. جامعة منتوري قسنطينة، جوان 2006. ص106

الفصل الأول ————— جودة الخدمات المكتبية

ومن الملاحظ أيضا أن مواضيع الجودة والقضايا المتعلقة بها استحوذت على الكثير من رجال الأعمال والمؤتمرات العلمية، وعلى صعيد آخر أصبح العملاء والمستفيدين أكثر اهتماما بالجودة.¹

إن عملية تعريف جودة الخدمة ومراقبتها تختلف كثيرا في القطاع الخدماتي قياسا إلى القطاع الانتاجي المتمثل في السلع الملموسة، وهذا راجع إلى كون تقييم المستفيد لجودة الخدمة في مجال السلع، قد يكون قبل الحصول عليها على عكس الخدمات المكتبية مثلا: حيث يكون المستفيد أحكامه على الجودة بعد عملية تقديم الخدمة وثنائها وعلى المنافع النهائية التي يجنيها من ذلك إضافة إلى بعض المعايير كسلوك العاملين ومعاملتهم وفورية تقديمهم للخدمات.²

إن الخصائص التي تنفرد بها الخدمات من لاملوسية وعدم تماثل وتجانس، والتلازمية وتذبذب طلبها ولد صعوبة في تحديد وتعريف موحد مرتبط بجودة الخدمة لدرجة عموما

¹ بو عافية، السعيد. قياس جودة الخدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تخصص اعلام علمي وتقني. المرجع السابق. 106

² محمود أحمد، أحمد. تسويق الخدمات المصرفية: مدخل نظري تطبيقي، عمان: دار البركة للنشر، 2001. ص. 111

يمكن القول بأن مفهومها: ينعكس من خلال تقييم المستفيدين من الخدمة لدرجة الامتياز والتفوق الكلي في أدائها.¹

1-3-2- أبعاد جودة الخدمة: لجودة الخدمات بعدان اثنان هما:

1. الجودة الفنية: FECHNICAL QALITY

2. الجودة الوظيفية: FUNCTOINAL QALITY

فالجودة الفنية تشير إلى الجوانب الكمية للخدمة، بمعنى الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي.

أما الجودة الوظيفية فهي: تشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيدين من الخدمة، فلو أخذنا على سبيل المثال: الخدمة المقدمة من قبل ميكانيكي السيارات، نجد أن المستفيد وأسلوب تقديم الخدمة قد ينظر إلي: المعدات والآلات والأدوات والعدد، والقطع التي يستخدمها الميكانيكي في صيانة السيارة، كما ينظر أيضا إلى خبرة

¹ بن عبد الله العباس، هشام . قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة.[على الخط] تمت الزيارة يوم: 2018/02/20 على الساعة 16:00 متاح على الرابط التالي:

http://www.kfml.org.sa/idrat/kfml_journal/m11/word2

الفصل الأول ————— جودة الخدمات المكتبية

ومهارة الميكانيكي، بهدف تقديم خدمة الصيانة ذاتها فهي تمثل مكونات الجودة الوظيفية لخدمة الصيانة.¹

وعلى الرغم من صعوبة تقييم المستخدمين لجودة الخدمة، فإن هناك إجماعاً بين الباحثين والممارسين في مجال الخدمات: بأن جودة الخدمة ما هي إلا مدى لقياس تطابق مستوى الجودة المقدمة (الجودة الفعلية أو المدركة من قبل المستخدمين).²

مع توقعات المستخدمين (الجودة المتوقعة) فتقديم الخدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستخدمين.³

1-3-3- قياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات:

إن عملية قياس جودة الخدمة تعرضت في السنوات الأخيرة إلى جدال كبير من خلال العديد من البحوث والدراسات المتخصصة في هذا الصدد، وذلك بعرض البحث عن النموذج المناسب للقياس من خلال الأبعاد والعناصر المعبرة عن جودة الخدمة.⁴

¹ مصطفى، ربحي عليان. خدمات المعلومات. ط1. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2010. ص. 501

² حميد، الطائي؛ بشير، العلاق. مبادئ التسويق الحديث: مدخل شامل. عمان: اليازوري للنشر والتوزيع، 2008. ص.

158

³ حميد، الطائي؛ بشير، العلاق. مبادئ التسويق الحديث: مدخل شامل. المرجع السابق. ص. 153

⁴ قاسم، نايف؛ علوان، المحياوي. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم، عمليات، تطبيقات. المرجع السابق. 96

فقبل عام 1985 لم يكن هناك إلا عددا محدودا من الدراسات التي تناولت مفاهيم جودة الخدمة وأبعادها دون أن تتطرق إلى أساليب قياسها وتقييمها.

وتنسب أول محاولة لقياس جودة الخدمة في غير المكتبات والمعلومات إلى براسوارمان وآخرون حيث صمموا مقياسهم الشهير "SERQUAL" لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة، والذي استحوذ على قبول وتأييد معظم الباحثين بسبب مصداقية وإمكانية تطبيقه علميا للوصول إلي الفجوة ما بين توقعات العملاء لجودة الخدمة، وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها.¹

1-3-4- معايير تقييم جودة الخدمات في المكتبات:

المتأمل في خلق الله يلاحظ أن أنواع الكائنات الحية والجمادة هناك توحيد في خصائص كل نوع، وهذا ما يدل على أن للمعايير والمواصفات أهمية بالغة في إعطاء الشيء جودته وأدائه العالي، وهنا يمكن تعريف المعيار على أنه "النموذج الذي يهتدي به لقياس درجة اكتمال أو كفاءة شيء ما".²

¹ ربحي، مصطفى عليان. خدمات المعلومات. المرجع السابق. ص. 503
² اعلم: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية - الأكاديمية - العامة - المدرسية. جدة، 2013. ص. 26.

الفصل الأول ————— جودة الخدمات المكتبية

فمنذ عدة سنوات، بدأت العديد من المنظمات الدولية للتقييم الأخذ بمسألة المؤشرات مما

"الخاص بمؤشرات أداء المكتبات ISO سمح بظهور أداة تقييم تعرف بمعيار آيزو"11620

"هذا المعيار موجه لتحديد جودة نجاعة الخدمات المقدمة من طرف المكتبات".¹

فللمعيار وما يشمله من مؤشرات أهمية في:

-فاعلية مختلف أنظمة المعلومات، لأن بدون معيار لا يمكن للمكتبات العمومية وغيرها من أنظمة المعلومات أن تقدم أفضل الخدمات لمستفاديهها.

- خدمة التحليل المقارن بين أداء المكتبات.²

1-3-4-1-أهمية القياس:

المكتبة التي تبحث عن إرضاء مستفاديهها وضمان استمراريتها تقوم بقياس أدائها من

أجل:

*تقييم: EVALUAT مقارنة أدائها في فترات مختلفة أو بالمقارنة مع هيئات أخرى.

*تراقب: CONTROL يتولى المدراء مراقبة العاملين ومقارنته بما يجب أن يكونوا عليه.

¹ Benardo eligabet. quality les évaluateurs sont évalués. paris : BBf, 2010.4. p14

² اعلم: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية -الأكاديمية-العامة-المدرسية. المرجع السابق. ص. 38

*تحفز: MOTIVANTE ممن خلال إعطاء العاملين أهداف مهمة وتحفيزهم على القيام بها.

*تحسن: IMPROUVE تحدد المكتبة ما الذي تريد تحسينه، ثم تطبيق العمليات التي تحقق

التحسين.¹

1-3-4-2-المواصفات العالمية لأداء المكتبات أيزو11620:

جاءت المواصفة العالمية أيزو 11620 كإمتداد للمعيار الدولي أيزو 2789 الخاصة

بالإحصائيات الدولية للمكتبات ولمعيار أيزو 9004.2 حول إدارة الجودة.²

1994"فالمواصفة أيزو 11620 هي "وصف مدقق لكل مؤشر من المؤشرات المعتمدة

ولقد اقترحت أكثر من صيغة لتقييم هذا المؤشر أو ذلك، هي القاسم المشترك الذي تلتقي

فيها كل التجارب السابقة في مجال المواصفات الموحدة التي يمكن أن تنتهجها كل مكتبة

بغض النظر عن الحواجز اللغوية والجغرافية ومستوى النضج الذي بلغته هذه المكتبة أو

تلك، ولقد أكدت مواصفة أيزو 11620 على إمكانية تطبيق ما ورد فيها من مؤشرات على

مجموعات المكتبات وسائل عمل، أصناف المستفيدين، الأهداف، الجانب الإداري

¹ اعلم: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية –الأكاديمية-العامة-المدرسية.

المرجع السابق. ص. 39

² بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر: إشراف: عبد الإله عبد القادر. أطروحة لنيل شهادة دكتورة في علم المكتبات والمعلومات والعلوم الوثائقية. قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية: كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، 2016/2014. ص.96

الخدمات المقدمة، وقد وردت هذه المواصفة مستخدمة لمصطلحات خاصة وموحدة لمؤشرات قياس الجودة في المكتبات.¹

ولقد جاءت مواصفة أيزو 11620 في قسمين أساسيين هما:

(1) القسم الأول: يضم كيفية إنشاء واستعمال المؤشرات.

(2) القسم الثاني: يضم قائمة المؤشرات مع شرح لكيفية تطبيق كل مؤشر، هذا ويجب

أن يتم التحقق من الصفات الواجب توفرها في مؤشر الأداء قبل تطبيقه، حسب

أيزو 11620 والتي تقدر بستة صفات هي: الدلالية، الاعتمادية، الصلاحية،

الملائمة، عملية والتوافقية.²

¹ بوكهروست، بيتر، ترجمة خميس، بن حميدة. قياس الجودة توجيهات IFLA لقياس الاداء في المكتبات الجامعية. بيروت: المجلة العربية للمعلومات. مج: 17. ع: 1، 1996. ص. 152

² بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. المرجع السابق. ص. 97

خلاصة الفصل:

مما سبق نستنتج أن الجودة كان لها أهمية بالغة في المجال الخدماتي، وخصوصا بالمكتبات ومراكز المعلومات.

فهي كغيرها من المؤسسات يجب أن توفر أدوات الجودة التي تسمح لها بالأداء الجيد والناجع للخدمات التي تقدمها، وفي عصرنا الحالي تشكل الخدمات المحور الرئيسي لمجتمع المعلومات. قصد الإجابة لحاجات المستفيدين من المعلومات وبالتالي تضمن الاستمرارية.

**الفصل الثاني: خدمات
المستفيدين في مصلحة
الإعارة**

تمهيد:

المكتبات مؤسسات ثقافية تتوجه الي تحقيق أهدافها من خلال العديد من النشاطات والوظائف. ولعل من أهم تلك الخدمات استخدام مصادر المعلومات وإتاحتها لأكبر عدد من المستخدمين، واستخدام جميع الوسائل التقليدية والتقنية لتحقيق ذلك.

وتعد الإعارة احدى القنوات المهمة لتوسيع مجال استخدام مصادر المعلومات وإتاحتها لعدد كبير من المستخدمين، كما تشكل الإعارة مؤشرا مهما لقياس فعالية الخدمات المكتبية وتحديد الإيجابيات والسلبيات المصاحبة لتلك الخدمات.

1-2-1-أساسيات الخدمات المكتبية

1-1-2-تعريف الخدمات المكتبية ومتطلباتها:

1-1-1-2-تعريف الخدمة المكتبية: ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات

تعريفات متعددة للخدمة المكتبية من أبرزها:

-تعريف ربحي مصطفى عليان: الخدمة المكتبية: "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها

المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها بأقل تكلفة".¹

-كما تعرف أيضا على أنها: "مجموعة من الخدمات التي تقدمها المكتبة لروادها وزائريها

لمساعدتهم في إيجاد ما يبحثون عنه داخل المكتبة، ومن خلال هذه الخدمات تبرز المكتبة

ما لديها من رصيد تجعله في متناول الفئة المستفيدة سواء كانوا باحثين، طلاب، زائرين".²

¹ غالب، عوض النواسية. خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر، 2000. ص.

21

² بدر، أحمد؛ عيد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الاكاديمية والشاملة. القاهرة: مكتبة الغريب، [د.ت.]. ص. 125، 126.

الفصل الثاني _____ خدمات المستخدمين في مصلحة الإعارة

-وتعرف كذلك: "تلك العمليات والوظائف والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات لتوفير المعلومات للمستخدمين، وفقا لاحتياجاتهم بطريقة منظمة سريعة، ومن ثم فهي الوسيط بين ما ينشر في العالم من معلومات وبين المستخدم النهائي منها".¹

وانطلاقا من هذه التعريفات نجد أن الخدمة المكتبية هي مصطلح شامل يشير إلى البرامج والأنشطة التي تتحها المكتبة مقابل الحاجة إلى المعلومات، وبالتالي هي همزة وصل بين المعلومة والمستخدم، حيث تقوم بتيسير سبل تلبية احتياجات المستخدمين المعلوماتية المختلفة

2-1-1-2-متطلبات الخدمة المكتبية:

حتى تتوفر الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على أكمل وجه لا بد من توفر عدد من المتطلبات الأساسية التي تركز عليها هذه الخدمات والمتمثلة في:

(أ) مصادر المعلومات: هي المصادر المطبوعة وغير المطبوعة والإلكترونية مثل: الكتب والدوريات، الكشافات، الرسائل الجامعية، براءة الاختراع والمواد السمعية البصرية مثل: الكرة الأرضية والأسطوانات، الأفلام والأشرطة.²

¹ الشامي، أحمد محمد؛ حسن الله، السيد. المعجم الموسوعي للمصطلحات والمكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988. ص. 561

² أحمد نافع، المدادحة. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين. عمان: دار المعنز للنشر، 2012. ص. 27

الفصل الثاني _____ خدمات المستخدمين في مصلحة الإعارة

ب) الكادر البشري: يجب أن يكون تأهيلا مكتبيا وإداريا، والذي يتميز بالثقافة العالية

وهم الإداريون، الفنيون والعاملون، ويتوقف عدد العاملين بالمكتبة على حجم المكتبة وروادها.

ج) التسهيلات اللازمة للمستخدمين والباحثين: توفير قاعات مناسبة مضاءة ومكيفة

وذاات مرافق صحية وتوجد بها أجهزة مثل الحواسيب وشبكات المعلومات وأجهزة التصوير والأجهزة السمعية البصرية.

د) المتطلبات المالية: لكل مكتبة ميزانية خاصة لشراء ما يلزم من كتب وأجهزة حاسوب

وتصوير، وتخصيص جزء من هذه الميزانية للصيانة.¹

-2-1-2- أنواع الخدمات المكتبية:

-1-2-1-2- الخدمات الغير المباشرة:

1. خدمة الإقتناء والتزويد: هي عملية الحصول على المواد المكتبية المختلفة

والمناسبة للمكتبة ولمجتمع المستخدمين منها، ويعني مصطلح التزويد في المكتبات

¹ أحمد نافع، المدادحة. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين. المرجع السابق. ص. 28

الفصل الثاني _____ خدمات المستفيدين في مصلحة الإعارة

مجموعة الإجراءات الفنية والإدارية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق

الشراء والإهداء والتبادل والإيداع.¹

2. خدمة التصنيف: أي الترتيب المنطقي المنسق لعدد من المفردات وفقاً لخطة محددة

أو في تسلسل معين وفقاً لما ظاهر فيما بينها.²

3. خدمة الفهرسة: هي عملية الإعداد الفني لمصادر المعلومات على اختلافها

بهدف أن تكون تلك المصادر في متناول المستفيد بأيسر الطرق وفي أقصر وقت، والهدف

من الفهرسة هو تسهيل عملية استرجاع المعلومات.³

4. خدمة التكشيف: ويقصد بها عملية خلق المداخل في كشاف أو إعداد المداخل التي

تقود للحصول على معلومات في مصادرها.⁴

5. خدمة الاستخلاص: هو تحليل يقدم أهم ما تشمل عليه الوثائق من رسائل وأفكار

ومعلومات والملخص: هو الناتج المشتتم على خصائص أو مكونات أساسية لمادة أو عدة

مواد معا.⁵

¹ بومرخوفة، سارة. دور أخصائي المعلومات في تطوير الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات مذكرة ماستر: في علم المكتبات قسنطينة: جامعة منتوري، 2012. ص. 24

² المالكي، محيل. علم الوثائق وتجارب في التوثيق والأرشفة. عمان: مؤسسة الوراق، 2009. ص. 124

³ الهمشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار الصفاء، 2009. ص. 163

⁴ عبد المنعم، موسى قادة. دراسات في نظم وخدمات المعلومات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002. ص. 12

⁵ مهران، أحمد؛ محروس، ميساء. خدمات المعلومات في المكتبات. الاسكندرية: كلية الآداب، 2006. ص. 100

-2-1-2-2- الخدمات المباشرة:

(1) خدمة الترجمة: هي وسيلة من وسائل بث المعلومات من لغة يجهلها المستفيد إلى لغة أخرى يعرفها، مسهلة بذلك له أمر الوصول إلى تلك المعلومات.¹

(2) خدمة الإحاطة الجارية: هي عملية استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثاً في المكتبات ومراكز المعلومات واختيار مواد الوثيقة، لها صلة باحتياجات الباحث والمستفيد وتسجيلها من أجل إعلامهم وإحاطتهم علماً بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة.²

(3) خدمة الإعارة: الإعارة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وأحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها، فعلى قدر زيادة حركة الإعارة تكون قيمة المكتبة وفعاليتها.³

(4) خدمة البث الانتقائي: هي خدمة المعلومات تقدمها مراكز المعلومات والمكتبات المختصة، بهدف إعلان المستفيد بالمواد التي وصلت للمكتبة حديثاً حسب مجالات

¹ ربحي، مصطفى عليان. خدمات المعلومات. المرجع السابق. ص. 447

² الدياس، ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الدجلة، 2008. ص. 151

³ فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر الثقافي، 2002. ص. 77

الفصل الثاني _____ خدمات المستفيدين في مصلحة الإعارة

اهتمام المستفيد، وتكون هذه الخدمة موجهة للفرد مباشرة، وهي شكل من أشكال الإحاطة الجارية.

(5) خدمة البحث بالاتصال المباشر: "هي عبارة عن استرجاع المعلومات بشكل فوري

ومباشر، عن طريق الحاسوب والمحطات التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعطيات المقروءة آلياً".¹

(6) خدمة التصوير والاستنساخ: "أصبح تصوير المستندات والوثائق من الأمر

المألوفة في حياتنا اليومية، فقد انتشرت آلات تصوير المستندات الحديثة إلي استخدام الأوراق العادية في التصوير، حيث يتم استخراج نسخ واضحة منها.

وتكون هذه الوثائق والنشرات أو مقالات للدوريات أو تقارير ونتائج البحوث، أو الفصول مختارة من الكتب إلا أنه يجب الحرص على عدم تصوير الكتب الكاملة، إذن إن هذا يتعارض مع حقوق التأليف".²

¹ النجداوي، امين؛ ربحي، مصطفى عليان. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الفضاء للنشر،

[د.ت.]. ص. 276

² عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبة المدرسية ودورها في نظم التعليم المعاصر. القاهرة: الدار المصرية، 1999. ص.

الفصل الثاني _____ خدمات المستخدمين في مصلحة الإعارة

(7) الخدمة الببليوغرافية: تندرج تحتها مجموعة وسائل استرجاع المعلومات التي

تهدف الي تسهيل وصول المستخدمين الي مصادر المعلومات التي تتوفر بالمكتبة

من خلال إعداد قوائم ببليوغرافية عن أوعية المعلومات وتنظيمها وفق قواعد معينة

تتوفر بالمكتبة مثل: الفهرس اليدوي الفهرس الآلي، الكشافات والمستخلصات، أدلة

المواد السمعية والبصرية الفهرس الموحد.¹

(8) خدمة تدريب المستخدمين: من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى

المكتبات ومراكز المعلومات بشكل كبير وعامة، والضخمة بشكل خاص خدمة تدريب

المستخدمين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها المكتبة الجامعية

لهم. ومن هنا يبرز دور أخصائي المعلومات في تحقيق فاعلية المكتبات الجامعية، وذلك

من خلال تنمية المهارات الأساسية للمستخدم بغرض تسهيل وصولهم إلى المعلومات

المطلوبة وزيادة رضاهم عنها.²

¹ الحداد، فيصل عبد الله حسن. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003. ص. 117

² فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. المرجع السابق. ص. 85

الفصل الثاني _____ خدمات المستفيدين في مصلحة الإعارة

(9) الخدمة المرجعية: هي نوع من عمل المكتبة التي تهتم مباشرة بمساعدة المستفيد في

الحصول على المعلومات، وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو البحث، وهي

أيضا تقدم الإجابات الصحيحة للمستفيد الذي يحتاج إلى حل مشكلة.¹

2-1-3-العوامل المؤثرة في الخدمة المكتبية: تختلف الخدمات المكتبية من مكتبة إلى

أخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها:

1. رواد المكتبة: من حيث ثقافتهم ومستواهم التعليمي، حيث أن الخدمة المكتبية

يجب أن تتلاءم مع كل فئات المجتمع.²

2. حجم المكتبة: حيث أن المكتبة الكبيرة تقدم خدمات المكتبية أكثر، مثال ذلك

مكتبة جامعة الأردن.

3. أهداف المكتبة: لكل مكتبة أهداف معينة تتحقق من خلال الخدمات المكتبية.

4. نوع المكتبية: تختلف الخدمات المكتبية باختلاف أهدافها والإمكانيات المتوفرة.

5. العاملين في المكتبية: من حيث المؤهلات والعدد والرغبة في العمل، إذ يفترض

أنه كلما زادت أعدادهم زادت الخدمات المكتبية المقدمة.

¹ النشار، السيد النشار. الأوعية المرجعية: ماهيتها وفئاتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة، [د.ت.]. ص. 19
² المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. المرجع السابق. ص. 28

الفصل الثاني _____ خدمات المستخدمين في مصلحة الإعارة

6. موازنة المكتبة: تعتبر الموازنة عاملاً أساسياً لنجاح الخدمة المكتبية، فكلما زادت

الموازنة زادت الخدمات المكتبية المقدمة.

7. عوامل أخرى: اقتصادية، اجتماعية، ثقافية وتطورات الاتصالات، هذه العوامل لها

تأثير في تقديم الخدمة المكتبية.¹

-2-1-4- أهداف الخدمات المكتبية: تختلف أهداف الخدمة المكتبية باختلاف نوع

المكتبة وطبيعة المستخدمين ومستوياتهم العلمية والتخصصية، وبصفة عامة يمكن إدراجها

في النقاط التالية:

-مساعدة الرواد والمستخدمين في الاستفادة من مصادر المعلومات والخدمات المتوفرة في

المكتبة.

-المساعدة في استخدام الأدوات الببليوغرافية المتوفرة والتي يصعب عن الكثير من الرواد

معرفتها والتعامل معها.

-استقبال الرواد واكتسابهم المهارات الأساسية لاستخدام المكتبة وتحقيق التعامل الفعال

مع المواد المكتبية.

¹ المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين. المرجع السابق. ص. 29

الفصل الثاني _____ خدمات المستفيدين في مصلحة الإعارة

-المساهمة في عملية بناء المجموعات متوازنة ومتطورة، والاسهام في تقديم مجموعات المكتبات.

-الرد على أسئلة الرواد واستفساراتهم السريعة.

-تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة.¹

2-2-المبادئ العامة لخدمة الإعارة:

2-2-1-تعريف الإعارة: أطلقت كلمة الإعارة من قبل معظم المختصين العرب في مجال المكتبات والمعلومات في العقود الأربعة الماضية، في إحدى الوظائف المهمة في المكتبة الحديثة.

-وتعرف الإعارة على أنها: "هي إتاحة فرصة تعامل المستفيد مع أوعية المعلومات في المكان والزمان المناسبين له، خارج جدران المكتبة، فقد لا تكون مواعيد فتح المكتبة مناسبة للمستفيدين، وقد لا يجد راحته في المكان المخصص للاطلاع الداخلي".²

¹ صدقي، وسيلة. استخدام الخدمات المكتبة الالكترونية من طرف الاساتذة الباحثين. مذكرة ماستر: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة المنتوري، 2001. ص. 35

² حشمت، قاسم. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. القاهرة: دار الغريب للنشر، [د.ت.]. ص.178

الفصل الثاني _____ خدمات المستفيدين في مصلحة الإعارة

- ويعرفها سعيد أحمد حسن بأنها: "عملية تسجيل وإخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها داخل وخارج المكتبة، بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين، ويقوم بهذه العملية أحد موظفي قسم الإعارة".¹

- ويعرفها فلكنسر الإعارة بأنها: "النشاط الذي يزود القارئ بالمواد التي يريدتها من خلال اتصال شخصي ونظام التسجيل".²

2-2-2- تاريخ الإعارة وأنواعها:

2-2-2-1- تاريخ الإعارة: المكتبات قديما كانت تعتبر خزائن منيعة لحفظ الكتب وتركز على هذا أكثر من استخدامها، ففي القرن الرابع عشر كانت الكتب في مكتبة جامعة السوربون تعار داخل المكتبة فقط، وإن تم إخراج الكتاب فعلى القارئ إعادته في اليوم نفسه، كما كان على المستفيد باستثناء المدرسين والطلاب ايداع مبلغ مالي مساوي لقيمة الكتاب قبل استعارته، وفي القرن الثامن عشر تم إنشاء مكتبات الاشتراكات بمبادرة من قبل تجار الكتب فأول من قدم خدمة الإعارة لجمهور الناس، كما لتأسيس "نوادي الكتب" دور في نشر الكتب وإتاحة استخدامها للعامة من الأمثلة: مكتبة "أصدقاء المكتبة" والتي أسسها بنجامين فرانكلين سنة 1731 م بمدينة فيلاديلفيا الأمريكية، ومع بداية المكتبات العامة في

¹ عبود، رحيم. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: دار زهران، 2007. ص. 38
² غالب، عوض النواسية. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 34

الفصل الثاني _____ خدمات المستفيدين في مصلحة الإعارة

العصر الحديث بدأت تلك المكتبات بإعارة مجموعاتها مجاناً، وازداد عدد المستعيرين يومياً حتى أصبحت خدمة الإعارة من أهم نشاطات المكتبة، وفي القرن العشرين ظهر في البلدان المتقدمة مبدأ "المشاركة في المصادر" الذي يقوم على تعاون المكتبات من الاستفادة من مصادر المعلومات وبناء المجموعات على أساس التكامل، خاصة للمكتبات الواقعة في إطار جغرافي معين.¹

وقد تم تطبيق هذه الفكرة وفقاً للاتفاقيات التعاونية التي تم الوصول إليها بين المكتبات المشاركة من خلال المؤتمرات والندوات التي عقدت لتحقيق هذا الغرض.

-2-2-2-2- أنواع الإعارة:

1- الإعارة الداخلية: ويقصد بها "إتاحة الفرصة للمستفيدين باستخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة"، وتقدم هذه الخدمة في الكثير من المكتبات من خلال نظامين هما:

أ. نظام الرفوف المفتوحة: وهي السماح للمستفيدين بالتجول بين رفوف المكتبة

وتصفح وقراءة ما تحتويه من مصادر معلومات.

¹ ربحي، مصطفى عليان. خدمات المعلومات. المرجع السابق. ص. 62، 63

الفصل الثاني _____ خدمات المستخدمين في مصلحة الإعارة

ب. نظام الرفوف المغلقة: وهي إتاحة ما تحتويه من مصادر المعلومات بعد

الاطلاع على فهرسها ثم طلب المصادر المرغوبة من العاملين بالمكتبة.

ويرى الباحث أن نظام الرفوف المغلقة يقلل من حجم الاستفادة وعملية البحث في مصادر المعلومات بالنسبة للمستخدمين وأحيانا عدم معرفة التعامل مع فهرس المكتبة يؤدي إلى حجب الاستفادة من مصادر المعلومات.¹

1. الإعارة الخارجية: ويقصد بها إتاحة الفرص للمستخدمين باستخدام المواد المكتبية

خارج مبنى المكتبة، وفقا لقوانين معينة بغية المحافظة على المواد المكتبية وإرجاعها في الوقت، وغالبا ما تحدد مدة الإعارة بأسبوعين لاستفادة أكبر عدد من القراء.²

-2-2-3- قواعد الإعارة وأنواع الأنظمة المتعلقة بها:

-2-2-3-1- قواعد الإعارة: درجت المكتبات الحديثة على صياغة السياسات والقواعد

التي تنظم العمل في كافة أنشطة المكتبة، ووجود قواعد مكتوبة للإعارة أمر في غاية الأهمية بل إن تعديل تلك القواعد وتطويرها بين وقت وآخر أمر لا بد منه.

¹ Al-7arbe . الاهتمام بالجوانب المهنية والعلمية لأخصائي المعلومات [على الخط]: <http://www.al7arb.blogpost.com/2011/05/blog.post.html> (تاريخ الاطلاع: الخميس 2018/03/07)

² الخريمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبات الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد، 1994. ص. 15

الفصل الثاني _____ خدمات المستفيدين في مصلحة الإعارة

فقواعد الإعارة تعد هي الأساس الذي يتم وفقا له تسيير عمليات الإعارة، كما أنه لا بد أن يوضع في الاعتبار العوامل التي ذكرت سابقا وهي: أهداف المكتبة، نوعية المكتبة وحجم مجموعاتها والمستفيدون من خدماتها والإمكانيات المادية والبشرية المتاحة والمكونات والمؤثرات الاجتماعية الخاصة بمجتمع المكتبة.¹

ومن أهم العناصر التي يمكن إدراجها في سياسة أو قواعد الإعارة ما يلي:

- تحديد شروط الحصول على بطاقة الإعارة: التي تخول للمستعيرين الاستفادة من خدمات الإعارة بالمكتبة، وبيان إجراءات الحصول على البطاقة، ومن أهم الشروط والعقوبات والغرامات المصاحبة للاستفادة من خدمات الإعارة، وقد تكون هوية المؤسسة الأم أو بطاقة الجنسية أو رخصة القيادة كافية لتكون أساسا تعتمد عليه في تحديد هوية المستعير وفتح سجل خاص به ضمن سجلات الإعارة.

- فئات المستعيرين: يتم تحديد من يحق لهم الاستفادة من خدمات الإعارة والمميزات والشروط الخاصة بكل فئة.

- نوعية المواد القابلة للإعارة وذلك حسب: نوع المكتبة، طبيعة المستفيدين وحجمهم حجم المجموعات المكتبية، الإمكانيات المادية والبشرية المتواجدة بالمكتبة.

¹ ربحي، مصطفى عليان؛ الهمشري، عمر أحمد. أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. عمان: المؤلفان، 1988. ص. 216

الفصل الثاني _____ خدمات المستفيدين في مصلحة الإعارة

- عدد الكتب المعارة: وهنا يتم تحديد عدد الكتب التي يجوز إعارتها لكل فئة من فئات المستعيرين في وقت واحد.

- مدة الإعارة: تحديد مدة الإعارة لكل فئة من فئات المستعيرين وفقا لعوامل منها: نوع المكتبة وحجم مجموعاتها، عدد المستفيدين من تلك المجموعات ونوعية الخدمات المقدمة الى كل منهم.¹

- تجديد إعارة المواد واسترجاعها: ويتم فيها تحديد شروط تجديد الإعارة بالنسبة للمواد التي سبقت إعارتها، والحالات التي يجوز للمكتبة استرجاع المواد المعارة قبل انتهاء مدة الإعارة.

- الجزاء والغرامات المالية: يقصد بها تحديد العقوبات المالية، التي يتم من خلالها حساب الغرامات المالية المتعلقة بفقدان المواد المعارة أو المتلفة، وغرامات إعادتها الى المكتبة.

- الإعارة بين المكتبات: ويتم تحديد القواعد المنظمة لتبادل الإعارة مع المكتبات الأخرى والشروط والعقوبات والغرامات المصاحبة لتطبيق هذه الخدمة، كما يمكن تحديد نوعية

¹ الخريمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبات الحديثة. المرجع السابق. ص. 24، 25

الفصل الثاني _____ خدمات المستفيدين في مصلحة الإعارة

المواد المكتبية التي يسمح بتبادل إعارتها مع المكتبات المشاركة في النظام التعاوني والقواعد المنظمة لاستئساخ المطبوعات عبر هذا النظام.

- حجز المواد: حيث يتم تحديد الأشخاص الذين يحق لهم حجز المواد التي يشترط الطلب عليها وخاصة في المكتبات الجامعية مثل: هيئة التدريس والمشرفين، كما يتم هنا تحديد الكتب المحجوزة، وأخيرا بيان العقوبات والغرامات الخاصة بمخالفات التأخير والإتلاف المصاحبة لعمليات الكتب المحجوزة.¹

- إحصاءات الإعارة: وهي التي يجب على قسم الإعارة إعدادها، وتحديد الفترات الزمنية للبيانات الإحصائية، وأهم المعلومات التي يجب رصدها يوميا ثم شهريا ثم سنويا.

- نظام الإعارة: حيث يتم تعيين النظام اليدوي أو المحاسب الذي يتم بواسطته إجراءات عمليات الإعارة المختلفة، وتحديد المكونات الأساسية للنظام والوظائف التي يقوم بأدائها لضبط حركة الإعارة وتقديم الخدمات المناسبة للمستعيرين.²

¹ الخريمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبات الحديثة. المرجع السابق. ص. 26-28

² الخريمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبات الحديثة. المرجع السابق. ص. 29، 30

2-2-3-2-أنواع أنظمة خدمة الإعارة:

2-2-3-2-1-أنظمة الإعارة اليدوية التقليدية وتشمل:

1. نظام السجل: يقوم هذا النظام على أساس تسجيل عمليات الإعارة الواحدة

تتلى الأخرى وقد ترتب المعلومات بأحد الأساليب التالية:

- ترتب الإعارات واحد تتلى الأخرى بدون فاصل.
- تسجيل الإعارات وفق تاريخ الإعارة بتخصيص صفحات مستقلة لليوم الواحد.
- -تخصيص صفحة مستقلة لكل مستفيد.

2. نظام براون (الجيوب): حيث يقوم المستفيد باختيار الكتاب ويقدم مع الكتاب

أحد الجيوب التي يمتلكها، ويقوم الموظف بسحب بطاقة الكتاب من مكانها

إلى نهاية الكتاب ويضع بمصلحة الإعارة عليا اسم المستعير تاريخ الإرجاع

كما يقوم بوضع نفس التاريخ على قسيمة الإرجاع المثبتة في أسفل الجيب.

3. نظام القسائم: يعتمد هذا النوع على المستعير الذي يجب أن يملك

قسيمة خاصة تحتوي على المعلومات التالية: اسم المستعير، عنوانه، توقيعه،

عنوان الكتاب ومؤلفه ورقمه المتسلسل وتاريخ استرجاعه.

2-2-3-2-2- أنظمة الإعارة التي تستخدم آلات مساعدة:

(1) نظام جيلورد: وهو نظام بطاقة الجيب اليدوي مع استخدام آلة الطباعة

إجراءات الإعارة من شركة جيلورد الأمريكية ويهدف لاستخدام تلك الآلة إلى

تسريع الإجراءات وتفادي الأخطاء المصاحبة لأدائها يدويا.

(2) نظام الإعارة التصويرية: فمن خلاله يمكن تصوير المعلومات عن المستعير

وعن الكتاب الذي يتم استعارته على أفلام مقياس 35 ملم.¹

(3) نظام الإعارة السمعية: ويعتمد هذا النظام على آلات التسجيل حتى يحفظ

الرقم التسلسلي لعملية الإعارة، تاريخ الإرجاع، والمعلومات الأخرى عن

المستفيد والكتاب المعار.²

(4) أنظمة الإعارة المحوسبة: والمقصود بها ادخال الحاسوب في تطبيق عمليات

الإعارة.³

¹ غالب، عوض النواسية. خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 47

² غالب، عوض النواسية. خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص. 47

³ عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2005.

-2-2-4- مزايا استخدام الحاسوب بعملية الإعارة:

• زيادة سرعة اجراءات الإعارة، مما ادى الى تطوير مستوى إنتاجية العاملين وتقليل عددهم في قسم الإعارة.

• قدرة النظام المحوسب على إعطاء معلومات عن مختلف التساؤلات حول جوانب الإعارة وخاصة عن المستعير والكتاب من حيث إعارته أو عدم إعارته.

• يستطيع القيام بوظائف جديدة لا يمكن الحصول عليها من الأنظمة اليدوية دون أن تكون هناك زيادة في إعداد العاملين والتسجيلات، ومن هذه الوظائف الاستفسار عن الكتاب المعار سواء باسم المؤلف أو العنوان أو رقم النسخ وغيرها.¹

-2-3- ماهية المكتبات الوطنية:

-2-3-1- تعريف المكتبات الوطنية: لا يوجد مفهوم رسمي محدد للمكتبة

الوطنية، حيث هذا المفهوم متغير حسب كل دولة، ولكن توجد مجموعة من الخصائص التي تساعد على توحيد مفهومها، وقد تطور مفهوم المكتبات الوطنية

¹ الدباس، ريا أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية. ط.1. عمان: دار البداية، 2010. ص.

الفصل الثاني _____ خدمات المستفيدين في مصلحة الإعارة

كنوع من المكتبات مقترنا مع تطور الدول البرجوازية ذات السيادة، كنتيجة لمحاولتها تقوية العلوم والثقافة ومراقبتها.¹

وقد اتخذت هذه المكتبات تسمية المكتبات القومية، إضافة الي تسمية المكتبات الوطنية،² مثل: مكتبة الكونغرس، ودار الكتب والوثائق القومية في مصر، ودار الكتب والوثائق في العراق، المكتبة البريطانية في المملكة المتحدة، المكتبة الوطنية بالجزائر، وأيا كانت التسمية، فإن الهدف الرئيسي لها كان دائما واحدا، وهو العمل على تجميع وحفظ التراث الوطني المطبوع وغير المطبوع، وإصدار البيبلوغرافيا الوطنية.³

وفي عام 1980 تبنت منظمة اليونيسكو في مؤتمرها السادس عشر التعريف التالي للمكتبة الوطنية: "هي المكتبات المسؤولة عن طلب وحفظ ونسخ جميع المطبوعات الهامة، والتي تنتشر في الدولة والعمل كمكتبة إيداع، سواء حسب القانون أو تحت أي ترتيبات أخرى، وتؤدي الي جانب ذلك بعض الوظائف الأخرى مثل: إنتاج البيبلوغرافيا الوطنية، وحفظ وتحديث مجموعات نموذجية من الإنتاج الفكري

¹ ماهر، حمادة محمد. مقدمة في تاريخ الكتب والمكتبات. بيروت: مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، 1996 ص. 150

² الهجرسي، محمد سعد. المكتبات والمعلومات والتوثيق. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 1999. ص. 172

³ الورددي، زاكي حسين. المعلومات والمجتمع. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2006. ص. 97

الفصل الثاني _____ خدمات المستفيدين في مصلحة الإعارة

الأجنبي، يشمل ما كتب عن الدولة واقتناء الفهارس الموحدة ونشر البيبلوغرافيا الوطنية الراجعة".¹

-2-3-2- وظائف ومهام المكتبات الوطنية: تقوم المكتبة الوطنية بالمهام التالية:

-اقتناء الإنتاج الفكري الوطني بأنواعه المختلفة، في كل الموضوعات والأشكال

واللغات وحفظه وتنظيمه وحفظ المخطوطات والكتب النادرة التي تعتبر تراثا وطنيا وكذا المؤلفات التي تصدر داخل الوطن وخارجه، وتحقق للمكتبة الوطنية ذلك بصورة خاصة عن طريق الإيداع القانوني، سواء المنشور منها داخل الوطن أو خارجه، ويتعلق أيضا بأفلام والرسائل الجامعية وغيرها.²

-إصدار البيبلوغرافيا الوطنية للتعريف تبعا بما نشر من مؤلفات، داخل الوطن أو عنه ونشر جميع البيبلوغرافيات القومية، بحيث تكون شاملة، تغطي كامل الإنتاج الفكري الوطني بجميع اشكاله بصفة دورية.³

-تنسيق النشاط البيبلوغرافي مع المكتبات ومراكز المعلومات داخل وخارج الوطن ووضع القواعد والتقنيات البيبلوغرافيا، والمشاركة في مؤتمرات التي ترتبط بالمكتبات ومراكز المعلومات.⁴

¹ الهجرسي، محمد سعد. المكتبات والمعلومات والتوثيق. المرجع السابق. ص. 169

² الورددي، زاكي حسين. المعلومات والمجتمع. المرجع السابق. ص. 97

³ الورددي، زاكي حسين. المعلومات والمجتمع. المرجع السابق. ص. 98

⁴ عبد الله العلي، أحمد. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2001. ص. 61، 62

الفصل الثاني _____ خدمات المستفيدين في مصلحة الإعارة

- الإسهام في الشبكة الوطنية للمعلومات والاشتراك بالشبكات الدولية، وتنسيق سياسات التزويد ومشروعات التوثيق والأتمتة على مستوى الدولة.
 - الإشراف على التخطيط المكتبي الوطني، وتدريب المكتبيين لمصالح المكتبات الأخرى في البلاد ونشر البحوث الخاصة بالتخصص.¹
 - إعداد الفهرس الوطني الموحد للكتب والمطبوعات الأخرى، الموجودة داخل الدولة.
 - القيام بمهام الأرشفة الوطني في حالة عدم وجود مثل هذه المؤسسة في البلد.²
- 2-3-3-أقسام المكتبات الوطنية:** تتكون من ثلاث أقسام رئيسية:

1. **قسم الشؤون الإدارية والعلاقات العامة:** هو المشرف على إدارة المكتبة ووضع القوانين واللوائح والنظم التي تتبعها المكتبة، وعادت الدولة هي التي تشرف على التعيين العاملين أو إعطاء حرية التعيين لهذا القسم، لأنه يضع ميزانية الشراء بالإضافة إلى الإشراف على أبنية المكتبة وصيانتها وعلى العلاقات بين المكتبة الوطنية وغيرها من المكتبات الأخرى.

¹ صوفي، عبد اللطيف. علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: منشورات جامعة قسنطينة، 2001. ص. 91، 92

² الوردي، زاكي حسين. المعلومات والمجتمع. المرجع السابق. ص. 98

الفصل الثاني _____ خدمات المستخدمين في مصلحة الإعارة

2. قسم الإجراءات الفنية: يختص بالفهرسة وتصنيف وتجليد وصيانة

مقتنيات المكتبة الوطنية، لتسهيل وصولها إلى الرواد واستخدامها
الاستخدام الأمثل.

3. قسم الخدمات المكتبية: ويختص بالإشراف على تقديم الخدمات الإرشادية

والمرجعية والبيبليوغرافية والإعلامية والإعارة الداخلية، وكل ما يتعلق بالخدمات
المباشرة مع الجمهور.¹

-2-3-4- أهداف المكتبة الوطنية-

-تشجيع الدراسات والبحث العلمي على مستوى الوطني، وتطويره من خلال تقديم
الخدمات المكتبية والمعلوماتية الحديثة للباحثين.

-قيادة التخطيط لتطوير الخدمة المكتبية والمعلوماتية على المستوى الوطني من خلال
عدة طرق.

-المساهمة في التخطيط لحركة النشر على المستوى الوطني وتطويرها.

-العمل كمركز لتبادل المعلومات والمطبوعات على المستويين الوطني والدولي.

-العمل كهيئة مركزية للفهرسة وتطوير برنامج الفهرسة وتطوير برنامج الفهرسة أثناء
النشر.

¹ صوفي، عبد اللطيف. علوم المكتبات والمعلومات. المرجع السابق. 93،92

الفصل الثاني _____ خدمات المستفيدين في مصلحة الإعارة

-التعاون بين المكتبات الوطنية ومراكز الوثائق والتوثيق والمعلومات والمنظمات

الوطنية والإقليمية والعالمية المتخصصة في المجال.¹

¹ المكتبات توداي [على الخط]: <http://www.maktabat2day.niceboend.org/145.topic> (تاريخ الاطلاع: السبت: 2018/03/04. على الساعة: 21:53)

خلاصة الفصل:

نستنتج مما ذكر سابقا أن خدمة الإعارة من أبرز وأهم الخدمات التي تقدمها المكتبات

ومراكز المعلومات للمستخدمين.

فعن طريقها يستطيع المستخدم الوصول الي الرصيد الوثائقي واستعماله لإنجاز البحوث.

الإطار التطبيقي

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

تمهيد:

يعتبر البحث الميداني إحدى الأدوات المستعملة في البحث، بهدف استقصاء المعطيات اللازمة لبناء موضوع أي بحث والتحقق من عناصر الإشكالية المطروحة سلفا.

ومنه فقد اعتمدنا على المقابلة والاستبيان والملاحظة المباشرة للإجابة على الفرضيات المراد دراستها، وذلك من خلال مجموعة من أسئلة المقابلة التي طرحت على مسؤولة المصلحة "بريوش حياة"، وكذا أسئلة الاستبيان التي قدمت إلى مستفيدي مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية بهدف الحصول على إجابات تتعلق بأرائهم اتجاه الموضوع، ومنه تبدأ مرحلة جمع المعطيات والتحليل.

ففي هذا الفصل قمنا بالتعريف بمكان الدراسة وبعدها عرض وتحليل إجابات الطلبة وصولا إلى نتائج الدراسة الميدانية والاقتراحات.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

1-3-1- التعريف بمكان الدراسة

1-1-3- المكتبة الوطنية الجزائرية:

1-1-1-3- نشأة وتأسيس: تعتبر المكتبة الوطنية الجزائرية أقدم مؤسسة ثقافية

بالجزائر، حيث يعود تاريخ نشأتها إلى يوم: 13 أكتوبر 1835 بموجب مرسوم من وزارة الحرب آنذاك التي كان على رأسها "جانتي دييوسي . GENTY DEBUSSY" وقد كانت حين صدور أمر تأسيسها لا تحتوي أي رصيد، إلا أن المرسوم مهد لعمليات البحث والجمع التي أسندت مهمتها لأول محافظ للمكتبة " أدريان بيربروجيه [ADRIEN BERBRUGGER] " الذي كان يرافق الحملات العسكرية الاستعمارية إلى كبريات المدن الجزائرية، فجمع ما يقرب من 700 مخطوطة في بادئ الأمر من مدينة قسنطينة والتي كانت النواة الأولى لرصيد المكتبة الوطنية الجزائرية

وأودع هذا الرصيد بمقر المكتبة الأول في بيت سكني بشارع "صولاي" سابقا بباب الواد ثم نقلت سنة 1838 إلى تكنة عسكرية إنكشارية بباب عزون، حيث بقيت هناك إلى سنة 1848 ومع ازدياد رصيد المكتبة ضاق بها هذا المقر أيضا لذا كان من الضروري البحث عن مكان أوسع فوق الاختيار على قصر مصطفى باشا الواقع بشارع " اميل موباس " سابقا بالقصبة وكان ذلك في سنة 1863 وإلى غاية 1958.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

استمرت رحلة الصمود لرصيد المكتبة الوطنية إلى أن فتح مقرها الجديد بشارع فرانس

فانون بتليملي في أعالي العاصمة سنة 1958 و لأول مرة منذ إنشائها تربعت المكتبة على

مبنا يليق بها، حيث قدرت مساحتها ب:4800م. بقاعة مطالعة تتسع ل: 450 مقعدا أما

المخازن فكان مجموع طولها يقدر ب: 17 كلم، تحتوي على 600.000 كتاب، أما السعة

الإجمالية للمكتبة فيمكن أن تصل إلى 2 مليون كتاب.

وعلى إثر حرق المكتبة الجامعية في: 07 جوان 1962 في خضم أحداث التخريب من

طرف جيش السري دخلت وحدات من الجيش الفرنسي على المكتبة لحمايتها من اعتداءات

المنظمة السرية وفي هذه الأثناء كان العمال الأوروبيون قد غادروا المكتبة.

بعد الاستقلال وفي شهر سبتمبر 1962 أسندت مهمة تسيير المكتبة الوطنية

الجزائرية ل: محمود بوعياذ الذي قام بعملية هيكلية واسعة حيث أصبحت المكتبة الوطنية

مقرا للإيداع القانوني وبدأت بنشر البيبليوغرافيا الوطنية الجزائرية، ومع تزايد عدد الباحثين

وكثرة الطلبات لم يكن من الممكن أن يلبي هذا المقر حاجيات القراء مما جعل السلطات

تفكر في بعث مشروع لبناء مكتبة وطنية جديدة وفقا للمواصفات العالمية.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

وتجهيزها بمرافق أفضل، فتم اختيار حي الحامة جنوب العاصمة لتشييدها، فتحت أبوابها للجمهور يوم 16 أبريل سنة 1996 بمناسبة يوم العلم ويتميز هذا المقر بمساحة ضخمة وهندسة عصرية حيث تبلغ مساحته 67000 م تتوزع على 13 طابقا وبلغت سعة مخازنها 10 ملايين مجلد وهي الآن تضم بين رفوفها مليون كتاب، ومع توفر هذه الإمكانيات والمرافق ازداد نشاط المكتبة فلم يعد مقتصرًا على المطالعة فقط بل تعداه إلى احتضان الملتقيات والمحاضرات وتنظيم الندوات وإقامة المعارض وغيرها من النشاطات الثقافية.

-3-1-1-2- مهام المكتبة الوطنية:

- جمع وحفظ وتبليغ التراث الثقافي الوطني أيا كانت وسائطه وتكفل التفتح على التراث العالمي.
- تشارك في تطوير الشبكة الوطنية للمكتبات والوثائق، وفي هذا الإطار تضطلع المكتبة الوطنية بما يأتي.
- تجمع شموليا الوثائق الخاضعة للإيداع القانوني وتعالجها وتحافظ عليها دوما وتطبق التشريع المرتبط بها.
- تقتني وتعالج وتحافظ وتوزع المؤلفات والوثائق المكتوبة والسمعية والبصرية الصادرة عبر التراب الوطني وفي الخارج.

الدراسة الميدانية — مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

- تجمع مجموعات المخطوطات والقطع النقدية والأوسمة والوثائق النادرة والتمينة ذات الأهمية الوطنية وتضبط فهرس ذلك.
- تكون وتحافظ على مجموعات الوثائق المختلفة والمطبوعات والمخطوطات التي تتعلق بالجزائر، أو التي يؤلفها جزائريون، والمنشورة في الخارج وكذلك الخرائط والتصاميم الموسيقية والمؤلفات الصوتية والسمعية البصرية.
- تحافظ على المطبوعات الرسمية الأجنبية المحصل عليها من خلال تطبيق الاتفاقات والاتفاقيات للتبادل الدولي وتتصرف تصرف المؤتمن عليها.
- تضع تحت تصرف المستعملين، لاسيما الباحثون، الوثائق والوسائل المادية الكفيلة بتسهيل نشاطهم.
- تشارك في تطوير البحث.
- تبادر بالمشاريع وتشارك في برامج البحث التي لها علاقة بميادين نشاطها.
- تعد وتنشر المواد الوثائقية الثانوية التي تتعلق بالتعرف على الوثائق المعنية وتحديد أماكنها (الفهارس المرجعية، قواعد المعطيات، خزائن المعلومات والفهارس الجامعة...).
- تقوم بإعداد جرود التراث الثقافي الوطني المكتوب والمحافظ عليه في المكتبات عبر التراب الوطني وفي الخارج.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

- تشاك في تطوير اقتصاد المكتبات وتقنيات الوثائق.
- تشارك في التكوين وتحسين المستوى وتجديد معلومات المكتبيين والتقنيين والأخصائيين في الإعلام العلمي.
- تقوم بتبادل الوثائق والمعلومات العلمية والتقنية مع المكتبات والمؤسسات العلمية الوطنية والأجنبية.
- تشارك في إقامة الشبكة الوطنية لمراكز الوثائق ومصالحها وفي سيرها.
- تشارك في إنجاز شبكات المطالعة العمومية وفي تنشيطها.
- تنظم الأنشطة والتظاهرات الثقافية والعلمية التي لها علاقة بهدفها.
- تقدم خدمات المساعدة التقنية للمكتبات الأخرى ومراكز الوثائق ومصالحها في البلاد.
- تسند إلى الوثائق، التي تنتشر عبر التراب الوطني، الرمز التقني المقرر في إطار الاتفاقات الدولية.

-3-1-1-3- أهداف المكتبة الوطنية الجزائرية:

- ✓ إصدار نشرات وصفية للوثائق الموجودة وتحديثها بقوائم المقتنيات الجديدة.

الدراسة الميدانية — مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

✓ تجميع البحوث والقوائم الببليوغرافية المنجزة من مصلحة البحث الببليوغرافي

من أجل إمداد الباحث وتحديثها بما تسمح الظروف.

✓ إعداد ببليوغرافيات حول مواضيع تخص الجزائر (تاريخ، اقتصاد، سياسة

...الخ).

✓ إعداد فهارس المعارض التي تقام حول الجزائر.

✓ تجميع المداخلات المعروضة خلال الأيام الدراسية سواء المنظمة من طرف

المكتبة أو المؤسسات الخارجية.

-3-1-1-4- مصالح المكتبة الوطنية الجزائرية :

✚ مصلحة المخطوطات والكتب النادرة.

✚ مصلحة الحفظ والتجليد.

✚ مصلحة التصوير.

✚ مصلحة الرصيد المغاربي.

✚ مصلحة الهيئات الدولية.

✚ مصلحة التزويد.

✚ مصلحة المعالجة الفكرية والتحليلية.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

مصلحة الاعلام الآلي.

مصلحة تسيير الاعارة وتوجيه القراء.

مصلحة المطالعة العامة.

مصلحة الطفولة والشباب.

مصلحة التبادل والهدايا.

مصلحة التكوين.

مصلحة التشيط.

مصلحة البحث العلمي والمنشورات.

مصلحة الموارد البشرية.

مصلحة الميزانية والمحاسبة.

مصلحة التجهيز.

مصلحة الصيانة.

مصلحة الوقاية والأمن.

مصلحة الايداع القانوني.

مصلحة السمعى البصري.

مصلحة الدوريات.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

✚ مصلحة البحث البيبليوغرافي.

-3-1-1-5- خدمات المكتبة الوطنية الجزائرية:

تقدم المكتبة الوطنية العديد من الخدمات المكتبية المتطورة والفاعلة لجميع الباحثين

وتتمثل تلك الخدمات في:

▪ خدمة الإعارة:

تعد الإعارة واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة الوطنية، ويحق لجميع المواطنين

الاستفادة من خدمات الإعارة الداخلية والخارجية وفقا لإجراءات المعمول بها وتستخدم

المكتبة في تقديم خدمة الإعارة النظام الآلي الالكتروني.

▪ الخدمة المرجعية:

تتمثل الخدمة المرجعية في تقديم المراجع والمصادر والمعلومة المطلوبة للباحثين، وإعداد

قوائم بيبليوغرافية لهم عند الضرورة، كما تشمل إرشاد القراء وتوجيههم إلى الأقسام التي

يحتاجونها في المكتبة، بالإضافة إلى الإجابة عن الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها

المستفيدين بشكل مباشر، أو عن طريق الهاتف أو الفاكس أو البريد الالكتروني.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

▪ خدمة الإحاطة الجارية بمصلحة الدوريات:

تتركز هذه الخدمة في استعراض الوثائق ومصادر المعرفة المختلفة التي تصل إلى المكتبة واختيار المواد التي تناسب احتياجات المستفيدين وإعلامهم بها من خلال الفهارس التي تصدرها بانتظام مصلحة الدوريات.

▪ خدمات الدوريات:

تعد من بين الخدمات الرئيسية بالمكتبة لما تضمه من تقديم معلومات حديثة ومتطورة في المجالات المعرفية المختلفة، من خلال الدوريات الورقية أو الالكترونية.

▪ خدمة المطبوعات المودعة:

تعد المكتبة مكتبة لإيداع جميع المطبوعات، وبهذا تقدم المكتبة خدماتها ممثلة في النتاج الفكري الوطني من كتب ورسائل جامعية ومطبوعات أخرى يتم إيداعها بالمكتبة بالإضافة إلى الأشرطة السمعية والبصرية والأقراص المدمجة، كما تضم النشرات والاتفاقيات والكتب والتقارير والدراسات والإحصائيات وغير ذلك من مطبوعات تصدرها الأمم المتحدة والمنظمات الدولية، وتشمل هذه الخدمة أيضاً جميع المطبوعات المتوافرة بالمكتبة الصادرة عن بعض المنظمات العربية.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

▪ خدمات البحث الآلي في قواعد المعلومات وفضاء الانترنت:

تعرف هذه الخدمة بأنها نظام استرجاع المعلومات والبيانات بشكل فوري ومباشر عن طريق المحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في قواعد المعلومات. ويستطيع الباحث أن يستخدم الأجهزة المتوفرة في فضاء الأنترنت بالمكتبة.

▪ خدمات مكتبة الطفل:

تقدم المكتبة خدمات متميزة للأطفال وفق أعمارهم المختلفة ومستويات تعليمهم مثلا لإعارة على نوعيها الداخلية والخارجية للكتب، ورواية القصة والغنائية، والمسابقات الثقافية والرسم

▪ خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة:

يتم تقديمها للذين بإمكانهم التردد على المكتبة من هذه الفئة بما في ذلك خدمة المكفوفين عن طريق توفير المطبوعات الورقية الصادرة بطريقة (برايل) وكذلك توفير الحواسيب الخاصة بهم داخل المكتبة للاستفادة من المعلومات المخزنة في قواعد البيانات وشبكة الانترنت.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

▪ خدمة تصوير مصادر المعلومات:

تعد من الخدمات المهمة التي تقدمها المكتبة للباحثين والدارسين والقراء بالنسبة لمصادر المعرفة التي لا تعار خارج المكتبة كالمخطوطات والكتب النادرة والمطبوعات الحجرية وتشمل تصوير واستنساخ المعلومات المطلوبة من مصادرها الورقية إلى مصادر رقمية.

-3-1-2- تقديم مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء:

حسب الهيكل التنظيمي للمكتبة الوطنية الجزائرية، فإن مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء، تابعة لمديرية الاتصال والبحث، قسم خدمات المستفيدين، شرعت لتقديم خدماتها للقراء بتاريخ 16 أبريل 1998، تقدم المصلحة خدماتها لفئات مختلفة من طلبة التدرج دراسات عليا، أساتذة، باحثين، إداريين، متقاعدين، فئة المكفوفين وضعاف البصر، شريطة أن يكونوا منخرطين بالمكتبة الوطنية الجزائرية.

-3-1-3- عدد الموظفين والمكاتب:

تحتوي مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء 15 موظفا موزعين كالتالي:

- (08) موظفين رسميين + (03) متقاعدين + (02) عقود ما قبل التشغيل + (02) موظفا

عون أمن من الدرجة الأولى.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

وهم مقسمين إلى فريقين:

فريق الفترة الصباحية: من 09 سا إلى 16 سا = (11) موظفا

فريق الفترة المسائية: من 16 سا إلى 20 سا = (04) موظفين

ولهذه المصلحة:

❖ ستة (06) مكاتب.

❖ مخزين (02) صغيرين على مستوى المصلحة.

❖ مخزن (01) لرصيد الكتب الموجهة للإعارة الخارجية بالطابق الخامس.

3-2-وظائف مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء والفضاءات التابعة لها:

3-2-1-وظائف ومهام مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية

الجزائرية:

- استقبال وإرشاد القراء وفئة المكفوفين وضعاف البصر من مختلف المستويات.
- تقديم خدمات البحث الببليوغرافي عن طريق الفهارس اليدوية والفهرس الإلكتروني.
- تقديم خدمة الإعارة الخارجية.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

- ترتيب الكتب المعادة على مستوى المخزن.
- متابعة الاستدعاءات المتعلقة بتأخير الكتب المعارة للقراء واتخاذ الاجراءات اللازمة لاستعادتها.
- المعالجة الفنية لكتب البرايل (عملية الجرد-الفهرسة-التصنيف-الفرز-التجهيز والترتيب).
- تقديم خدمات الإعارة والبحث والاستشارة والمساعدات التقنية لمستعملي فضاء المكفوفين وضعاف البصر.
- إعادة تجهيز كتب الإعارة الخارجية وكتب المخزن.
- استقبال ومعاينة الكتب المستلمة من مصلحة المعالجة في جدول الإرسال وعلى مستوى قاعدة البيانات.
- إدراج البطاقات المفهرسة باللغة العربية واللغة الأجنبية داخل الفهارس اليدوية (مؤلف، عنوان، موضوع).
- ضبط قوائم الكتب الممزقة وإرسالها إلى مصلحة التجليد.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

3-2-2- الفضاءات التابعة لمصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء:

✓ فضاء للمكفوفين وضعاف البصر، يتوفر على (08) مقاعد، و (05) مكاتب

مجهزة بمعدات الإعلام الآلي المكيفة للاطلاع والبحث، ورفوف مفتوحة

لكتب البرايل في مختلف التخصصات.

✓ فضاء البحث الإلكتروني (OPAC) مزود ب (07) أجهزة كمبيوتر متواجدة

بالطابق الثاني.

3-2-3- رصيد مصلحة الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية:

✓ الرصيد الموجه للإعارة الخارجية: 93501 مجلدا.

✓ فضاء المكفوفين: عدد المجلدات بالبرايل (كتب): 9217 مجلدا.

✓ مجلات بالبرايل: رصيد معتبر لم يتم إحصائه بعد.

✓ الوثائق السمعية الرقمية: أكثر من 11 ألف وثيقة.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

-3-3- أدوات الدراسة الميدانية:

-1-3-3- عرض وتحليل المقابلة:

-1-1-3-3- عرض المقابلة:

❖ المحور الأول: إجراءات الإعارة بالمكتبة:

س1- ما هو النظام المتبع عندكم؟

ج1- إننا كغيرنا من المكتبات نتبع نظامين: النظام الداخلي والخارجي، ولكن مقسمين على

مصلحتين، وإذا تكلمت عن مصلحتي: مصلحة الإعارة وتوجيه القراء فنحن نتبع الإعارة

الخارجية، أما من يتكلف بالإعارة الداخلية فهي مصلحة المطالعة العامة، وكلانا تابعين

لنفس القسم: قسم خدمات المستعملين تحت إشراف مديرية الاتصال والبحث.

س2- هل تقدمون الإعارة بنوعها للمستفيد؟

ج2- لا، مصلحتنا مكلفة فقط بالإعارة الخارجية كما ذكرت سابقا.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

س3- هل لديكم قواعد معينة تتبعونها في تقديم خدمة الإعارة؟

ج3- القواعد المتبعة هي كالتالي: يجب على المستعير أن تكون لديه بطاقة انخراط داخل

المكتبة-وقت الإعارة، يوجد فترتين الصباحية من 09سا-16سا والمسائية من 16سا-

20سا-الإلتزام بالوقت المحدد لإرجاع الكتب المستعارة-تحديد مدة الإعارة هي أسبوعين

ويمكن تمديد الفترة إلى ثلاث أسابيع.

س4- ما هي الأهداف الاستراتيجية لهذه المصلحة؟

ج4- طبعاً لكل مصلحة أهداف استراتيجية تسطرها للوصول إلى التميز في الخدمة، ولكن

جديدة بالمصلحة، وحاليا أقوم بوضع خطة عمل جديدة ومتقدمة تتماشى مع المتطلبات

التكنولوجية. تساعد الطلبة على الوصول إلينا دون عناء.

❖ المحور الثاني: جودة الخدمة المقدمة بالمصلحة:

س1- هل تعتمدون على معايير دولية لتقديم الخدمات المكتبية؟

ج1- نحن في طريقة البحث والفهارس نعتمد على المعايير الدولية.

س2- ما هو المعيار المتبع بالمصلحة؟

ج2- نعتمد معيار 11620 وذلك يتم بصفة بديهية طبعاً.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

س3- هل حقق لكم هذا المعيار فاعلية جيدة؟

ج3- نعم حقق لنا نجاح. ولكن الرأي الأول والأخير للمستفيد طبعاً

3-3-1-2- تحليل المقابلة:

➤ المحور الأول: خدمة الإعارة هي من أهم الخدمات التي تقدمها أي مكتبة مهما كان

نوعها، بحيث تتعامل مباشرة مع المستفيدين، وطبعاً لهذه الخدمة نظام خاص بها

تستعمله من أجل تقديم موادها المكتبية للمستفيد.

فالمكتبات ومراكز المعلومات تستعمل نظامين للإعارة: النظام الداخلي وهو نظام الرفوف

المفتوحة، بحيث توجد رفوف داخل قاعات المطالعة فيها نسخ من المواد المكتبية المتواجدة

بنك المكتبة، أما النظام الثاني: وهو النظام الخارجي، وهنا يجب على المستفيد التوجه إلى

بنك الإعارة من أجل أخذ الكتاب معه وذلك لفترة محددة.

وإن مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية تستعمل النظام

الخارجي فقط، أما النظام الداخلي فهو تابع لمصلحة المطالعة العامة، وإن هذه المصلحة

تتكلف بالنظام الخارجي بكل خطواته من بداية توجه المستفيد للبحث عن الكتاب حتى

يستلم المرجع من بنك الإعارة، وذلك وفق قواعد تتبعها كغيرها من المكتبات ومراكز

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

المعلومات، إذ يجب على المستفيد أن يكون منخرط بالمكتبة إذ لا يهم مستواه الدراسي فهم يقدمون الخدمة لكافة المستويات: الثقافية والعلمية.

تبدأ عملية الإعارة من الساعة 09 صباحا إلى 16 مساء في الفترة الصباحية، أما

الفترة المسائية تبدأ من الساعة 16 مساء إلى 19:30 مساء، وبعد الاستعارة يمنح للمستفيد

مدة أسبوعين لإرجاع الكتاب وهذه الفترة تعتمد عليها كل المكتبات وبأنواعها، ثم تمدد

المهلة للأسبوع الثالث من أجل مراعات ظروف المستعير لا غير، ومن بعد هذه الفترة

يقوموا بإرسال شعار له من أجل إرجاع الكتاب.

وطبعا من أجل إتمام خدمة الإعارة بتميز، يجب على كل مكتبة أن تتبع استراتيجية معينة

تقوم بتسطيرها، وذلك من أجل معرفة النقائص والأخطاء ثم تفاديها في المستقبل، وفي هذا

السياق صرحت رئيسة المصلحة أنها تولت منصبها حديثا، وحاليا تقوم بدراسة وضع

مصلحتها من أجل تسطير استراتيجية ناجعة تستطيع من خلالها الوصول إلى التميز في

تقديم الخدمة.

➤ **المحور الثاني:** إن المكتبات كغيرها من المؤسسات الخدماتية، تعتمد في مضمون

تقديم خدماتها على معايير دولية، وهي الضوابط التقنية التي تتميز بالدقة

والموضوعية العالية. حيث تسعى العديد من المؤسسات إلى رفع جودة أدائها

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

وعملها من خلال هذه المعايير وقد أجابت مديرة مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه

القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية على أنهم يعتمدون على المعايير في طريقة البحث

والفهارس، وقالت إنها معايير دولية. للمعايير أنواع إذ نجد لكل مؤسسة سواء

اقتصادية أو خدماتية معايير تتماشى وطبيعة عملها.

ومنه نجد مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء تعتمد على معيار 11620 وهو المعيار

المتداول بالمكتبات وبمختلف أنواعها، وصرحت أنهم يتبعونه بصفة بديهية.

ومن كل هذا فإن الغرض الوحيد من تطبيق المعيار هو تحقيق فاعلية جيدة وأداء متميز

وهذا ما وجدته رئيسة المصلحة داخل مصلحتها، من خلال تطبيقهم للمعيار 11620

وتركت الإجابة النهائية للمستفيد فهو الوحيد القادر على تقييم أداء المصلحة.

-3-3-2- عرض وتحليل الاستبيان:

❖ وصف العينة:

النسب %	التكرار	الجنس
36.67	22	ذكر
63.33	38	أنثى
100	60	المجموع

الجدول رقم 1: يبين عدد افراد العينة حسب الجنس

كما هو موضح في الجدول أعلاه تتكون عينة الدراسة من 60 مبحوثا، ونجد أن عدد الإناث يفوق عدد الذكور بنسبة 63.33% من المجموع الإجمالي وهذا راجع إلي كثرة العضو النسوي بالمكتبة.



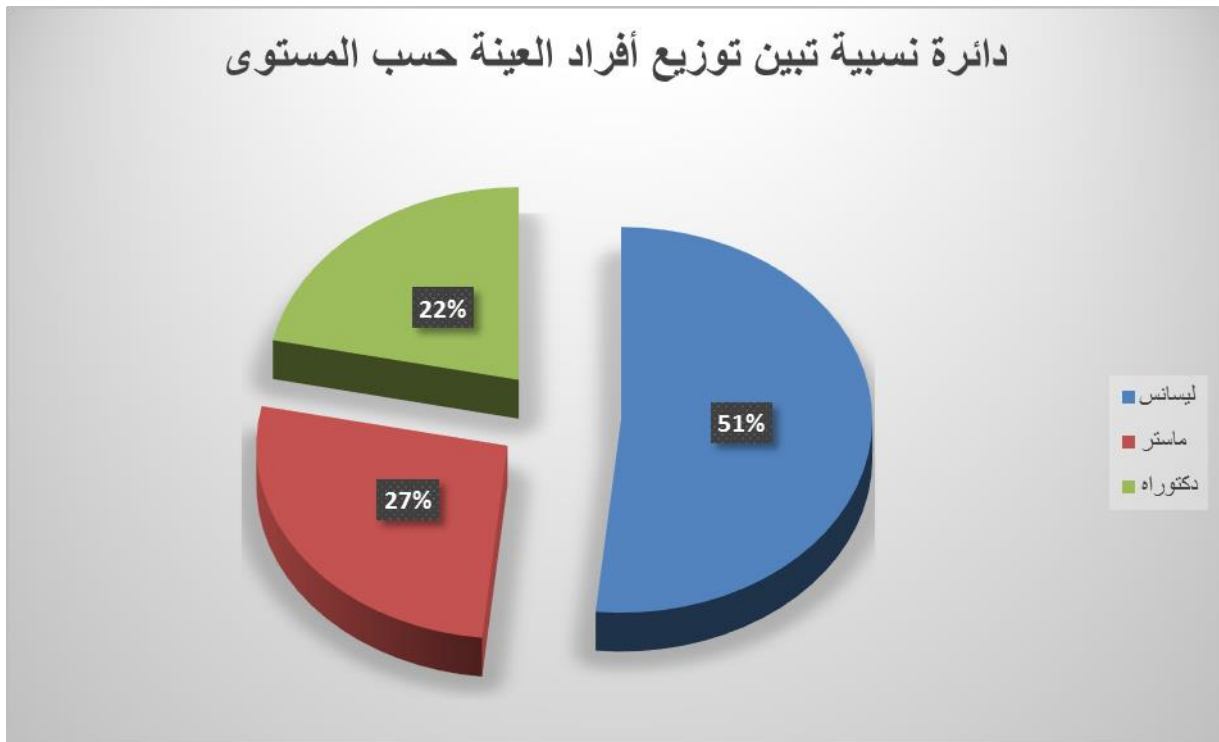
الشكل رقم: 05

المستوى	عدد الطلبة	النسب %
ليسانس	31	51.67
ماستر	16	26.67
دكتوراه	13	21.67
المجموع	60	100

الجدول رقم 2: يبين توزيع افراد العينة حسب المستوى

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر من نصف المبحوثين حاملين لشهادة الليسانس، وذلك بنسبة 51.67%، ثم تليها شهادة الماستر بنسبة 26.67%، أما نسبة 21.67% سجلت لطلبة الدكتوراه، وهذا يدل على أن أغلب مجتمع الدراسة مقبل على أخذ شهادة الليسانس.



الشكل رقم: 06

❖ المحور الأول: المستفيد وعلاقته بالمكتبة الوطنية الجزائرية.

س1) التردد على المكتبة؟

النسب	التكرار	الاقتراحات
38.33	23	يوما
33.333	20	مرتين في الأسبوع
28.31	17	مرة في الأسبوع
%100	60	المجموع

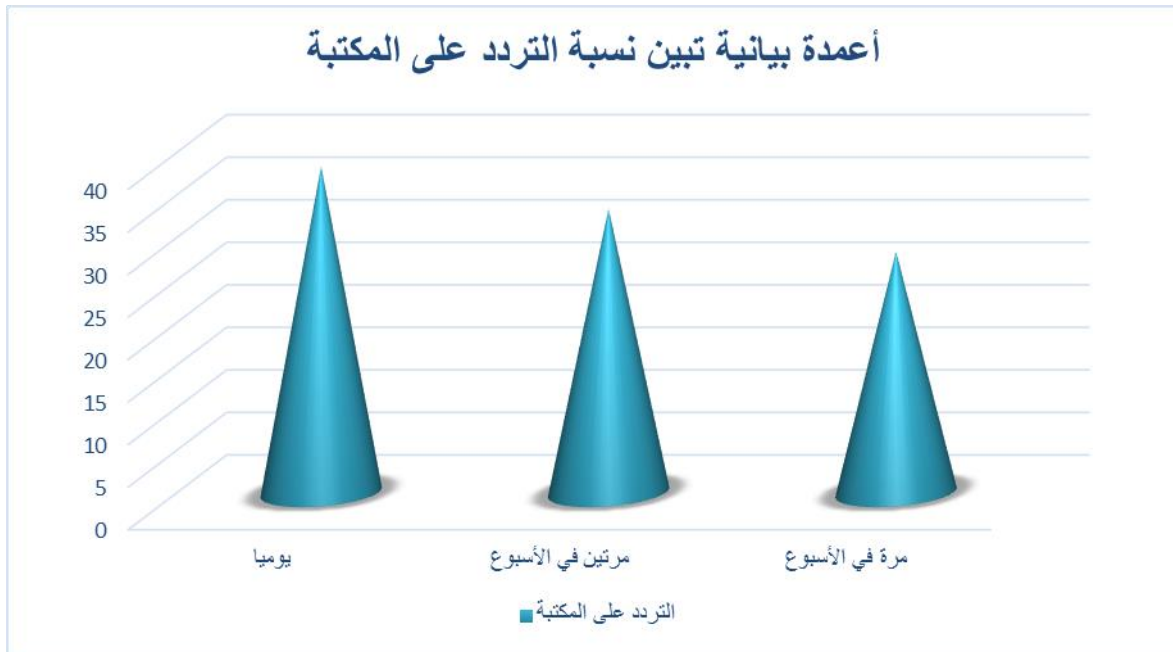
الجدول رقم 3: يبين نسبة التردد على المكتبة

قال 38.33% من المبحوثين أنهم يترددون على المكتبة الوطنية الجزائرية يوميا وبصفة منتظمة، حيث نجدها نسبة عالية نوعا ما على غرار النسب الأخرى. أما 33.33% منهم فتتردهم على المكتبة يكون مرتين في الأسبوع، في حين النسبة المتبقية والتي قدرت ب

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

28.31% فكانوا يترددون على المكتبة بمعدل مرة في الأسبوع، وربما السبب راجع إلى

انشغالهم بالدراسة أو العمل.



الشكل رقم: 07

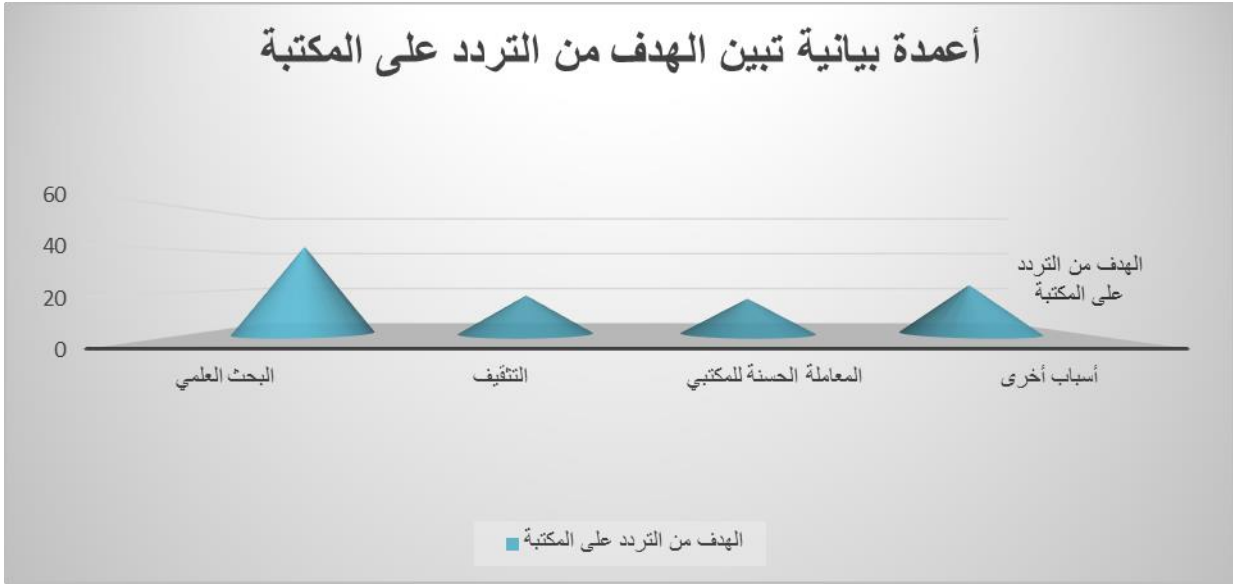
س2) ما الهدف من ترددك على المكتبة؟

النسب	التكرار	الاقتراحات
41.67	25	البحث العلمي
18.33	11	التثقيف
16.67	10	المعاملة الحسنة للمكتبي
23.33	14	أسباب أخرى
%100	60	المجموع

الجدول رقم4: يبين الهدف من التردد على المكتبة

أجاب بنسبة 41.67% أنهم يترددون على المكتبة من أجل البحث العلمي، فيما قال 18.33% منهم أنهم يأتون من أجل التثقيف فقط. وسجلت بنسبة 16.67% لمن قالوا إنهم يترددون على المكتبة من أجل المعاملة الحسنة للمكتبي، بحيث كانت تنصدر آخر النسب، أما النسبة المتبقية والتي قدرت ب 23.33% لهم أسباب أخرى معظمها تتمحور حول الهدوء والدراسة الفردية.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية



الشكل رقم: 08

س3) هل مواقيت فتح المكتبة مناسب لك؟

النسب	التكرار	الاقتراحات
83.33	50	نعم
16.76	10	لا
%100	60	المجموع

الجدول رقم 5: يبين مواقيت فتح المكتبة

الدراسة الميدانية — مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

من خلال الجدول نرى أن 83.33% من عينة الدراسة أجابوا بأن مواقيت فتح المكتبة مناسبة لهم، في حين 16.67% قالوا إن المواقيت لا تساعدهم، وربما السبب راجع إلى أنهم يعملون أو يدرسون خلال مواقيت الفتح الخاصة بالمكتبة.



الشكل رقم: 09

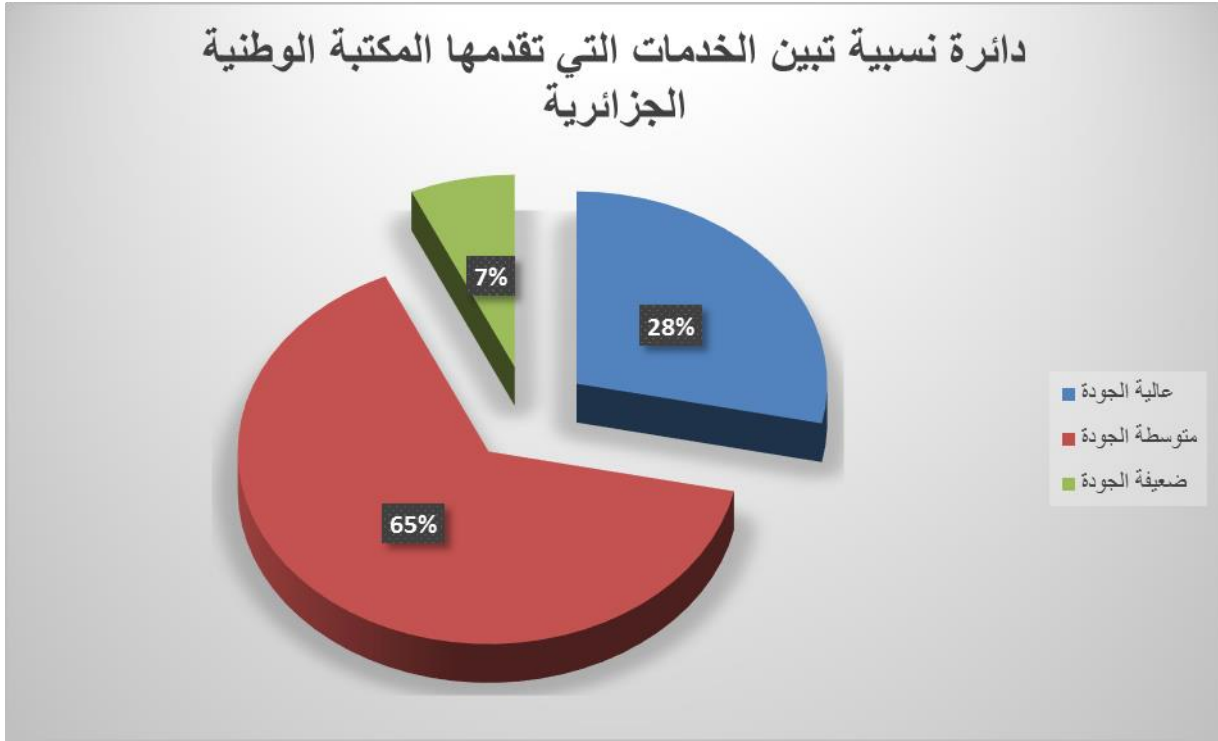
الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

س(4) ما رأيك في الخدمات التي تقدمها المكتبة الوطنية الجزائرية؟

النسب	التكرار	الاقتراحات
%28.33	17	عالية الجودة
%65	39	متوسطة الجودة
%6.67	4	ضعيفة الجودة
%100	60	المجموع

الجدول رقم(06): يبين الخدمات التي تقدمها المكتبة

نلاحظ أن %28.33 من المبحوثين قالوا إن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة ذات جودة عالية، وهي نسبة جد ضئيلة بالمقارنة مع عظمة المكتبة القومية وأهميتها الكبيرة. في حين قال %65 من عينة الدراسة أن الجودة المقدمة من طرف المكتبة متوسطة، وهي نسبة جد عالية، أما %6.67 منهم قالوا إن الخدمة المقدمة ضعيفة، ويمكن أن يكون ذلك رجع إلى ان المكتبة الوطنية الجزائرية لا تقدم ظروف ملائمة للمستخدمين.



الشكل رقم: 10

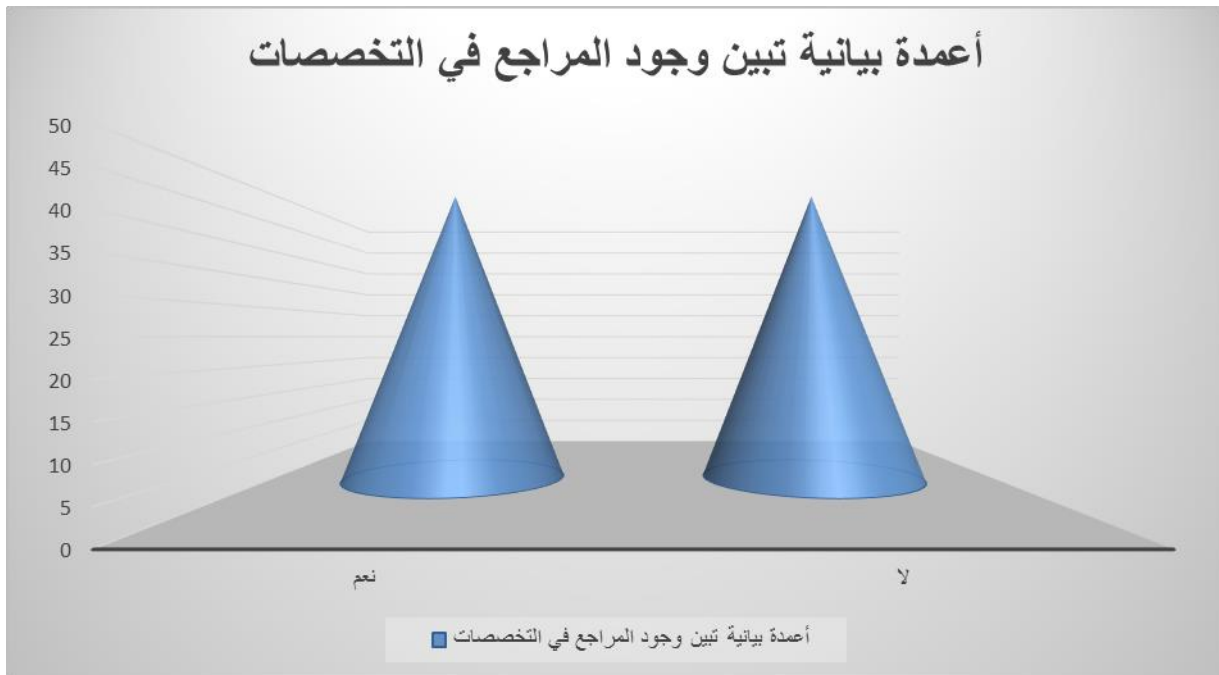
س5) هل تجدون مراجع في تخصصكم؟

النسب %	التكرار	الاقتراحات
50%	30	نعم
50%	30	لا
100%	60	المجموع

الجدول رقم(07): يبين وجود المراجع في التخصصات

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

نجد في الجدول أعلاه أن النسب متساوية، بحيث أجاب 50% من المبحوثين بنعم، أي أنهم يجدون المراجع التي يبحثون عنها، وبالمقابل نجد 50% أنهم لا يجدون المراجع التي يستحقونها وربما هذا راجع إلى أن بعض التخصصات لها كتب باهضة الثمن، ولم تستطع المكتبة توفيرها بعد.



الشكل رقم: 11

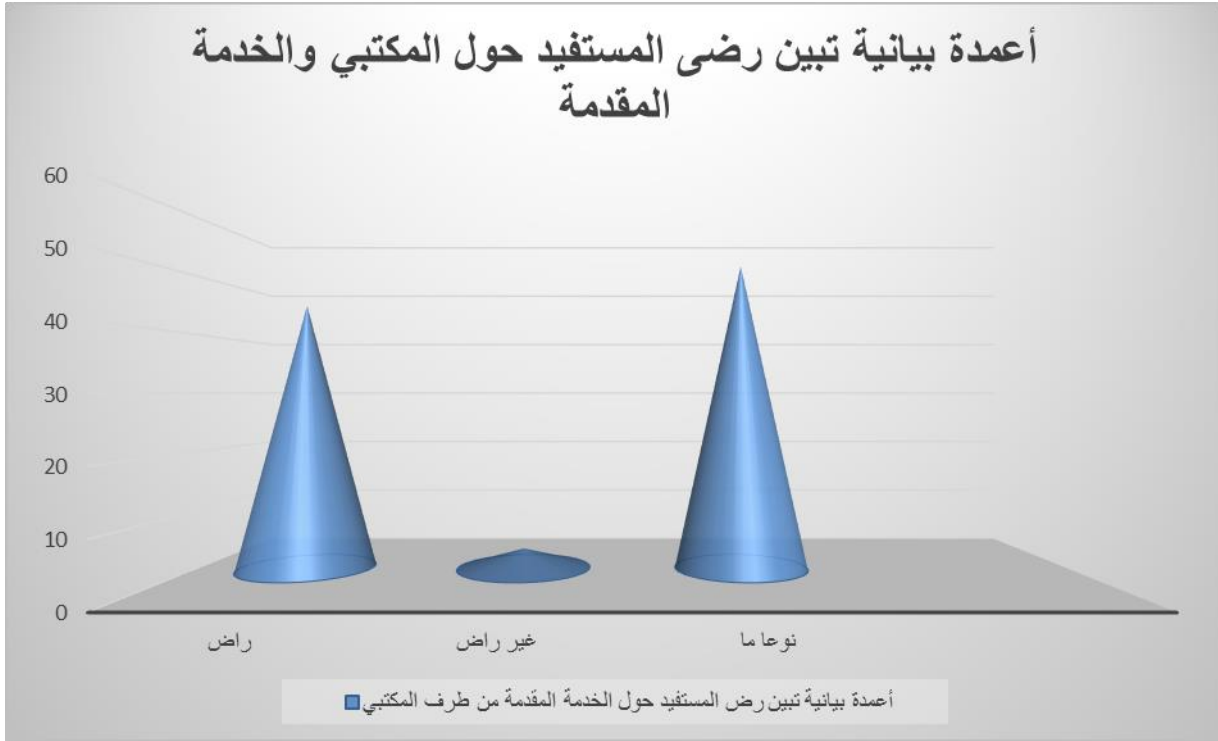
الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

س6) هل أنت راض عن المكتبي والخدمة المقدمة من طرفه؟

النسب %	التكرار	الاقتراحات
45%	27	راض
3.33%	02	غير راض
51.67%	31	نوعا ما
100%	60	المجموع

الجدول رقم (08): يبين رضى المستفيد حول المكتبي والخدمة المقدمة

أفاد 45% من عينة الدراسة أنهم راضين عن الخدمة المقدمة من طرف المكتبي، أما 3.33% منهم قالوا إنهم ليسوا راضين، في حين نجد أن أعلى نسبة من المبحوثين قالوا إنهم راضين نوعا ما، بحيث قدروا ب 51.67%، ويمكن أن يكون ذلك راجع إلي ربط المكتبي حالته النفسية بالعمل.



الشكل رقم: 12

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

س7) هل الإجابة عن استفساراتكم؟

النسب %	التكرار	الاقتراحات
20%	12	فورية
25%	15	10 دقائق
55%	33	ربع ساعة
100%	60	المجموع

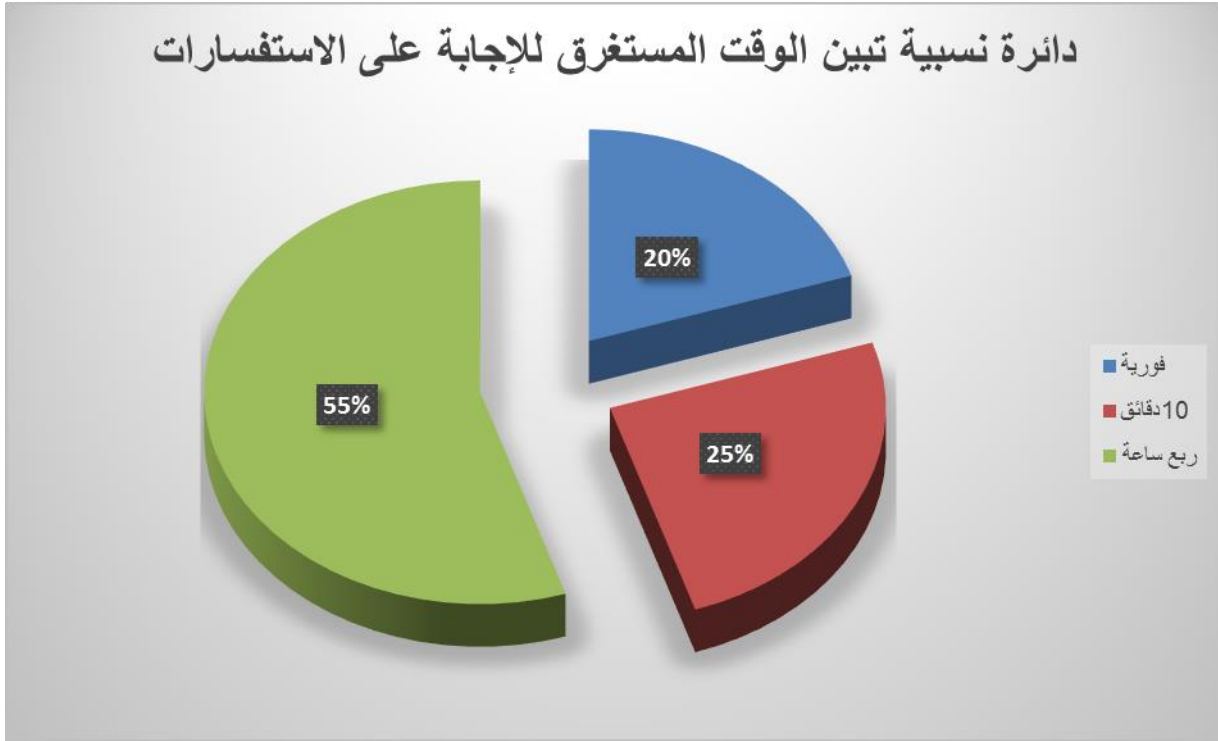
الجدول رقم(09): يبين الإجابة على الاستفسارات

تبين في الجدول أعلاه أن نسبة 20% من المبحوثين تكون الإجابة عن استفساراتهم فورية

أما 25% منهم قالوا إنهم ينتظرون لمدة 10دقائق، في حين كانت أعلى نسبة للذين قالوا

إنهم ينتظرون لمدة ربع ساعة أو أكثر حيث قدرت ب 55%، وربما هذا راجع إلى كثرة

الاستفسارات ونقص الموظفين.



الشكل: رقم 13

❖ المحور الثاني: المستفيد ومصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء.

س1) هل أنت راض عن موقع مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء داخل المكتبة؟

الاقتراحات	التكرار	النسب %
نعم	54	90%
لا	6	10%
المجموع	60	100%

الجدول رقم (10): يبين رضى المستفيد حول موقع المصلحة

كما هو ملاحظ في الجدول أن نسبة 90% من المبحوثين أجابوا بنعم، وأن موقع المصلحة

مناسب لهم. في حين النسبة المتبقية والتي تقدر ب 10% قالوا إنهم غير راضين عن

الموقع.



الشكل رقم: 14

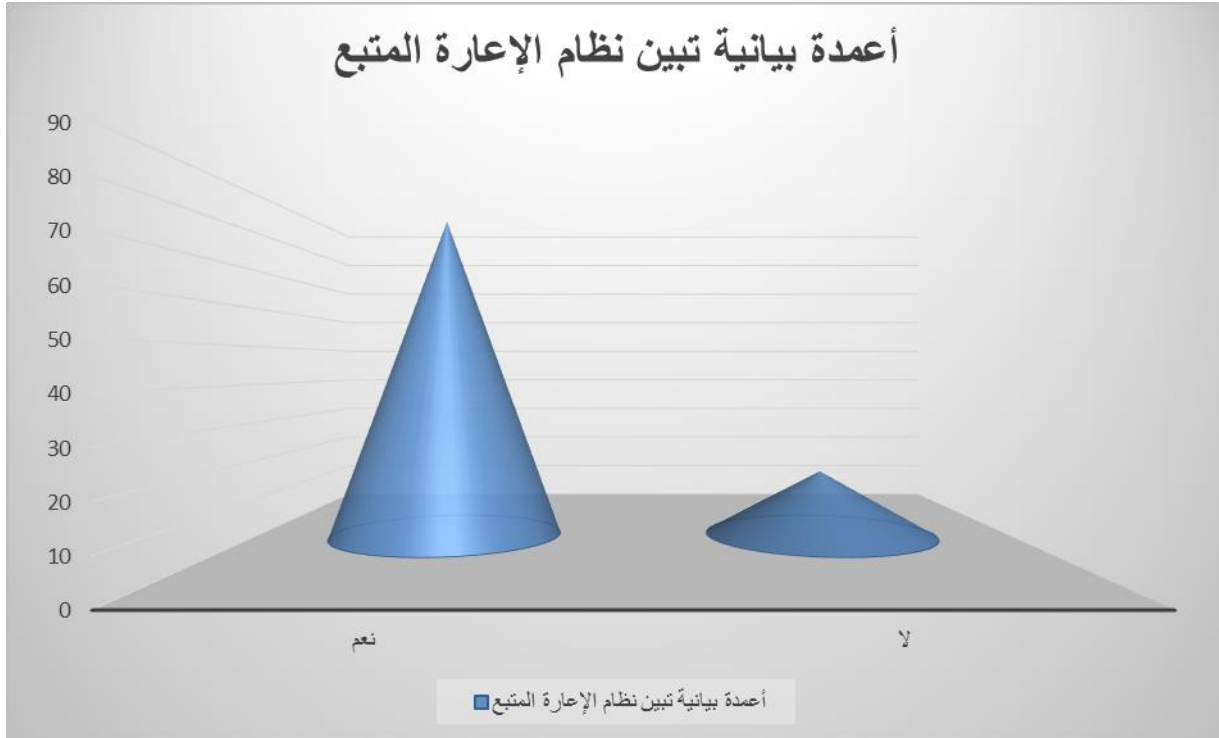
س2) هل يساعدك نظام الإعارة المتبع؟

النسب %	التكرار	الاقتراحات
%83.33	50	نعم
%16.67	10	لا
%100	60	المجموع

الجدول رقم(11): يبين نظام الإعارة المتبع

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

نرى في هذا الجدول أن 83.33% يساعدهم نظام الإعارة المتبع، فيما قال 16.76% أن النظام لا يساعدهم، ويمكن هذا راجع لعدم معرفتهم كيفية البحث سواء بالطرق التقليدية أو الآلية.



الشكل: رقم 15

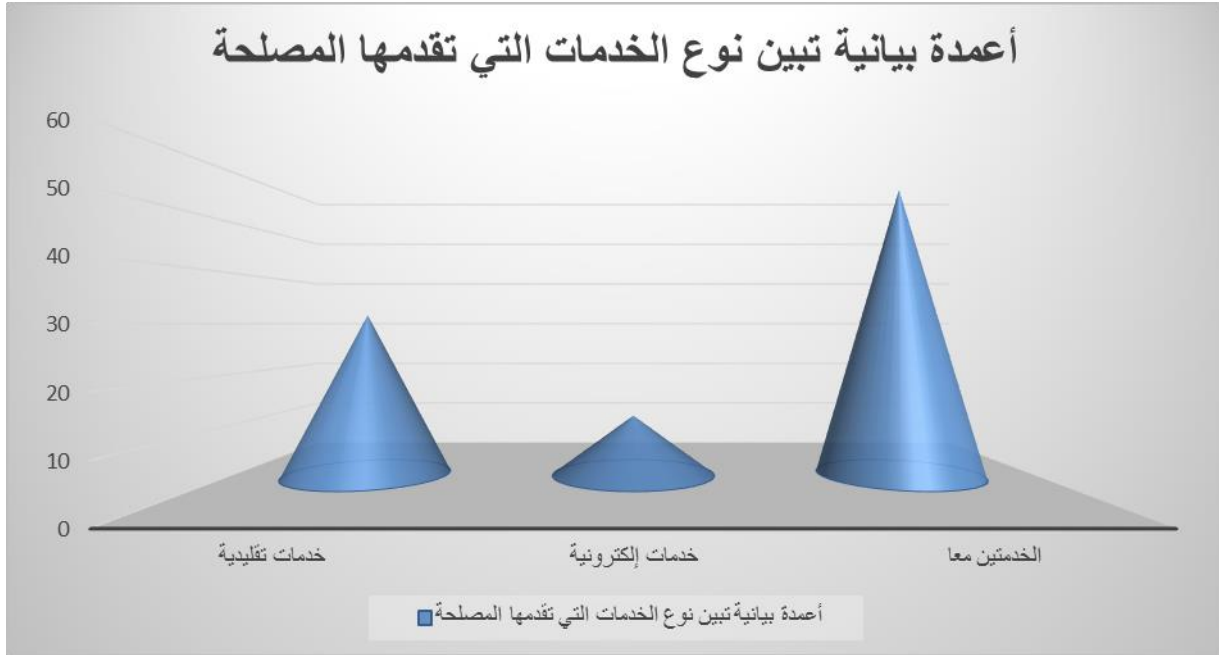
الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

س3) ما نوع الخدمات التي تقدمها مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء؟

النسب %	التكرار	الاقتراحات
31.67%	19	خدمات تقليدية
11.67%	07	خدمات إلكترونية
56.67%	34	الخدمتين معا
100%	60	المجموع

الجدول رقم(12): يبين نوع الخدمات التي تقدمها المصلحة

ذكر 31.67% من المبحوثين في الجدول أعلاه أن الخدمة المقدمة في المصلحة هي تقليدية، أما بنسبة 11.67% منهم قالوا إن الخدمة إلكترونية، أما النسبة المتبقية والتي قدرت ب 56.67% فأفادوا بأن المصلحة تقدم الخدمتين معا.



الشكل رقم: 16

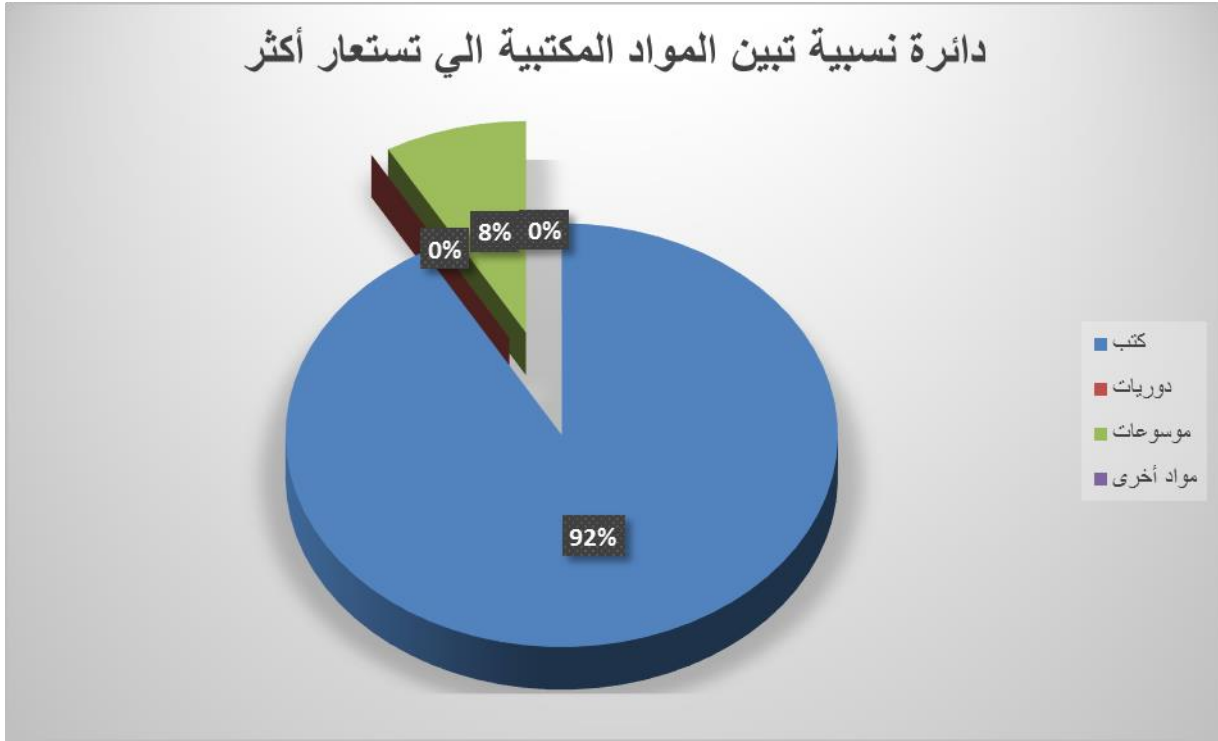
الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

س4) ماهي المواد المكتبية التي تستعيرونها أكثر؟

النسب %	التكرار	الاقتراحات
91.67	55	كتب
0%	0	دوريات
08.33%	05	موسوعات
0%	0	مواد أخرى
100%	60	المجموع

الجدول رقم(13): يبين المواد المكتبية الي تستعار أكثر

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 91.67% من عينة الدراسة يستعيرون الكتب لا غير ويمكن أن يكون هذا راجع إلى سياسة المصلحة، أما نسبة 08.33% قالوا إنهم يستعيرون موسوعات، في حين نجد كل من الدوريات والمواد الأخرى مثل: الأقراص المضغوطة أو المخطوطات وغيرها فكانت إجابة المبحوثين بنسبة 0%، وربما السبب راجع إلي ثمنها الباهظ وقيمتها التاريخية كالمخطوط.



الشكل رقم: 17

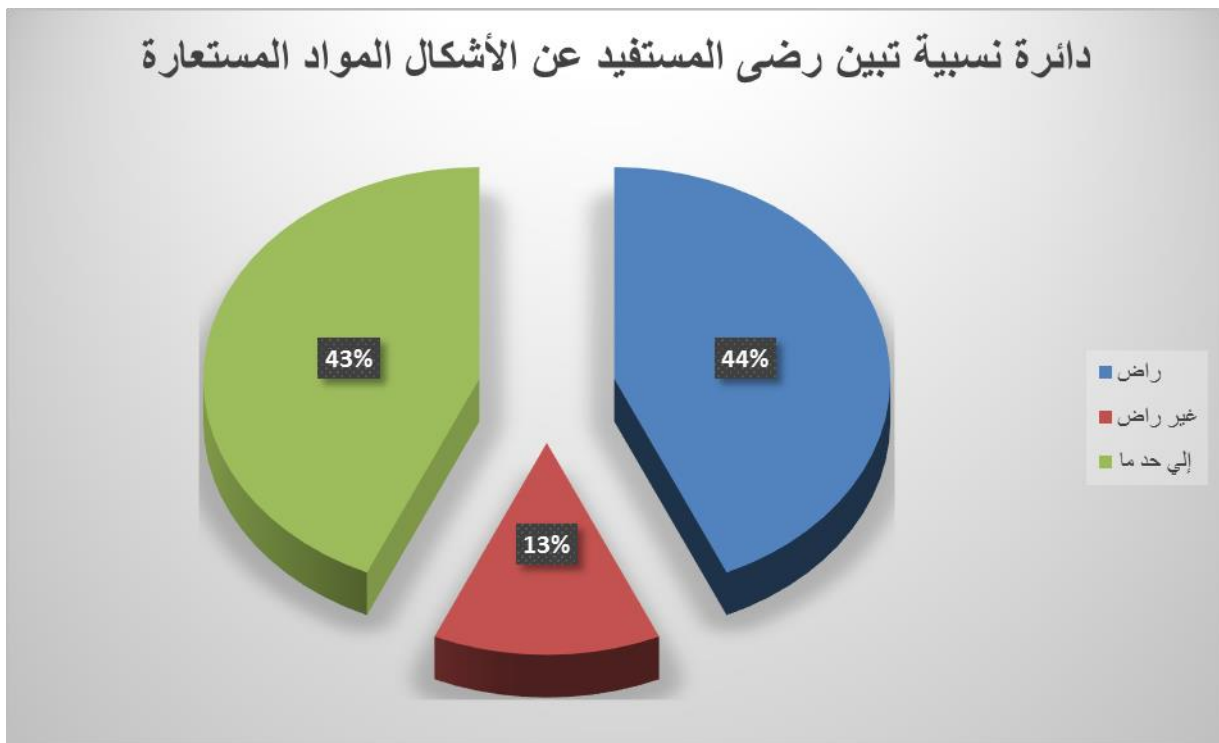
الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

س5) هل أنت راض عن أشكال المواد المسموح لك باستعارتها؟

النسب %	التكرار	الاقتراحات
43.33	26	راض
13.33	08	غير راض
43.33	26	إلى حد ما
%100	60	المجموع

الجدول رقم (14): يبين رضى المستفيد عن الأشكال المستعارة

ما نراه في هذا الجدول أن 43.33 من أفراد العينة راضون عن أشكال المواد التي يستعيرونها، في حين نجد 13.33% غير راضون تماما. أما النسبة المتبقية والتي قدرت ب 43.33% أنهم راضون إلى حد ما.



الشكل رقم: 18

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

س5) هل لديك اعتراض على منع بعض الكتب من الاستعارة؟

النسب %	التكرار	الاقتراحات
50%	30	نعم
50%	30	لا
100%	60	المجموع

الجدول رقم (15): يبين اعتراض المستفيدين على منع بعض المواد من الاستعارة

قال 50% من المبحوثين أنهم يعترضون على منعهم من استعارة بعض المواد، بحيث

عللوا ذلك على أنهم بأمس الحاجة إلى تلك المواد لإنجاز بحوثهم. أما النصف الثاني

50% قالوا إنه ليس لديهم أي اعتراض.



الشكل رقم: 19

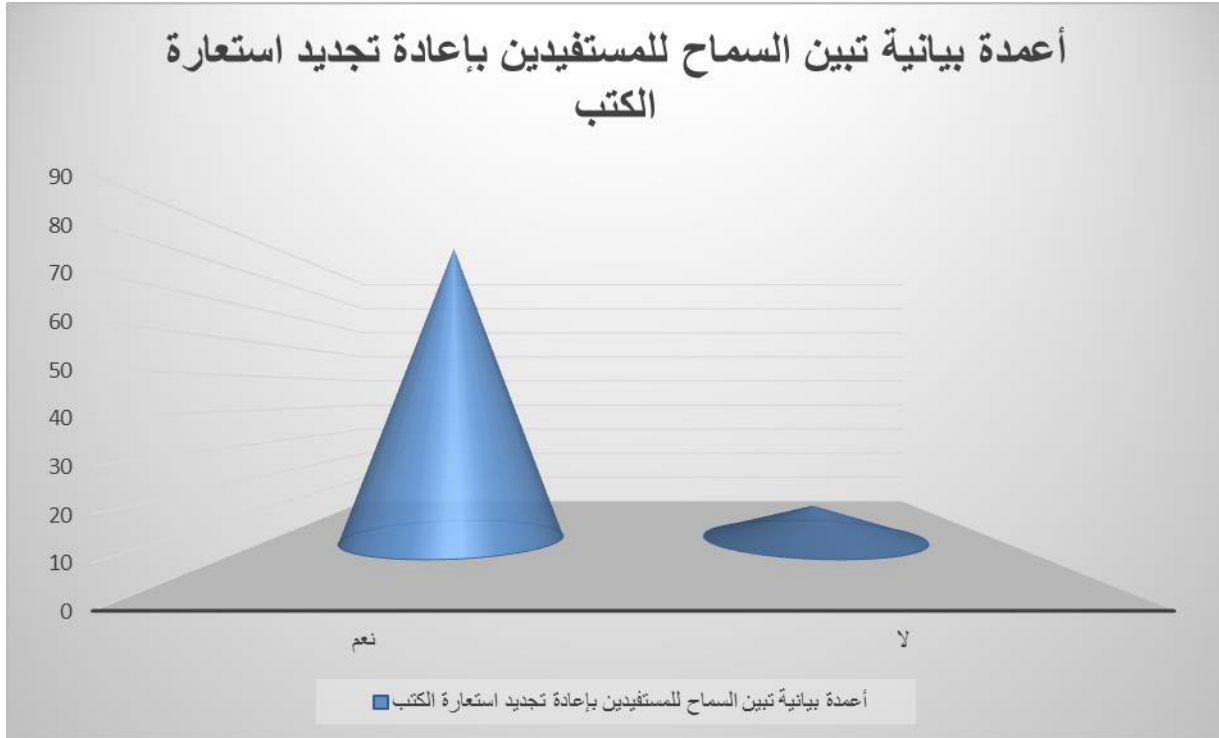
س6) هل يسمح لك بإعادة تجديد إعارة الكتب المتواجدة عندك؟

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

الجدول رقم(16): يبين اعتراض المستفيدين على منع بعض المواد من الاستعارة

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

تبين نتائج الجدول أن 90% من المبحوثين يسمح لهم بتجديد إعارة الكتب المتواجدة عندهم، أما 10% منهم أفادوا أنه لا يسمح لهم بإعادة التجديد، وربما يكون هذا راجع إلى أن المستفيد في حد ذاته لا يقوم بعملية تجديد الكتب المتواجدة عنده.



الشكل رقم: 20

الدراسة الميدانية — مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

س7) هل الوقت المخصص للإعارة مناسب لك؟

النسب %	التكرار	الاقتراحات
80%	48	نعم
20%	12	لا
100%	60	المجموع

الجدول رقم (17): يبين الوقت المخصص للإعارة

يتوضح لنا من خلال الجدول أن 80% من عينة الدراسة يساعدهم الوقت المخصص للإعارة، في حين ذكر 20% منهم أن الوقت لا يساعدهم، وربما السبب هو عدم تواجدهم بالمكتبة في ذلك الوقت.



الشكل رقم: 21

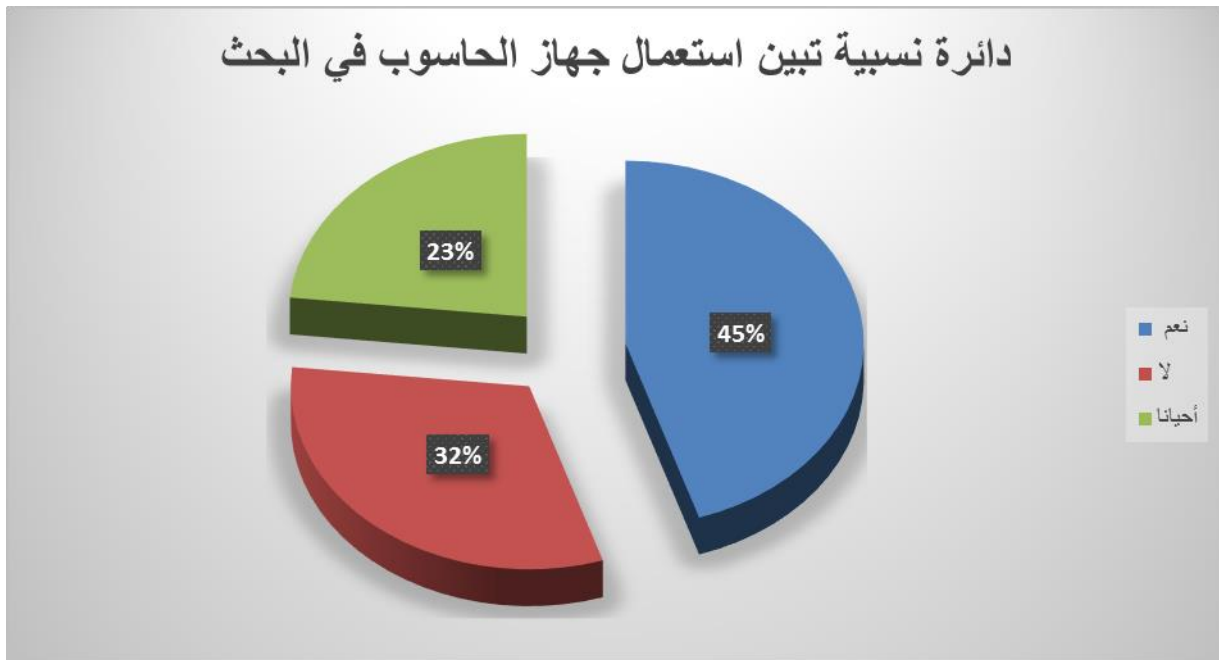
س8) هل تستعمل جهاز الحاسوب في البحث عن الكتب التي تريد أن تستعيرها؟

النسبة %	التكرار	الاقتراحات
45	27	نعم
31.67	19	لا
23.33	14	أحيانا
%100	60	المجموع

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

الجدول رقم(18): يبين استعمال جهاز الحاسوب في البحث

أغلبية المبحوثين وبنسبة 45% أنهم يستعملون جهاز الحاسوب في البحث عن الكتب التي يريدونها استعارتها، في حين نجد 31.67% أنهم لا يستعملونه نهائيا، أما النسبة المتبقية والتي قدرت ب 23.33% أنهم يستعملون الحاسوب أحيانا فقط.



الشكل رقم: 22

س(9) ما هي اقتراحاتكم لتحسين الخدمة بهذه المصلحة؟

نرى في الاقتراحات أنه 33.33% من عينة الدراسة لم يقوموا بإعطاء اقتراحات حول تحسين الخدمة بالمصلحة، أما 66.67% منهم فقد اقترحوا أن تقوم هذه المصلحة بإعادة

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

هيكلية استراتيجية جديدة تتماشى والعصرنة، وقد كتبوا العديد من الاقتراحات نذكرها في

شكل نقاط كالتالي:

- + زيادة عدد الموظفين في هذه المصلحة.
- + صيانة المآخذ الكهربائية بداخل قاعات المطالعة.
- + توسيع فضاء المخطوطات.
- + القيام بدورات تكوينية للموظفين في بنك الإعارة.
- + تزويد المصلحة بالإنترنت.
- + إعادة ترتيب الكتب بفضاء المطالعة.
- + توفير الموسوعات خصوصا في مجال الطب.
- + تمديد مدة الاحتفاظ بالكتب.
- + السماح للمستفيد باستعارة الموسوعات والقواميس.
- + فتح مكتبة تليملي التي كانت تابعة للمكتبة الوطنية الجزائرية، لأن معظم الكتب المتواجدة هناك لها أهمية جد كبيرة في مجال البحث العلمي.
- + فتح موقع يضم جميع الكتب المتوفرة بالمكتبة.
- + توفير كتب حديثة الطبعة.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

+ توفير الكتب العلمية، وكتب اللغات.

+ توسيع الخدمة، والسماح للمستفيد باستعارة أكثر من كتاب.

-3-3-4- النتائج والاستنتاجات:

لقد توصلنا من خلال تحليلنا للاستمارة، أن مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية تقوم بتقديم خدمات مقبولة، وهدفها الأول طبعاً إرضاء المستفيدين وتلبية احتياجاتهم.

+ وتبيننا لنا أن الإناث هم الأكثر إقبالا على المصلحة، إذ كان لمستوى الليسانس حظ الأسد على باقي المستويات من ماستر والدكتوراه، وهذا ما توضح في الجدول (01) و(02).

+ إن مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية حققت جودة عالية للمستفيد، ولقد توضح لنا ذلك بشكل كبير في الجداول التالية (01-03-08-09-14-15)، بنسبة 37.5%

+ إن الجداول التالية (02-04-05-06-11-13-16) بنسبة 43.75% تبين لنا أن مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية تقدم خدمات

الدراسة الميدانية — مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

ذات جودة ضعيفة حيث صرح المبحوثين من خلال هذه الجداول بقلّة ومحدودية إمكانيات المكتبة ومصّلحتها في تقديم الخدمة الجيدة والمميّزة.

✚ ارتئينا أن المصلحة ليست لها جودة إطلاقاً ولقد ظهر ذلك من خلال الجداول (07-

10-12) بنسبة 18.75%، وطبعاً هذا على حسب رأي المبحوثين وتطلعاتهم حول

مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية.

✚ أما فيما يخص اقتراحاتهم فكلها كانت تصب في سياق واحد، وهدف المستفيد من

طرحها هو محاولة إعطاء صورة لمديرة المصلحة بشكل عام ومدير المكتبة الوطنية

بشكل خاص من أجل تحسين الخدمة والارتقاء إلى درجة التميز والكفاءة والفعالية.

-3-3-5- النتائج على ضوء الفرضيات:

بعد تحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستمارة والمقابلة والملاحظة الميدانية

لغرض الإجابة على الفرضيات المطروحة، التي تهدف إلى وصف وتفسير إذا ما كانت

مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية تعتمد على معايير الجودة

وذلك من خلال دراسة لعينة من مستفيدي مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة

الوطنية الجزائرية، حيث تبين أن هناك مجموعة من النتائج ذات الأهمية بالنسبة لموضوع

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

الدراسة، وهذا بعد استعراضنا وتحليلنا للجداول البيانية مما احتوته من معطيات، أرقام ونسب، وكذا تحليل المقابلة التي تجيب بشكل كبير على الفرضيات.

ومن خلال المعالجة النظرية والميدانية لهذه الدراسة، نصل إلى مناقشة نتائج الدراسة الميدانية على ضوء الفرضيات المطروحة.

✓ الفرضية العامة: إن المكتبة الوطنية الجزائرية تحاول تطبيق معايير الجودة في خدمة الإعارة.

حسب نتائج الدراسة التي تؤكد على توظيف مصلحة الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية لمعايير الجودة في تقديم الخدمة، وذلك حسب ما أطلعنا عليه المسؤولة عن المصلحة في الإجابة عن الأسئلة، وكذا ملاحظتنا التي اعتمدنا عليها في فترة الدراسة الميدانية، وعليه يمكن القول إن الفرضية محققة بنسبة 50%.

✓ الفرضية الأولى: إن المكتبة الوطنية الجزائرية تعتمد على معايير الجودة بشكل جيد في مصلحة الإعارة وتوجيه القراء.

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية
من خلال النتائج المتحصل عليها عند تحليل الاستمارة والمقابلة، توصلنا إلى أن الفرضية
محقة بنسبة 50%. وهذا ما يتوضح في الجدول رقم (06) وكذا السؤال رقم (01) من
الحوار الثاني للمقابلة.

✓ الفرضية الثانية: اعتماد مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية
الجزائرية على معايير الجودة حقق لها نجاح كبير.
يمكن أن نقول إن هذه الفرضية محقة بنسبة ضئيلة، وهذا ما توضح من خلال السؤال رقم
(03) من المحور الثاني للمقابلة، ومن خلال الإجابة التي قدمتها مسؤولة المصلحة بحيث
تركت الرأي للمستفيدين، ومنه نجد في السؤال المفتوح رقم (09) من المحور الثاني
الاستمارة الخاص بالاقترحات: أن المستفيد لا يرى أي نجاح وذلك من خلال المقترحات
المقدمة من طرفه، ومنه نقول إن هذه الفرضية ليست محقة.

-3-3-6- مقترحات الدراسة :

وجوب تكاتف الجهود بمصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية من
أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية وإرضاء المستفيدين وذلك من خلال:

الدراسة الميدانية ——— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

- تعزيز المصلحة بالموظفين المتخصصين ببنك الإعارة من أجل تلبية طلبات المستفيدين في الحين.
- تزويد المصلحة بمصادر حديثة النشر .
- اقتناء الكتب التي يحتاجها المستفيد مثل: كتب الطب واللغات.
- توفير شبكة الأنترنت داخل قاعات المطالعة.
- إتاحة فهرس المصلحة على الخط لتسهيل عملية البحث على المستفيد.
- وضع سجل الاقتراحات من أجل إشراك المستفيدين في عملية اقتناء الكتب التي يحتاجونها.
- فتح ملحقة تليملي التي تتوفر على كتب جد قيمة ونادرة.
- زيادة عدد الموظفين الذين يقومون بعملية المعالجة الفنية للكتب من أجل جعل الكتب في متناول المستفيد في الوقت المناسب.
- تحسين وضعية قاعات المطالعة التي آلت إلى وضع مزري خاصة في فصل الشتاء عند تساقط الأمطار.

الدراسة الميدانية ————— مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية

خلاصة الفصل:

كخلاصة لما قمنا به من خلال الدراسة توصلنا إلى الإجابة على الأسئلة المطروحة على مستخدمي مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية حول مدى جودة الخدمة المقدمة لهم من طرف المصلحة، والتي كان مفادها أنهم غير راضون بشكل كبير، وقدموا عدة اقتراحات بهذا الخصوص.

خاتمة

إن الخدمة المكتبية ستبقى دون شك الأساس، الذي تبنى عليه تطوير أي مكتبة، وتعتبر تلبية احتياجات المستخدمين من أهم العناصر التي يجب تركيز الجهود عليها، من أجل تنمية المكتبات ومراكز المعلومات، بطريقة أفضل والعمل على التحسين المستمر وتطبيق معايير جودة الخدمات وذلك لتحقيق رضا المستفيد، وخاصة ما يتعلق بخدمة الإعارة، فهي تتيح للمستفيد إمكانية استغلال مصادر المعلومات في كافة نشاطاته العلمية.

وخلال دراستنا هذه حاولنا تسليط الضوء على تطبيق معايير الجودة في خدمة الإعارة بالمكتبة الوطنية الجزائرية، فتوصلنا إلى نتيجة مفادها: أن تطبيق معايير الجودة هي أساس نجاح مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء، وذلك لتطور وتقدم المكتبة الوطنية الجزائرية فهي الصورة للنتاج الفكري الوطني، وكذا لجلب أكبر عدد من المستفيدين.

القائمة الببليوغرافية:

المعاجم والقواميس:

-إبراهيم، أنيس، وآخرون. المعجم الوسيط. ط.2. القاهرة: دار إحياء التراث العربي،
1972 .

-الشامي، أحمد محمد؛ حس الله، السيد. المعجم الموسوعي للمصطلحات والمكتبات
والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988 .

كتب باللغة العربية:

-أحمد نافع، المدادحة. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعنز
للنشر، 2012 .

-اعلم: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية -
الأكاديمية-العامة-المدرسية. جدة، 2013.

-الترتوري، محمد عوض؛ جويحان، أغادير فرحات. ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات
التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. [د. م.]: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة،
[د.ت.].

-الحداد، فيصل عبد الله حسن. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة
الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003.

-الخريمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبات الحديثة. الرياض: مكتبة الملك
فهد، 1994.

- الدباس، ريا أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية. ط.1. عمان: دار البداية، 2010 .
- الدباس، ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الدجلة، 2008.
- الضامن، منذر. أساسيات البحث العلمي. ط.2. عمان: دار الميسرة للنشر، 2009- .
- العزاوي، محمد عبد الوهاب. إدارة الجودة الشاملة. الأردن: جامعة الاسراء الخاصة، 2005.
- عبد الفتاح، محمود أحمد. إدارة الجودة الشاملة: فكر وفلسفة قبل أن يكون التطبيق. ط.1. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، [د.ت.].
- عبد الفتاح، محمود أحمد. إدارة الجودة الشاملة: فكر وفلسفة قبل أن يكون التطبيق. ط.1. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، [د.ت.].
- اللوزي، موسى. التنمية الادارية. ط.2 عمان: دلائل الوائل للطباعة والنشر، 1998.
- النعيمي، محمد عبد العال؛ الصويصي، راتب جليل: Six-sigma. تحقيق الدقة في إدارة الجودة: مفاهيم وتطبيقات. عمان: اثناء للنشر والتوزيع، 2007 .
- النشار، السيد النشار. الاوعية المرجعية: ماهيتها وفئاتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة، [د.ت.].
- المالكي، محيل. علم الوثائق وتجارب في التوثيق والأرشفة. عمان: مؤسسة الوراق. 2009 .

- عبد المنعم، موسى قادة. دراسات في نظم وخدمات المعلومات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002.

- عبد المعطي، ياسر يوسف. خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. الكويت: دار الكتاب الحديث، 2005 .

- عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبة المدرسية ودورها في نظم التعليم المعاصر. القاهرة: الدار المصرية، 1999.

- عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003 .

- الهجرسي، محمد سعد. المكتبات والمعلومات والتوثيق. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 1999.

- الهمشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار الصفاء، 2009.

- الوردى، زكي حسين. المعلومات والمجتمع. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،

2006. عبد الله العلي، أحمد. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2001 .

- بوحوش، عمار، الذنبيات، محمد محمود. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد

البحوث. ط.4 منقحة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007 .

- بدر، أحمد؛ عيد الهادي محمد فتحي. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الاكاديمية والشاملة. القاهرة: مكتبة الغريب، [د.ت.].

-تيسير، العجارمة. التسويق السياحي. ط1. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2005 .

-حشمت، قاسم. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. القاهرة: دار الغريب للنشر، [د.

ت.].

-حميد، الطائي؛ بشير، العلاق. مبادئ التسويق الحديث: مدخل شامل. عمان: اليازوري

للنشر والتوزيع، 2008.

-خضير كاظم، محمود. إدارة الجودة الشاملة. عمان: درا الميسرة للنشر والتوزيع، 2000.

-رحي، مصطفى عليان. خدمات المعلومات. ط1. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع،

2010 .

-رحي، مصطفى عليان؛ الهمشري، عمر أحمد. أساسيات علم المكتبات والتوثيق

والمعلومات. عمان: المؤلفان، 1988 .

-رحي، مصطفى عليان؛ النجداوي، امين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات.

عمان: دار الفضاء للنشر، [د. ت.].

-صوفي، عبد اللطيف. علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: منشورات جامعة قسنطينة،

2001 .

-عبود، رحيم. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: دار زهران، 2007.

-علوان، المحياوي؛ قاسم، نايف. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم، عمليات، تطبيقات.

عمان: دار الشروق.

-عوض، بدير. تسويق الخدمات المصرفية. ط1. القاهرة: البيان للطباعة والنشر، 1999 .

- غالب، عوض النواسية. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان:

عمان: دار الصفاء للنشر، 2000.

- فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر الثقافي، 2002 .

- نايف، قاسم. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات. iso9001-2000 عمان: درا الثقافة للنشر

والتوزيع، 2005.

- ماثيو، جيدر، ترجمة ملكة ابيض. دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل

الماجستير والدكتوراه. [د. م.].

- ماهر، حمادة محمد. مقدمة في تاريخ الكتب والمكتبات. بيروت: مؤسسة الرسالة للطباعة

والنشر والتوزيع، 1996.

- مؤمن، الداركة؛ طارق، شلبي. الجودة في المنظمات الحديثة. ط1. عمان: دار الصفاء

للنشر والتوزيع، 2002.

- محمود أحمد، أحمد. تسويق الخدمات المصرفية: مدخل نظري تطبيقي، عمان: دار البركة

للنشر، 2001 .

- مهران، أحمد؛ محروس، ميساء. خدمات المعلومات في المكتبات. الاسكندرية: كلية

الآداب، 2006 .

- نخبة من الخبراء المختصين. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة

الشاملة: الجودة، المعرفة. ط. 2. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات،

. 2010

paris: BBf, –Benardo eligabet/ quality les évaluateurs sont évalués

2010.4. p14

– Fiche réalisée par: Sylvie la vallée. Cuvèle : 25 janvier 2008, la
démarche qualité en bibliothèque, école nationale supérieure de
l'information et des bibliothèques.

–Shroeder, R,G/ operatio management : decision marking in the
operatios function, 3th, ed, MC grawhill, inc, singaphora,1989.

– Slack.N. chambers.s. harland. G. Harrison, A, ET johnston (1998)
opération management (new York: john wiliy et sons)

المقالات والدوريات:

– بوكهروست، بيتر، ترجمة خميس، بن حميدة. قياس الجودة توجيهاً IFLA لقياس الاداء
في المكتبات الجامعية. بيروت: المجلة العربية للمعلومات. مج: 17. ع: 1، 1996.

– خيضر، علي عبد الصمد. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة للمحافظة البصرة.

مجلة كلية التربية الأساسية. ع: 76، 2012 .

– سليمان، محمد إبراهيم. مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى

بغزة: طبقاً لمقاييس جودة الخدمة (servperf) مجلة جامعة الأقصى. مج: 17، يناير

.2013

-صرايرية، خالد أحمد؛ العساف، ليلي. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. الأردن: جامعة عمان العربية لدراسات العليا. ع:1، 2008.

مذكرات التخرج:

-الجنابي، نادية؛ عبد الوهاب، لطفي. تحديد وتحليل العوامل الرئيسية المؤثرة في الجودة بالتطبيق على المنتجات النمطية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، معامل الوزارة. رسالة ماجستير في علم الاقتصاد. بغداد: كلية الإدارة والاقتصاد، 2001 .

-بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر: إشراف: عبد الإله عبد القادر. أطروحة لنيل شهادة دكتوراة في علم المكتبات والمعلومات والعلوم الوثائقية. قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية: كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، 2016/2014 .

-بوعافية، السعيد. قياس جودة الخدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تخصص اعلام علمي وتقني. جامعة منتوري قسنطينة، جوان 2006.

-بوعنان، نور الدين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص: علوم تسيير، فرع التسويق. المسيلة: جامعة بوضياف محمد، 2007/2006 .

-بومرخوفة، سارة. دور أخصائي المعلومات في تطوير الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات مذكرة ماستر: في علم المكتبات قسنطينة: جامعة منتوري، 2012 .

-صديقي، وسيلة. استخدام الخدمات المكتبة الالكترونية من طرف الاساتذة الباحثين. مذكرة
ماستر: علم المكتبات. قسنطينة: جامعة المنتوري، 2001.

- عبد الله العباس، هشام. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم
إدارة الجودة الشاملة. المكتبات العربية مطع الألفية الثالثة: بنى وكفاءات وتقنيات متطورة.
شارقة 5-8 نوفمبر 2001. الامارات: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. 2002.

القوانين والمراسيم والقرارات:

-السلطي، مأمون؛ الياس، سهيل. دليل علمي لتطبيق أنظمة الجودة. ISO9000 بيروت:
دار الفكر المعاصر، 1999. ص. 103

-بن تبسي، عبد المالك. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات: إدارة المعلومات في البيئة
الرقمية: معارف وكفاءات والجود. واقع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات
والمعلومات. بيروت 29 أكتوبر -01 نوفمبر 2002. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات
والمعلومات. 2003.

الويبوغرافية:

- المكتبات توداي [على الخط [http://www](http://www.maktabat2day.niceboend.org/145.topic)]:

([maktabat2day.niceboend.org/145.topic](http://www.maktabat2day.niceboend.org/145.topic):تاريخ الاطلاع: السبت:

2018/03/04. على الساعة: 21:53)

Al-7arbe-الاهتمام بالجوانب المهنية والعلمية لأخصائي المعلومات [على الخط]:

(<http://www.al7arb.blogpost.com/2011/05/blog.post.html> تاريخ الاطلاع:

الخميس 2018/03/07 على الساعة 14:23).

-بن عبد الله العباس، هشام. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على

مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. [على الخط]:

(http://www.kfri.org.sa/idrat/kfni_journal/m11/word2 تاريخ الإطلاع:

2018/02/20 على الساعة 16:00).

-غزال، عادل. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية الآداب واللغات

والعلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة-نموذجاً-. موقع الأستاذ عادل غزال الجزائري.

[على الخط]: <https://adelghezzal.wordpress.com> (تاريخ

الإطلاع: 2018/05/15. على الساعة: 11:20)

الملاحق



BIBLIOTHEQUE NATIONALE D'ALGERIE المكتبة الوطنية الجزائرية			BIBLIOTHEQUE NATIONALE D'ALGERIE المكتبة الوطنية الجزائرية			ملاحظة أمين المخزن Observations du Magasinier
FICHE DE PRET EXTERIEUR بطاقة الإعارة الخارجية			FICHE DE PRET EXTERIEUR بطاقة الإعارة الخارجية			
رقم البطاقة Carte N°			رقم البطاقة Carte N°			
Nom et prénom :: اللقب والاسم			Nom et prénom :: اللقب والإسم			EMPRUNTE <input type="checkbox"/> معار
Adresse :: العنوان الشخصي			Adresse :: العنوان الشخصي			REVOIR LA COTE <input type="checkbox"/> تأكد من الرقم
Nom d'Auteur:: اسم المؤلف			Nom d'Auteur :: اسم المؤلف			MANQUE <input type="checkbox"/> مفقود
Titre du document :: عنوان الوثيقة			Titre du document :: عنوان الوثيقة			RELIURE <input type="checkbox"/> التجليد
Côte du document رقم الوثيقة	N° du volume رقم المجلد	التاريخ Date التوقيع Signature	Côte du document رقم الوثيقة	N° du volume رقم المجلد	التاريخ Date التوقيع Signature	ملاحظات أخرى Autres Observations

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة: علم المكتبات والمعلومات

استمارة استبيان

في إطار تحضير رسالة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات والمعلومات تخصص:

نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، نرفق هذه الاستمارة لتغطية الجانب الميداني للبحث

المعنون:

جودة خدمات تسيير الإعارة وتوجيه القراء: المكتبة الوطنية الجزائرية - نموذجاً

تحت إشراف الأستاذة المحترمة:

محمدي نادية

من إعداد الطالبة:

بولنوار رقية

وللوصول الى هذا الغرض حضرنا هذا الاستبيان. راجين منكم الإجابة على الأسئلة المطروحة، ونحيطكم

علما أن أجوبتكم سوف تستعمل لأغراض علمية محضة، وشكرا لتعاونكم.

الموسم الجامعي: 2017/2018.

ملاحظة: ضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة.

البيانات الشخصية:

- الجنس: ذكر أنثى
- المستوى: ليسانس ماستر دكتوراه

المحور الأول: المستفيد وعلاقته بالمكتبة.

س1) هل تتردد على المكتبة الوطنية الجزائرية؟

- يوميا مرتين في الأسبوع مرة في الاسبوع

س2) ما الهدف من ترددك على المكتبة؟

- للبحث العلمي للتثقيف المعاملة الحسنة للمكتبي

اسباب أخرى أذكرها؟

س3) هل مواقيت فتح المكتبة مناسبة لك؟

- نعم لا

س4) ما رأيك في الخدمات التي تقدمها المكتبة الوطنية الجزائرية؟

- ذات جودة عالية متوسطة الجودة جودة ضعيفة

س5) هل تجدون مراجع في تخصصكم؟

- نعم لا

س6) هل انت راض عن المكتبي والخدمة المقدمة من طرفه؟

راض غير راض نوعا ما

س7) هل الإجابة عن استفساراتكم؟

فورية 10 دقائق ربع ساعة

المحور الثاني: المستفيد ومصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء.

س8) هل انت راض عن موقع مصلحة تسيير الاعارة وتوجيه القراء داخل المكتبة؟

نعم لا

س9) هل يساعدك نظام الإعارة المتبع؟

نعم لا

س10) ما نوع الخدمات التي تقدمها مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء؟

خدمات تقليدية خدمات إلكترونية الخدمتين معا

س11) ماهي المواد المكتبية التي تستعيرونها أكثر؟

كتب دوريات موسوعات

مواد اخر أذكرها؟

س12) هل أنت راض عن أشكال المواد المسموح لك باستعارتها؟

راض غير راض الي حد ما

س13) هل لديك اعتراض على منع بعض الكتب من الاستعارة؟

لا

نعم

..... اذا كانت اجابتك ب نعم فلماذا (علل)؟.....

.....

س14) هل يسمح لك بإعادة تجديد اعادة الكتب المتواجد عندك؟

لا

نعم

س15) هل الوقت المخصص للإعارة مناسب لك؟

لا

نعم

س16) هل تستعمل جهاز الحاسوب في البحث عن الكتب التي تريد استعارتها؟

أحيانا

لا

نعم

س17) ماذا تقترح لتحسين نوعية خدمة الإعارة بالمكتبة الوطنية الجزائرية؟.....

.....

.....

.....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

-جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات والمعلومات

استمارة المقابلة

في إطار تحضير رسالة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات والمعلومات تخصص: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق، نرفق هذه المقابلة لتغطية الجانب الميداني للبحث المعنون:

جودة خدمات تسيير الإعارة وتوجيه القراء: المكتبة الوطنية الجزائرية - نموذجاً

تحت إشراف الأستاذة المحترمة

من إعداد الطالبة:

محمد نادية

بولنوار رقية

نرجو من سيادتكم المحترمة الإجابة عن الأسئلة المقدمة في استمارة المقابلة، ونحيطكم علماً أنها لا تستخدم إلا لأغراض علمية محضة. مشكورين سيادتكم.

الموسم الجامعي: 2018/2017

استمارة المقابلة:

➤ المحور الاول: إجراءات الإعارة بالمكتبة.

- (1) ما هو نظام الإعارة المتبع عندكم؟
- (2) هل تقدمون الإعارة بنوعيتها للمستفيد؟
- (3) هل لديكم قواعد معينة تتبعونها في تقديم خدمة الإعارة؟
- (4) ماهي الأهداف الإستراتيجية لهذه المصلحة ؟

➤ المحور الثاني: جودة الخدمة المقدمة بالمصلحة.

- (1) هل تعتمدون على معايير دولية لتقديم الخدمات المكتبية؟
- (2) ما هو المعيار المتبع بالمصلحة ؟
- (3) هل حقق لكم هذا المعيار فعالية جيدة؟

الهيكل التنظيمي للمكتبة الوطنية الجزائرية

مجلس التوجيه

المدير العام

الأمين العام

المدير العام المساعد

مقر فرانس قانون

المجلس العلمي

مديرية الاتصال والبحث

م . تطوير و معالجة و حفظ الوثائق

م. الإدارة والوسائل

م. التجهيز والصيانة والأمن

م. الموارد البشرية

م. التجهيز

م. الميزانية والمحاسبة

م. الصيانة

م. الوسائل العامة

م. الأمن والوقاية

د. البحث العلمي والمنشورات

م. البحث الببليوغرافي

م. البحث العلمي

م. المنشورات

د. التعاون والتبادل

م. التبادل والهدايا

م. التكوين

م. التنشيط الثقافي

د. خدمات المستفيدين

م. المطالعة العامة

م. تسيير الإعارة و توجيه القراء

م. الطفولة والشباب

م. السمعى البصري

د. الاستثمار الببليوغرافي

م. التوريد

م. المعالجة الوصفية

م. المعالجة التحليلية

م. الإعلام الآلي

د. الإيداع والمطبوعات

إيداع القانوني

م. الرصيد المغاربي

م. الهيئات الدولية

م. المطبوعات الدورية

د. الحفظ والمخطوطات

م. المخطوطات

م. الحفظ والتجليد

م. التصوير

المخلص باللغة العربية: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى تطبيق معايير الجودة في

مصلحة تسيير الإعارة وتوجيه القراء بالمكتبة الوطنية الجزائرية، ولقد تم تطبيق أداة

الدراسة على (60) فرد ممن يستخدمون هذه المصلحة تم اختيارهم بشكل عشوائي

وطبقت الأداة الثانية (المقابلة) على مسؤولة المصلحة، وقد اتبعنا المنهج الوصفي

التحليلي في هذه الدراسة، حيث توصلنا في بحثنا هذا إلى نتائج عدة منها:

▪ إن مستوى جودة خدمة الإعارة بالمصلحة ضعيفة مما انعكس على انخفاض مستوى التقديم.

▪ إن تقييمات المستفيدين للخدمة كانت سلبية لأنها لا ترتقي إلى مستوى توقعاتهم من الخدمة.

أما التوصيات فنذكر منها بالضرورة التزام المصلحة بمعايير ومواصفات الجودة المكتبية لتحسين الخدمة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة-المستفيد-خدمة الإعارة.

Résumé en français :



Cette étude visait à évaluer l'étendue de l'application des normes de qualité dans l'intérêt de la conduite du prêt et de diriger les lecteurs de la Bibliothèque nationale algérienne, a été appliquée à l'outil d'étude (60) personnes qui utilisent ces intervenants ont été choisis au hasard.

Le deuxième outil (interview) a été appliqué à l'officiel du département, nous avons suivi l'approche analytique descriptive de cette étude et nous avons atteint plusieurs résultats, dont :

La qualité du service de prêt est faible, ce qui se reflète dans le faible niveau d'application.

Les évaluations des bénéficiaires de services ont été négatives parce qu'elles ne répondaient pas à leurs attentes de service.

En ce qui concerne les recommandations, on nous rappelle l'engagement du Ministère envers les normes et les spécifications de la qualité du bureau pour améliorer le service.

Mots-clés : Qualité du service–Bénéficiaire–Service de prêt.

