

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



شعبة علم المكتبات  
والمعلومات

كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الإنسانية

مذكرة تخرج

لنيل شهادة الماستر تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق الموسومة بـ :

# قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة غليزان - نموذجاً

تحت إشراف الأستاذ:  
د. بلحزري بلوفاة

من إعداد الطالبتين:  
غالم إبتسام  
عروس فاتحة

السنة الجامعية: 2015 - 2016

# الشكر و التقدير

الحمد لله صاحب النعمة و العطاء

من باب العرفان بالجميل نتقدم بالشكري الخالص و الجزيل إلى أستاذينا الفاضل « د. بلحزري

بلوفة »

الذي أشرف على هذا العمل وتابعه حتى النهاية بكل خطواته

نتقدم بالشكر إلى اللجنة المناقشة لقبولها مناقشة هذا العمل

إلى كل أساتذة علم المكتبات، ونخص بالذكر الأستاذة محمدي نادية

نشكر كل من ساهم في دعمنا وتوجيهنا وكل من ساعدنا من قريب أو بعيد

# الإهداء

بسم الله المتصرف في الكون والملكوت

الباقي الذي لا يفنى ولا يموت

الى التي حملتني الشهور وعودتني السرور اسأل الرب الغفور ان يسكنها جنان وقصور  
إلى قرّة و حبيبية قلبي إلى أجمل جوهرة في حياتي أمي الغالية « مامة » أطال الله في  
عمرها

إلى أعز ما يلفظ به اللسان ويهتف به الفؤاد الى من علمني الصبر والصمود  
إليك أنت سيدي الرائع و يا من سيادتك تفوق قمة الروعة ابي العزيز « عبد القادر » أطال  
الله في عمره.

الى من كانوا بجانبني في هذه الحياة بلوها ومرها اخوتي الأعزاء فتيحة، رقية، خديجة،  
سامية، الياس، نسرين، سهام، دعاء.

إلى الكتاكيت خلود، اميرة، الاء، هاجر، مروة، عبد المالك، مريم.

إلى سنوات النور التي أنارت دربي وفتحت لي مجال الأمل وعلمتني معنى العلم ومعنى  
الصداقة.

إلى كل من جمعتني بهم لحظة حب ومودة وصداقة إلى: شريفة، فوزية، سليمة، نصيرة،  
سنية، صارة.

إلى من وقف معي في السراء والضراء الى أغز الأصدقاء الذي لا تقدر صداقته بثمن الى:

« عبدالحميد »

إلى من شاركتني هذا العمل فاتحة

إلى الذين الفتهم ويصعب علي فرقههم إلى طلبة علم المكتبات

إبتسام

# الأهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى :

من قال فيهما الله عز وجل : " وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا"

إلى نبع الحنان وقرّة العين التي سمرت الليالي وقاسمت حياتي حلوها ومرها إلى ذات القلب الحنون  
إلى التي فتحت عيني على فرحتها إلى منبع سعادتني وبهجتي في هذه الحياة ، إلى سدي ورفيقتي  
إلى الحنان الفياض، إليك أمي الغالية والحبيبة "خيرة" أطال الله في عمرها.

إلى نور عيني إلى معلمي وقدرتي، إلى الذي لم يبخل عليا بنصحه وإرشاده، إلى من صمر الليالي إلى  
منبع الحنان ورمز الأبوة- إليك أبي العزيز "عبد الله" أطال الله في عمره .

إلى من صنع فرحتي، إلى من لا تحلو الحياة بدونهم إليكم أخواتي " يمينة، فاطمة، زهرة " .

إخوتي أحمد، محمد، منور الطيب، وزوجاتهم، محي الدين، مصطفى، وإلى من يملك مكانة في قلبي  
"الحاج الغالي."

إلى الأخت الغالية "سندرين"

إلى الكناكيت رتاج ، إسراء، سعاد، حارة، ملاك، سفيان "

إلى حبيباتي رمز الصداقة والإخوة "ماؤشة ، فتية، نصيرة، حليلة، زهية، ليلي، وهيبة، نورة، أسماء"

إلى من كان سدي في العمل "محمد"

إلى من شاركني العمل "إبتسام"

إلى كل دفعة 2015-2016 قسم علم المكتبات

" فاتحة "

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
70	خاص بالجنس	1
71	خاص بالمستوى	2
72	خاص بالتخصص	3
73	مكانة المكتبة	4
75	التردد على المكتبة	5
76	مواقيت فتح المكتبة	6
77	الدوافع التي ترغب المستفيد في المكتبة	7
78	مدى ملائمة الأيام المخصصة للاعارة بالنسبة للمستفيد	8
79	كفاية عدد الكتب المعارة	9
80	المواد الأكثر استخدام	10
81	التردد على المكتبات الأخرى	11
83	رأي المستفيد في خدمات المكتبة المركزية	12
84	الطرق المباشرة في البحث لدى المكتبة المركزية	13
85	الصعوبات التي يتلقاها المكتبي في المكتبة	14
86	درجة رضى المستفيدين من الخدمات المقدمة	15
87	أسباب عدم الرضى على خدمات المكتبة	16
89	أهمية تكنولوجيا الحديثة في المكتبات	17
90	وفاء المكتبة بوعودها	18
91	مساهمة المكتبة في التفاعل مع المستفيدين	19

قائمة الأشكال

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
1	خاص بالجنس	70
2	خاص بالمستوى	71
3	خاص بالتخصص	72
4	منظور المستفيدين بالنسبة للمكتبة	74
5	التردد على المكتبة	75
6	مواقيت فتح المكتبة	76
7	الدوافع التي ترغب المستفيد في المكتبة	77
8	أيام المخصصة للإعارة	78
9	مدى كفاية عدد الكتب المعارة	79
10	المواد الأكثر استخداما من طرف المستفيد	81
11	تردد الطلبة على مكتبات أخرى	82
12	اراء المستفيدين لخدمات المكتبة المركزية	83
13	الطرق والخدمات المباشرة لدى المكتبة المركزية	84
14	الصعوبات التي يتلقاها المستفيدين في المكتبة المركزية	85
15	درجة رضى المستفيدين من الخدمات المقدمة	87
16	أسباب عدم الرضى على الخدمات	88
17	فوائد التكنولوجيا الحديثة في المكتبة	89
18	وفاء المكتبة بوعودها للمستفيدين	90
19	مساهمة المكتبة في التفاعل مع المستفيدين	91

الشكر و العرفان

الاهداء

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

المقدمة

الإطار المنهجي

1. إشكالية الدراسة.....10
2. فرضيات الدراسة.....11
3. أسباب اختيار الموضوع. ....11
4. أهمية الدراسة.....12
5. أهداف الدراسة.....12
6. منهجية البحث.....13
7. الدراسات السابقة والدراسات المرتبطة.....15
- 8 . ضبط المصطلحات والمفاهيم.....17
- 9 . صعوبة الدراسة.....18

**الفصل الأول : المكتبات الجامعية وخدماتها .**

1. ماهية المكتبات الجامعية.....20
- 1.1 تعريف المكتبات الجامعية.....20
- 2.1 أهداف المكتبات الجامعية .....21
- 3.1 وظائف المكتبات الجامعية.....22
- 4.1 أنواع المكتبات الجامعية .....23
- 5.1 مجتمع المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية.....24
2. الخدمات المكتبية بين الأداء و الرضا .....24
- 1.2 تعريف الخدمة المكتبية.....24
- 2.2 أنواع الخدمة المكتبية.....25
- 3.2 متطلبات الخدمة المكتبية.....35
- 4.2 العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية.....39

**الفصل الثاني : جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية**

1. ماهية الجودة.....40
- 2.1 مفهوم الجودة وأساليبها.....40
- 3.1 الجودة في المكتبات الجامعية .....43

- 4.1 أهمية الجودة في المكتبات الجامعية .....43
- 4.1 مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية .....44
- 5.1 معايير ومواصفات والتوحيد القياسي للجودة في المكتبات.....47
2. قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية.
- 1.2 مفهوم جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية.....51
- 2.2 مفهوم جودة الخدمة.....52
- 3.2 أبعاد جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية .....53
- 4.2 مقياس جودة الخدمة .....57
- 5.2 مبررات استخدام مقياس SEREQUAL.....59

### الدراسة الميدانية:

- تمهيد.....62
1. التعرف بالمكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة بجليزان.....63
2. دراسة تحليلية لنتائج الإستبيان .....70
3. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.....92
4. النتائج العامة للدراسة والتوصيات .....94

- الخاتمة .

- الببليوغرافية.

- الملاحق .

- الملخص .

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

لقد اتخذت سجلات المعرفة أنماطا مختلفة وتطورت مصادر المعلومات إلى أشكال منها المطبوعة، المسموعة والمرئية، إلى أن وصلت إلى المقروءة أليا وهو ما يسمى بالوسائط المتعددة، ثم أخيرا ظهور الانترنت كما تطورت وسائل التخزين واسترجاع المعلومات. وصاحب هذه التغيرات انفجار غير مسبوق لإنتاجها، ونشرها، وكذا تعدد مورديها ومموليها وصناعتها، إذ أصبحت المعلومة وحدها تشكل قطاعا خاصا له مكونات الأنشطة الصناعية و التجارية الأخرى ولعل أكثر الهيئات تأثرا ومجاراة لهذه الديناميكية والآلية، نجد المكتبات التي ازداد عددها وتنوعت أنماطها سواء بفضل تأثير الوسائل الحديثة أو تبعا لمطالب المستعملين الخاصين الذين يساهمون في تعديل الأدوار و المهام الخاصة بها.

لقد استجابت العديد من المكتبات الجامعية لهذه التغيرات، ووضعت جوانب التحديث، والتطوير من ابرز اهتماماتها، أيانا منها بما لهذه الخطوات من أهمية في المحافظة على تواجدها في البيئة الجديدة المتمسمة بقوة المنافسة، و السبق لاقتناء و اعتماد كل ما هو جديد فعال و مفيد انطلاقا من وظيفتها الأساسية المتمثلة في توفير البيانات و المعلومات اللازمة و البرامج التي من شأنها تحقيق التنمية الشاملة في المجتمع.

كما أصبح لازما على المكتبات الجامعية هي الأخرى للاستفادة من كل ما يوجد في التكنولوجيا الحديثة وما تقدمه من برامج علمية ومهنة خاصة وكذا ما توفره من وسائل الإدارة الحديثة، وتقنيات التسيير الجديدة لإدراك مستوى متقدم من الأداء والتطلع إلى إعتماد أساليب الجودة وتدابيرها القائمة على المقاييس والمواصفات التي اجتهدت المنظمات والهيئات الدولية منذ القدم في سنها، وجعلها قاعدة العمل المكتبي، الذي لا يمكن تأديتها إلا من خلالها.

أحدثت التطورات المتتالية والغير متناهية لوسائل التحديث والتحسين ثورات عديدة في فلسفة الخدمة المكتبية ولعل آخر تحدي واجهته المكتبة تمثل في التقنية والحوسبة، التي جاءت سمات

الربع الأخير من القرن الماضي ألا إن الهاجس الحالي و المستقبلية لهذه الهيئات هي كيفية الاستفادة من جميع الفوائد والإرباح التي جاءت به الحداثة، وإستغلالها قدر المكان في إطار تدابير الجودة و الفعالية.

إن الجودة في المكتبات الجامعية قد طرحت بشكل محتشم وغير واسع، ربما لقصر النظر تجاه هذا النوع من مراكز المعلومات و التمادي في إضفاء النظرة الكلاسيكية على نشاطاتها، لهذا لتوجد هناك تدابير جد خاصة تمكن من أداء جيد إلا إن الشيء الجدير بالملاحظة هو أن تطبيق البرامج والخطط الناجحة و الفعالة لمختلف الأعمال سواء خدماتية أو اعمل فنية يقابله رضا المستعملين ويعتبر تحقيق لأدنى مواصفات جودة الأداء.

ولوقوف على أداء الأعمال من طرف هذا النوع من المكتبات، قمنا باختيار المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانه بعليزان، كعينة نحاول من خلالها إجراء تقييم موضوعي لمختلف الإجراءات والأساليب المتاحة في تقديم خدماتها، لمعرفة مدى تطبيقها لأساليب واستراتيجيات التي تساهم في دعم رضا المستفيدين؟

قد يفهم البعض بأن الجودة والنوعية هي لغة حديثة نجدها أكثر ممارسة في المؤسسات التجارية والصناعية ، وأن ايزو مثلا كأداة للتقييس هي من سمات الشركات العملاقة والكبيرة حتى وان طالت مكتبات فإنه لا يمكن التحدث عنها خارج المكتبات البحثية ومرافق المعلومات المختصة. وعلى قدر ما لهذا الرأي من مبرر وموضوعية بالنظر للواقع الذي تتواجد عليه مكتباتنا، إلا أن ذلك لا يحول بين تجربة إسقاط بعض التدابير والمواصفات على أعمال المكتبات الجامعية لتقويم مناهجها وأساليب تعاملها.

لقد تنوعت تدابير ايزو وغيرها من الهيئات الدولية في محاولة إيجاد أسس لعمل مكتبي منهجي خاص بأي نمط من المكتبات، فالمكتبات الجامعية لها تدابير ومواصفات تمكنها من أداء عمل مكتبي جيد واضح وذو مستوى يلائم مستوى ومكانة المكتبة الجامعية. أننا لا نقر إلزامية إتباع هذه المواصفات والتدابير، بقدر ما ننشر إلى فوائدها وما تقدمه من فائدة وإضافة لعمل حديث وفعال. نحاول في هذه الدراسة معالجة الإشكالية بطريقة منهجية بهدف الوصول إلى نتائج موضوعية

واعتمدنا الدقة المطلوبة في طرح فرضيات للإجابة عنها ومعرفة مدى صحتها بعد تحليل للنتائج معتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة وضعية المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة موضوع الدراسة، وسنقوم بمتابعة ذلك بالتحليل و التفسير بغية الحصول على نتائج تساعد على تشخيص الواقع، لتطوير الجوانب الناقصة وإستخلاص بعض الحقائق التي تساهم في الإضافة لجوانب عديدة حول الموضوع .

وعلى هذا الأساس كان الموضوع المختار للدراسة تحت عنوان "قياس جودة خدمات المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة بغليزان " وتتشكل دراستنا من قسمين نظري و تطبيقي:

نحاول في القسم الأول عرض كل ما يتعلق بمجال وجوانب الموضوع، حيث سنتطرق بإسهاب للتعريف بالمكتبات الجامعية خدماتها، ومفهوم الجودة، وحقيقة الجودة في المكتبات الجامعية أما الجانب الميداني والتطبيقي فهو عبارة عن تحليل للاستبيانات المتصلة بالواقع والقائمة على المعطيات التي هي أجوبة عن الأسئلة المكونة لها الموجهة أساسا لفئة الطلبة المستفيدين من خدمات المكتبة المركزية الجامعية للمركز الجامعي أحمد زبانة.

وتتقسم دراستنا إلى الإطار المنهجي، الإطار النظري، وأخيرا الدراسة الميدانية تتلخص محتواها فيما يلي:

نتطرق في الإطار المنهجي للإجراءات المنهجية المختلفة للبحث، كالإشكالية، وطرح الفرضيات المختلفة.

نحاول في الفصل الأول تحديد مفهوم المكتبات الجامعية، أهدافها وظائفها، أنواعها، ومجتمع المستفيدين من خدماتها ثم نعرض إلى مفهوم الخدمة المكتبية وأنواعها ومتطلباتها والعوامل المؤثرة في تقديم هذه الخدمات.

يليه الفصل الثاني الذي يتناول مفهوم الجودة وأساليبها وأهميتها وكذا مراحل تطبيقها في المكتبات الجامعية مع تسليط الضوء على مقاييس والمواصفات، الحديثة المتمثلة في معيار إيزو في ميدان المكتبات خاصة ما يحتويه معيار إيزو 9000 الذي يجسد الجودة بمعناها الحقيقي مع التطرق

كذلك إلى مفهوم جودة الخدمة بالمكتبات الجامعية وذكر أبعادها، وضبط لمفهوم قياس الجودة الخدمة مع تبيان مقياس جودة الخدمة نموذج الفجوات، ومبررات استخدام مقياس *servequal* . أما الدراسة الميدانية، والتي قمنا من خلالها بتحليل النتائج والأجوبة من خلال إستمارة الإستبيان التي إعتدناها، الموزعة على الطلبة.

وفي الأخير توصلنا إلى أهم النتائج العامة للدراسة من منطلق فرضيات البحث لتكون الخاتمة لبحثنا التي إشتملت على بعض المقترحات التي نحاول من خلالها المساهمة في إثراء هذا الموضوع المتعدد الجوانب.

### تمهيد

سنحيط في هذا الفصل بإشكالية الدراسة إنطلاقا من تحديد المشكلة ووضع الفرضيات خاصة بالدراسة مرورا بتوضيح أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة وأهمية الدراسة ثم تحديد المفاهيم وعرض الدراسات السابقة، فالإجراءات المنهجية المتبعة بدءا بتحديد مجالات الدراسة، فمجتمع البحث والعينة وصولا إلى منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات.

### 1. إشكالية الدراسة

#### - تحديد المشكلة

يعتبر نجاح أي مكتبة ليس فقط فيما تحتويه من مصادر المعلومات سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة ولكن أيضا فيما تقدمه من خدمات كالخدمات الأساسية المتمثلة في الفهرسة والتصنيف وغيرها من الخدمات المرجعية وخدمات القراءة التي تقدمها المكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة، إذ تعتبر هذه الأخيرة رافدا من روافد البحث العلمي وذلك من خلال تحسين مستوى هذه الخدمات من أجل إرضاء وخدمة المستخدمين على إختلاف فئاتهم إذ تسلك المكتبات الجامعية عدة مناهج للوصول بخدماتها لدرجة التميز، وهذا من برامج الجودة الشاملة وبالتالي العمل على تحسين المستوى الفني والإداري وإكتشاف ثغرات وجوانب القصور في الأداء، ولتحقيق ذلك تتبع هذه الأخيرة عدة طرق منها قياس جودة الخدمات التي تقدمها وهذا ما يساعد المكتبات ومراكز المعلومات خاصة المكتبات الجامعية في توفير خدمات تكون في مستوى متطلبات واحتياجات المستخدمين، وبما أن الجودة هي تقديم خدمات بمستوى يفوق توقعات المستخدمين فهي تستخدم عدة مقاييس ومن أبرزها مقياس جودة الخدمة .

وبما أننا بصدد تحديد إشكالية الدراسة والتي سنحاول معالجتها لتحقيق من وجود جودة حقيقية أو عدمها في خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية بصفة عامة وخدمات المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة بصفة خاصة ولتسليط الضوء نطرح التساؤل الآتي: مامدى إعتناء المكتبة المركزية بالمركز الجامعي أحمد زبانة بغليزان على معايير قياس الجودة في خدماتها؟.

وتتفرع على هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

- ما واقع الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة للمستفيدين منها ؟
- هل الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة تتصف بالجودة أم لا؟

### 2. الفرضيات:

إن الفرضية عبارة عن إجابة احتمالية لسؤال مطروح في الإشكالية وتخضع للاختبار الميداني وللفرضيات علاقة مباشرة بنتيجة الحدث، بمعنى أن الفرضية هي حل للإشكالية كونت مشكل انطلاقاً من إشكالية الدراسة والتساؤلات لذا إرتأينا أن نضع مجموعة من الفرضيات التي سنحاول الكشف عن مدى صحتها من خلال هذه الدراسة والتي تتمثل في:

1/ رضا المستفيدين على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة بغيليزان.

2/ اعتماد المكتبة المركزية للمركز الجامعي احمد زبانة على تدابير الجودة في تقديم خدماتها".

### 3. أسباب إختيار الموضوع:

من أشق الصعاب التي تواجه الباحث، هو اختيار الموضوع الذي يصلح للدراسة العلمية ويساهم في إثراء المعرفة فمنها ما هو موضوعي ومنها ما هو ذاتي .

#### ➤ الأسباب الموضوعية :

- قلة الدراسات حول موضوع قياس جودة الخدمات المكتبية .

- حداثة الموضوع

- أهمية الموضوع وتنطلق أهمية الموضوع من أهمية جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية للطلبة .

### ➤ الأسباب الذاتية :

- الإهتمام الشخصي بمعرفة الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية بصفة عامة والمكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة بصفة خاصة .

- التعرف على استخدام وتطبيق أحد أساليب الإدارة الحديثة وهو أسلوب الجودة .

### 4. أهمية الدراسة :

تساعد هذه الدراسة الجهات المعنية في فهم أعمق لمعايير الجودة في المكتبات لتجنب عوامل هدر الوقت والجهد ، كما تكمن أهمية هذه الدراسة في إمكانية استثمار نتائجها في خلق حالة من التوازن بين رضا المستفيدين ومستوى الخدمات المقدمة لهم من أجل إشباع حاجتهم هذا بالإضافة إلى استخدام وتطبيق احد الأساليب الإدارية الحديثة وهو أسلوب الجودة والذي يستخدم في مجال علم المكتبات والمعلومات لاشك أن ذلك يضيف أهمية على الدراسة إذ يمكن أن يساعد هذا الأسلوب على التحسين المستمر لمستوى جودة الخدمة بالمكتبات الجامعية .

### 5. أهداف الدراسة :

لضمان أي بحث علمي ومصادقيته لا بد أن يكون للباحث أهداف معينة يسعى إلى تحقيقها ومن خلال دراستنا حاولنا عرض بعضها :

- القيام بدراسة شاملة حول المكتبات الجامعية من جانب نظامها المعلوماتي .

- الوعي بأهمية المكتبات الجامعية .

- المساهمة في البحث العلمي وإثراء المكتبة الجامعية ببحث علمي جديد .

- التعرف على الواقع الفعلي للخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة غليزان .

- تسليط الضوء على الإجراءات العلمية لتنفيذ وتطبيق معايير قياس جودة الخدمات .

### 6. منهجية البحث :

1.6. مجالات الدراسة: تنصب هذه الدراسة في معرفة قياس جودة الخدمات المكتبية بالمكتبة المركزية بالمركز الجامعي أحمد زبانة بجليزان .

➤ **المجال المكاني:** أجريت هذه الدراسة في المكتبة المركزية بالمركز الجامعي لجليزان .  
وقد إخترت هذه الجامعة كمجال الدراسة .

➤ **المجال الزمني:** تم الشروع في هذه الدراسة مع بداية نوفمبر 2015 وانقسمت هذه الفترة حسب:

-**جانب نظري:** إستمر البحث فيه خلال الفترة الممتدة من نوفمبر 2015 إلى غاية مارس 2016 .

-**جانب ميداني:** إبتداء من شهر مارس إلى أفريل وقد مر إنجازنا الجانب الميداني بمرحلتين:

-مرحلة الزيارات الإستطلاعية: وتم فيها جمع بعض المعلومات عن الدراسة كالتعرف على المكتبة المركزية للمركز الجامعي احمد زبانة بجليزان وأهم الخدمات التي تقدمها .

-مرحلة جمع المعلومات: تم فيها توزيع إستمارة الاستبيان على فئة من المستفيدين .

### 2.6 مجتمع البحث والعينة:

على الباحث في أي دراسة ما أن يحدد مجتمع بحثه حسب الموضوع المختار وهو يمثل جميع الأفراد والأشخاص الذين يكّونون مشكلة البحث، وقد يكون هذا المجتمع ضخماً لا يستطيع الباحث السيطرة عنه، وبالتالي وجب الباحث أن يختار جزءاً من مجتمع البحث الأصلي نسميه عينة البحث.

حيث يعرف مجتمع البحث على أنه: " جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو للبحث من قبل الباحث."<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> دلال القاضي، محمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي و تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، عمان، دار الحامد، [د.ط.]، 2008، ص 148.

كما يعرف أيضا حسب "مادلين قرافيت" أنه: "مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي".<sup>(1)</sup>

### ➤ تحديد المجتمع الأصلي للعينة :

إن المجتمع الأصلي للعينة يشمل الطلبة الذين يترددون على المكتبة المركزية للمركز الجامعي احمد زبانة بغيليزان ، حيث يقدر العدد الإجمالي للطلبة ب: 11258 طالبا.

### ➤ اختيار العينة الممثلة :

بعد حصولنا على معلومات حول مجتمع الدراسة الكلي من الطلبة المستنفدين من المكتبة المركزية للمركز الجامعي احمد زبانة انتقلنا إلى اختيار العينة المتمثلة في المستنفدين ( الطلبة ) حيث تم توزيع عليهم استمارات الاستبيان على 70 طالبا ، ونظرا للعدد الكبير فلقد تم اختيار العينة الصدفية وفيها يختار الباحث أفراد هذه العينة بالصدفة، أي دون ترتيب سابق معهم فقمنا بتوزيع الاستبيان صدفية على المستنفدين المتواجدين في قاعة المطالعة.

### 3.6 منهج المستخدم في الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لا بد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها. وبما أن دراستنا تتمحور حول قياس جودة الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية التحليلية والتي تقوم على وصف جودة الخدمة المكتبية.

حيث يعرف المنهج على أنه: "مجموعة الإجراءات و الخطوات الدقيقة المتبناة من أجل وصول إلى نتيجة ، أي أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لإستكشاف الحقيقة العلمية".<sup>2</sup> ونظرا لطبيعة موضوعنا قمنا بإتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي "يهدف أولا إلى جمع بيانات ومعلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة ومن ثم دراسة وتحليل ما تم جمعه بطريقة موضوعية وصولا إلى العوامل المؤثرة على تلك الظاهرة"<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مورييس أنجريس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية (ت، بوزيد صحوازي و آخرون)، الجزائر، دار القصبة، ط 6، 2006 ص 62.

<sup>2</sup> أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2003، ط 1، ص 283.

كما يعتمد إلى تحليل البيانات المحصلة و إعطاء تقرير وصفي تحليلي للظاهرة محل الدراسة مع إستخلاص النتائج و محاولة تعميمها .

### 4.6 أداة جمع البيانات:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على إختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة ، وبما أن طبيعة موضوعنا تتطلب إستعانة بأداة الاستبيان لإلامام بالموضوع.

**تعريف الاستبيان:** يعرف على أنه أداة ورقية ملائمة للحصول على بيانات ومعلومات وحقائق من خلال وضع عدد من الأسئلة لفئة معينة من عينة المجتمع لإستقصاء الإجابة منهم لإكتشاف الحقائق والحلول المناسبة لمشكلات المجتمع.<sup>2</sup>

### 7. الدراسات السابقة:

من المهم جدا لأي باحث أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه، لأن إطلاعها على ما سبق يجنبه التكرار ،ويمكنه من تفادي أخطاء الآخرين وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر، واختيار الطرق وإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، فضلا أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من المراجع والمصادر، لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لدراستنا، وقد أسفر جهدنا هذا على حصول على ثلاث دراسات تتلخص فيما يلي:

### ➤ الدراسة الأولى:

بوعافية سعيد: قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات، جامعة قسنطينة: قسم علم المكتبات، جوان 2006.

<sup>1</sup> دلال القاضي، محمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي، المرجع السابق ، ص66.

<sup>2</sup> أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، القاهرة، دار المعارف بمصر، ط1، 1989، ص271-272 .

حاول البحث من خلال هذه الدراسة في معالجة الوضع الراهن الذي تعيشه مكتبات الجزائر بصفة عامة ومكتبة الدكتور أحمد عروة محل الدراسة بصفة خاصة، وكذا التعرف على مدى توفر عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها المكتبة لمستفيديها مع التنويه إلى أهمية قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية باعتبارها إحدى ركائز البحث العلمي ورافدا من روافد المعرفة.

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

### ➤ الدراسة الثانية:

سمير مدحت، قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية، دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، العراق، المجلد 14، العدد 2، 2008

تحاول دراسة مدحت سمير بمعرفة جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات من خلال استقراءه لحاجات ورغبات العملاء من خلال اعتماده على مدخلين هما، مدخل الفجوة والإدراك، مع اكتشافه من خلال هذه الدراسة إلى مدى مراعاة المكتبات عند تصميم خدماتها للحاجات الفعلية للمستفيدين وتوقعاتهم ومدى اختلاف المعايير التي تعتمدها المكتبات عن المعايير التي يهتم بها المستفيد، وتم التوصل لنتائج هذه الدراسة إن الخدمات المقدمة فعليا للمستفيدين لم ترقى إلى مستوى توقعات كما أن هذه الدراسة أظهرت اختلاف توقعات المرتادين للمكتبة في كل زيارة مما انعكس على أن تكون المعايير والأبعاد التي يقيم على أساسها المستفيد جودة الخدمة الفعلية مختلفة باختلاف عدد مرات الزيارة.

### ➤ الدراسة الثالثة:

محمد رحابلي، الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية دراسة ميدانية ومقارنة، قسنطينة، قسم المكتبات، جوان 2005.

اقتضت دراسة الباحث على تسليط الضوء على جانب تقييم وتقييم الخدمة المكتبية التي تنتجها المكتبات العامة مع إبراز الدور الكبير الذي تلعبه الآليات والميكانيزمات الجديدة في إضفاء طابع الجودة على مختلف جوانب العمل المكتبي.

وقد تم التوصل إلى عدة نتائج والتي من بينها انه وبالرغم من تحقيق درجة من الرضا عند مختلف المستعملين إلى أنها لم تبلغ مستوى الجودة والحدثة المطلوبة .

### 8. تحديد المفاهيم والمصطلحات:

#### ➤ تعريف القياس:

إن القياس أداة هامة للجودة في الخدمات بإعتباره يحدد سرعة العمليات وتكلفتها والالتزام بمواصفاتها، وتقدير الأشياء والمستويات تقديرا كميا وفق إطار معين من المقاييس المندرجة، وذلك بناء على القاعدة السائدة القائلة بأن كل ما يحيط بنا يوجد بمقدار يمكن قياسه.<sup>1</sup>

#### ➤ تعريف الجودة :

قد تعني صفة أو درجة تفوق يمتلكها شخص ما أو شيء ما، كما تعني درجة الإمتياز أو تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة<sup>2</sup> .

#### ➤ تعريف الخدمة المكتبية :

مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المزولة والبرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات، وهي بمفردها تشمل على مدى واسع وسلسلة عريضة من الخدمة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> حمد بن ابراهيم، تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010، مج 16، العدد 1، ص 7.

<sup>2</sup> قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات ، عمان، دار الشروق، ط1، 2006، ص 24.

### تعريف المكتبة الجامعية:

هي تلك المكتبة أو المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة لمجتمع الجامعة المكوّن من الطلبة والمدرسين والإداريين العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي.<sup>2</sup>

### 9 . صعوبات الدراسة:

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

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

- ضيق الوقت.

1- الشامي احمد محمد، السيد حسب الله، معجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض، دار المريخ، 1988، ص663.

2- ربحي مصطفى عليان، النجداوي أمين، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، عمان، دار الفكر، ط1، 2001، ص42.

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

## 1. ماهية المكتبات الجامعية

### 1.1 تعريف المكتبات الجامعية :

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

إذا فالمكتبة الجامعية هي نوعاً مميزاً من المكتبات الأكاديمية، والتي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها<sup>1</sup>.

ويعرفها جمال بدير في كتابه: "المكتبات الأكاديمية أو مجموعات المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم المختلفة وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات الأكاديمية وذلك من أجل دعم العملية التعليمية والبحث العلمي"<sup>2</sup>.

بينما يعرفها آخر على أنها: "تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة لمجتمع الجامعة المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين والعاملين في الجامعة، وكذلك المجتمع المحلي"<sup>3</sup>.

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

<sup>2</sup> - جمال بدير، المدخل في علم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار حامد، 2007، ص 67.

<sup>3</sup> - محمد الترتوري، أغادير عرفات جريهان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات، عمان، دار

المسيرة، 2006، ص 157.

كما وردت في تعريف مفصل وشامل لها بأنها مجموعة الكتب التي تتشئها وتديرها الجامعة أو الكلية لتقديم الخدمات المكتبية للطلاب والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات، وتعتبر المكتبة الجامعية مكتبة طلابية وفي نفس الوقت مكتبة للبحوث حيث أنها مركز إيداع البرامج وخطط الأبحاث المتعلقة بالنهج والاهتمام بالخطط التعليمية والبرامج الدراسية والمطبوعات الجامعية ولذلك فعلى مكتبة الجامعة أن تحصل على مجموعات الكتب والمراجع العلمية في مختلف المجالات بحيث يكون من أحدث الطبقات وخاصة فيما يتعلق بالكتب العلمية وذات القيمة التاريخية وذلك باللغات المختلفة خصوصا تلك اللغات التي يستخدمها أعضاء هيئة التدريس والطلاب كما، تعتبر مكتبة الجامعة مكتبة متميزة لأنها تقدم المراجع التي تخدم الدراسات العليا والمراجع المهنية المتقدمة<sup>1</sup>.

ومن خلال هذه التعاريف يمكن القول على أن المكتبة الجامعية هي أهم المؤسسات التعليمية العالي والعصب المحرك لأي جامعة والداعم الأكبر لمناهجها وبرامجها، كما تعتبر من أحد أهم مقومات تقييم الجامعة، فنجاح الجامعة يقاس بمدى نجاح المكتبة في تقديم خدماتها والقيام بوظائفها بما يحقق رضا المستفيد وإشباع حاجيات

## 2.1 أهداف المكتبات الجامعية :

تستمد المكتبات الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، بإعتبارها نظاما فرعيا أساسيا من النظام الكلي للجامعة، وإحدى وسائل حركته وإستمراريته، وأكثر الأنظمة الفرعية للجامعة إرتباطا ببرامجها الأكاديمية والبحثية.

ويمكن حصر أهداف المكتبة الجامعية في النقاط التالية:

✓ توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.

<sup>1</sup> وائل مختار، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار المسيرة، 2009، ص248-249.

تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص

والببليوغرافية.

✓ تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين مثل الإعارة والدوريات

والمراجع.... الخ

✓ تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرنا وخدماتها المختلفة<sup>1</sup>.

### 3.1 وظائف المكتبات الجامعية:

تستمد المكتبة الجامعية وظائفها من وظائف الجامعة، لذلك وبغرض تحقيق أهدافها المنشودة كان

لا بد منها القيام بعدة وظائف والتي من بينها ما يلي:

❖ **الوظائف الإدارية:** يقوم بها أمين المكتبة الجامعية بالإضافة إلى رؤساء الأقسام وتشمل:

✓ عمليات إعداد الميزانية وتوزيعها.

✓ تعيين الموظفين وتدريبهم والتخطيط لخدمات جديدة.

✓ تنظيم وحفظ السجلات المختلفة.

❖ **الوظائف الفنية:**

✓ اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات

والمخطوطات والأفلام والخرائط... وغيرها.

✓ فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها وإعدادها للاستخدام .

✓ تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليها من التلف.

❖ **الخدمات المكتبية:**

✓ تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها.

✓ تقديم الخدمات الإرشادية للقراء لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون إليها في أبحاثهم

1 - فادي عبد الحميد، المرجع السابق، ص167.

✓ توفير أماكن للقراء والدراسة الخاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا<sup>1</sup>.

#### 4.1 أنواع المكتبات الجامعية:

❖ **مكتبة المعاهد المتوسطة:** وهي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي ومن وظائفها تزويد الطلاب بالمهارات الفنية والمهنية في مجالات التنظيمية والتجارية والمهنية بوجه عام لذا يجب أن تغطي مجموعات المكتبة كل هذه المجالات كما يجب أن تشمل كل أشكال المواد المكتبية من كتب ودوريات ونشرات ومصادر تعليمية وقوائم ببليوغرافية.

❖ **مكتبة الكليات:** هي المؤسسات التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية ولقد تطورت وظيفتها بحيث تركز اهتماماتها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة وكذلك تقديم واختيار المواد التعليمية التي تخدم البرنامج التعليمي وكذلك تسهيل حركة الإعارة وتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس والمراجع وإعداد البحوث.

❖ **المكتبة المركزية بالجامعة:** على الرغم من وجود مكتبة في كل كلية من كليات الجامعة إلا أن وجود المكتبة المركزية يعتبر أساساً للتنظيم السليم للخدمات المكتبية للجامعة حيث تقوم هذه المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات كلها، كما تقوم بتوفير أساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفيرها لكل مكتبة كلية على حدة.

❖ **مكتبات الأقسام:** من المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام في كل كلية من الكليات لذا فإن وجود المكتبة في كل قسم فيها يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس في القسم، حتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب إلى مكتبة الكلية أو المكتبة المدرسية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وائل مختار إسماعيل، المرجع السابق، ص 249.

<sup>1</sup> وائل مختار إسماعيل، المرجع السابق، ص 251.

<sup>2</sup> مرجع نفسه ، ص 253.

### 5.1 مجتمع المستفيدين من المكتبة الجامعية:

- الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية.
- أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.
- الهيئة الإدارية في الجامعة من موظفين وعاملين في مختلف الدوائر الإدارية .
- الباحثون في مختلف المجالات والموضوعات...الخ.
- أفراد المجتمع المحلي.

وتختلف المكتبات الجامعية في خدمتها لأفراد المجتمع المحلي ومؤسساته من مجرد السماح لهم بالاستخدام الداخلي لمصادر المعلومات إلى الإفادة الكلية من مصادرها وخدماتها<sup>2</sup>

### 2. الخدمات المكتبية بين الأداء والرضا:

يكن هدف المكتبة الأكبر في تقديم الخدمات للمجتمع الجامعي ويتبلور نجاح أية مكتبة جامعية في قدرتها أن توفر للمستفيد الكتاب الذي يريده في الوقت الذي يحتاجه .

#### 1.2 تعريف الخدمة المكتبية:

ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات فقد عرفها بأنها "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات".

ويعرفها ربحي عليان بأنها: "كافة التسهيلات التي المكتبية للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وأقل التكاليف"<sup>1</sup>.

كما تعرف الخدمة المكتبية بأنها "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين من اجل استخدام الكتب والمواد المكتبية الأخرى"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>- غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر، 2000، ص21

<sup>2</sup>- أحمد نافع المدادحة، الخدمات المكتبية للمستفيدين، عمان، المعزز للنشر، 2000، ص25 .

تعتبر الخدمة المكتبية المرآة الحقيقية التي تعكس مدى إشباع المكتبة ومدى نجاحها في الاستجابة لحاجيات مستخدميها<sup>1</sup>.

## 2.2 أنواع الخدمة المكتبية .

### ❖ الخدمات الفنية أو الخدمات المباشرة:

يقصد بالخدمات الفنية كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستخدم مباشرة ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات وتشمل الخدمات الفنية للاقتناء أو التزويد بمصادر المعلومات بالإضافة إلى عمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص .

### ❖ خدمات توفير مصادر المعلومات (التزويد) Acquisition :

تعتبر عملية توفير مصادر المعلومات للمكتبات أي التزويد واحدة من أهم الخدمات المكتبية بشكل عام والخدمات الفنية بشكل خاص، فالمبرر الأساسي لوجود المكتبات هو توفير ما يحتاجه المستخدمين من مصادر المعلومات بغض النظر عن أشكالهم ثم تنظيمها وإعدادها للإستخدام وتتحكم في عملية تزويد المكتبات بمصادر المعلومات ثلاث عوامل أساسية:

- مجتمع المستخدمين من حيث حجمه وطبيعة حاجاته .
- مصادر المعلومات التي تتسم بالغرارة والتشتت اللغوي والموضوعي .
- الموارد المالية والبشرية المتاحة للمكتبات .

ومصادر المعلومات في المكتبات ومن أهم المعطيات المميزة لهويتها حيث من الممكن إن تشابه إلى حد بعيد في أنظمة الفهرسة والتصنيف وغيرها من الخدمات إلى أن مقتنيات ومجموعات كل مكتبة تتميز بطابع خاص عن غيرها، سواء من حيث الكم أو النوع هذا إلا أن المستخدم قد لا يهتم كثيرا بالفهرسة والتصنيف وغيرها من الخدمات إلا أن مقتنيات ومجموعات كل مكتبة تتميز بطابع

<sup>1</sup> - بدر أحمد، مدخل إلى علم المعلومات والمكتبات، الرياض، دار المريخ، 1985، ص24.

خاص عن غيرها، سواء من حيث الكم أو النوع هذا إلا أن المستفيد قد لا يهتم كثيرا بالفهرسة والتصنيف وغيرها من الخدمات الفنية بقدر اهتمامه بمدى توفر المادة التي يبحث عنها<sup>1</sup>.

ومن ثم فإن التزويد هو مجموعة من الإجراءات الفنية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الإهداء، الشراء، التبادل، وكما يعرفه أحمد محمد الشامي بأنه "القسم المسؤول عن تزويد وإقتناء الأوعية التقليدية وغير التقليدية والسجلات وإستقبال الفواتير وإستعمال المواد التي لم تصل بعد والإتصال بالموردين"<sup>2</sup>.

### ❖ خدمات الفهرسة والتصنيف Processing Services:

- **الفهرسة :** تعرف الفهرسة بأنها "عملية الإعداد الفني لأوعية المعلومات من كتب ودوريات ومواد أخرى، بهدف أن تكون هذه الأوعية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة أو مراكز المعلومات بأيسر الطرق وفي أقل وقت وجهد ممكن"، وهي عملية بيان للملاح المادية والموضوعية لمصادر المعلومات مجرد مخازن لمصادر المعلومات ليس إلا، ولهذا يمكن القول إن نجاح المكتبات ومراكز المعلومات في تحقيق أهدافها وخدمة المستفيدين يتوقف بدرجة كبيرة على مدى نجاح عملية الفهرسة وإعداد الفهارس التي لديها بطريقة علمية<sup>3</sup>.

وفي تعريف آخر: هي مجموعة من العمليات التنظيمية التي بواسطتها تنظم مقتنيات المكتبة لتصبح سهلة يتناولها المستفيد عن طريق أداة تسمى الفهرس<sup>4</sup>.

- **التصنيف:** يحتل التصنيف مكانة بارزة في علم المكتبات والمعلومات وذلك لأنه يتناول التنظيم المقنن للعلوم والمعارف الإنسانية كما هي ممثلة في مصادر وأوعية المعلومات ويعتبر التصنيف من العمليات الأساسية الأولى التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لتنظيم مجموعاتها ومصادرهما من أجل وصول الباحث للمصدر المطلوب بسرعة وبأقل جهد ممكن .

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان، حسن احمد المومني، المكتبات والمعلومات والبحث العلمي، عمان، جدار الكتاب العلمي، ط1، 2006، ص89 .

<sup>2</sup> الشامي محمد احمد، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي، عربي، الرياض، دار المريخ، 1997، ص89.

<sup>3</sup> ربحي مصطفى عليان، النجداوي أمين، مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر، 1999، ص263.

<sup>4</sup> إعداد مجموعة من الباحثين، هاني العبد وآخرون، المعالجة الفنية للمعلومات، الفهرسة، التصنيف، التوثيق والأرشفة، عمان، منشورات جمعية المكتبات الأردنية، 1985، ص08.

أما في علم المكتبات فالتصنيف يعني فن إكتشاف موضوع الكتاب أو أي مصدر آخر للمعلومات والدلالة عليه برمز من رموز نظام التصنيف المستخدم في المكتبة، أما أشهر أنظمة التصنيف الشائعة حالياً بين المكتبات ومراكز المعلومات فهي:

- نظام تصنيف ديوي العشري ويستخدم الأرقام فقط .

- نظام تصنيف مكتبة الكونجرس ويستخدم الحروف والأرقام .

- نظام التصنيف العشري العالمي ويعتمد أساساً على نظام ديوي العشري<sup>1</sup>.

والتصنيف يعني التنظيم أو التبويب أو الترتيب وفي المكتبة يقوم المكتبي المدرب بتصنيف الكتب والمواد المكتبية الأخرى بهدف الوصول لهذه الكتب بسرعة وبسهولة وهو فن إكتشاف موضوع الكتاب والدلالة عليه برمز من رموز نظام التصنيف الذي تستخدمه المكتبة .

ويهدف التصنيف إلى تنظيم الكتب والمواد المتواجدة في المكتبة بحيث يسهل استعمالها عند الحاجة وإعادتها إلى مكانها الصحيح بعد الإنتهاء من إستعمالها، كما يهدف التصنيف إلى وضع وترتيب الكتب المتشابهة والكتب التي تبحث في موضوع واحد والكتب التي تبحث في مواضيع متقاربة في أماكن متجاورة على الرفوف<sup>2</sup>.

ويمكن أن نسحب التعريف العام من التعريفات السابقة فنقول إن التصنيف: هو جمع المعلومات المتشابهة وفصل المعلومات غير المتشابهة ويتحدد التشابه والإختلاف على أساس المعلومات المتشابهة وفصل المعلومات غير المتشابهة ويتحدد التشابه والاختلاف على أساس التشابه الموضوعي لأن الصفة أو الخاصة الجوهرية للمعلومات هي المحتوى الفكري أو الموضوع<sup>3</sup>.

### • التكشيف والاستخلاص:

من الخدمات المهمة بالنسبة للمكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة .

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان، النجاوي أمين، المرجع السابق، ص265.

<sup>2</sup> إعداد مجموعة من الباحثين، هاني العبد وآخرون، المرجع السابق، ص61.

<sup>3</sup> برجس غرام، مدخل إلى علم التصنيف في المكتبات، [د-م]، مطابع الصباح، 1986، ص64.

- **التكشيف** : هو عملية توصيف وتعريف الوثيقة باستخدام مصطلحات تعبر عن المحتوى الموضوعي لها، ولا يقصد بالتكشيف الوصف المادي للوثيقة (الفهرسة الوصفية) على الرغم من أن بعض عناصر الوصف المادي قد يستخدم في الكشاف الموضوعي إذا كانت هذه المعلومات تساعد المستفيد على تحديد ما إذا كانت وثيقة ما تجيب على طلبه أم لا<sup>1</sup>.
- **نظام التكشيف**: فهو مجموعة من الإجراءات اليدوية أو الآلية المتبعة في تنظيم المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات لخدمة أهداف الاسترجاع والبحث .
- **لغة التكشيف**: أهم عناصر هذا النظام وهي مجموعة من الرموز أو المصطلحات التي تستخدم في التعبير عن هذا المحتوى الموضوعي للوثائق<sup>2</sup>.

التكشيف هو عملية تحليل المحتوى الموضوعية لأوعية المعلومات والتعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام التكشيف<sup>3</sup>.

#### • الاستخلاص :

**لغة**: تخلص الشيء من الشوائب واستخراج مادته أو خصائصه الأساسية كإستخلاص العطر من الزهور والنباتات الفطرية<sup>4</sup>.

**إصطلاحاً**: هو عملية التلخيص العلمي للخصائص والعناصر الجوهرية في مقالة أو بحث أو تقرير علمي أو إداري أو اختراع أو رسالة جامعية ، وسواها من أوعية المعلومات الأخرى وهو ذلك التحليل من اجل تقديم أهم ما تشتمل عليه الوثائق من وسائل وأفكار ومعلومات<sup>5</sup>.

#### • المستخلصات:

**لغة المستخلص** ABSTRACT : هو الناتج المشتمل على الخصائص أو المكونات الأساسية لمادة ما أو عدة مواد معا<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> زكي حسين الوردي، مجبل لازم المالكي، مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، عمان، الوراق، 2002، ص258.

<sup>2</sup> حشمت قاسم، خدمات المعلومات، مقوماتها وأشكالها، القاهرة، مكتبة غريب، 1984، ص258.

<sup>3</sup> غادة عبد المنعم موسى، بحوث ودراسات في علوم المكتبات وفنون النشر، الإسكندرية، دار الهدى للطبوعات [د.ت]، ص11.

<sup>4</sup> حشمت قاسم، مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات، القاهرة دار غريب للنشر، 1995، ص175.

<sup>5</sup> زكي حسين الوردي، مجبل لازم المالكي، المرجع السابق، ص271.

أما اصطلاحاً هو الناتج النهائي للاستخلاص فهو ملخص المطبوع أو وثيقة يضمن سهولة الوصول إلى الوثيقة الأصلية ويكون مصحوب بوصف ببيلوغرافي .

وتوجد أنواع عدة من المستخلصات منها: الإعلامية والمستخلصات الكشفية أو الدلالية والمستخلصات النقدية والمستخلصات المتحيزة... الخ .

وتلعب المستخلصات دوراً كبيراً في إحاطة المستفيدين بالتطورات الحديثة في مجالات تخصصه وتقدم رصيذاً من المعلومات المرجعية التي يمكن أن توفر على المستفيد الكثير من الوقت والجهد وتسهم في تقادي تكرار البحوث، كما أن المستخلصات تساعد المستفيدين على تقدير قيمة الإنتاج الفكري المتاح ومدى ملائمته لمجال إهتماماته ومدى حاجته للرجوع إلى الوثيقة الأصلية<sup>2</sup>.

#### ❖ خدمات القراءة أو الغير المباشرة أو الخدمات العامة .

##### المقصود بخدمات المستفيدين:

هي تلك الجهود الرامية إلى التعريف بسبل المعرفة وتهيئة سبل الإفادة منها ومساعدة الباحثين وغيرهم من المستفيدين لكي يسلكوا سبلهم بأمان في خضم هذا الرصيد الضخم من المعلومات<sup>3</sup>. أو بتعريف آخر الخدمات العامة أو المباشرة أو خدمات المستفيدين أو الخدمات المكتبية تشمل كافة الأعمال والأنشطة والخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين مباشرة أو التي تتعامل فيها المكتبات ومراكز المعلومات مع المستفيد بشكل مباشر، وتشمل هذه الخدمات ما يلي: خدمة الإعارة، الخدمة المرجعية، خدمة الإحاطة الجارية، الخدمة الببليوغرافية، خدمة البحث بالاتصال المباشر.... الخ<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> حشمت قاسم، خدمات المعلومات، مقوماتها وأشكالها، المرجع السابق، ص 209.

<sup>2</sup> احمد نافع المدادحة، لمرجع السابق، ص 77.

<sup>3</sup> زكي حسين الوردى، مجبل لازم المالكي، المرجع السابق ص 209.

<sup>4</sup> ربحي مصطفى عليان، النجداوي أمين، المرجع السابق، ص 260.

## • خدمة الإعارة:

يعرفها سيد أحمد حسين: "هي عملية تسجيل وإخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج وداخل المكتبة بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة وفق نظام معين ويقوم بهذه العملية أحد موظفي "قسم الإعارة"<sup>1</sup>.

تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات وبشكل عام، وتعتبر من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات الجامعية وأحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فعالية المكتبة في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها. وتعرف الإعارة بأنها "عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا (الإعارة الداخلية المضبوطة) لمدة معينة من الزمن وعادتا يشرف على العملية موظف الإعارة الذي يقوم بتسجيل المادة قبل إخراجها لتأكد من إرجاعها من قبل المستعير نفسه"<sup>2</sup>.

ويوجد دوافع كثيرة تدعو المكتبات لتقديم خدمة الإعارة منها ما يتعلق بالمكتبات ومراكز المعلومات نفسها ومنها ما يتعلق بالقارئ أو الباحث، وتشمل خدمات الإعارة ما يلي:

**أولاً:** المطالعة أو القراءة الداخلية سواء كانت مضبوطة (من خلال تسجيل المادة المعارة) أو غير مضبوطة (دون تسجيل للمادة المعارة والمستعير).

**ثانياً:** الإعارة الخارجية وفيها يستطيع المستفيد إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها في بيته أو أي مكان آخر.

**ثالثاً:** تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مدة إعارتها ولازال المستعير بحاجة لها، ويمكن أن تتم الخدمة بالهاتف أحيانا.

<sup>1</sup> غالب عوض النوايسة، المرجع السابق، ص34.

<sup>2</sup> عمر احمد همشري، ربحي مصطفى عليان، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، عمان، دار الشروق، صص 286-287.

رابعاً: حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة إليها ويمكن أن تقوم المكتبة بحجز بعض المواد اللازمة لعدد كبير من المستفيدين في جناح خاص داخل المكتبة بحيث يتم الاطلاع عليها داخليا .

خامساً: متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم سواء بشكل مباشر أو من خلال إشعارات خاصة أو عن طريق الهاتف<sup>1</sup>.

ولكي تقدم خدمات الإعارة بشكل جيد وفعال تحتاج العملية إلى وجود سياسة للإعارة واضحة ومكتوبة وتجيب على التساؤلات المختلفة التي قد يطرحها الجمهور وهي كالاتي:

- من يحق له الإعارة ؟

- ماهي الشروط الواجب على المستعير الالتزام بها؟

- ماهي مدة الإعارة للمواد المختلفة ؟

- ماهي المواد التي يمكن استعارتها والمواد غير المسموح بإعارتها ؟

- ما نوع وطبيعة العقوبة بحق المخالفين لأنظمة وقواعد الإعارة ؟

وتحتاج خدمات الإعارة أيضا إلى وجود نظام يسمح للمستفيدين بالوصول إلى الرفوف والتجول بينها للبحث والاطلاع والاختيار (نظام الرفوف المفتوحة) وكذلك نظام الإعارة الخارجية يتصف بالبساطة والمرونة والدقة أيضا ويعتبر نظام الإعارة الخارجية الجيد النظام القادر على الإجابة على التساؤلات التالية بدقة:

- من؟ والمقصود هنا المستعير من حيث إسمه ورقم هويته المكتبية وعنوانه .

- استعار ماذا؟ والمقصود هنا المادة المعارة، مؤلفها، عنوانها، رقم تصنيفها، ورقمها المتسلسل وأية معلومات أخرى ضرورية .

<sup>1</sup> النجداري أمين، ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص 266-267.

- متى ؟ والمقصود هنا تاريخ الإعارة أو تاريخ الإرجاع للمادة <sup>1</sup>.

• الخدمات المرجعية:

تعتبر هذه الخدمات من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، والمعروف أن كل مكتبة أو مركز للمعلومات مهما كان حجمه يضم قسماً أو جناحاً للمراجع يشرف عليه أمين المكتبة أو أمين المراجع، ومهما كان حجمها (المكتبة) أيضاً هناك أسئلة توجه إليها من قبل المستفيدين، ومن الواجب عليها الإجابة على مثل هذه الأسئلة بغض النظر عن طبيعتها.

والجدير بالذكر إن الخدمات المرجعية لا تقتصر فقط على الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يطرحها المستفيدين وإنما تتعداها لتشمل خدمات أخرى كثيرة، تحتاج هذه الخدمات لكي تقدم بشكل فعال وشامل وبسرعة إلى عنصرين رئيسيين هما:

**أولاً:** مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالقواميس والموسوعات والأدلة والمراجع الجغرافية والأعمال الببليوغرافية المختلفة وغيرها .

**ثانياً:** أمين مراجع مؤهل أو متخصص ولديه الخبرة الكافية والرغبة في العمل في مجال خدمة المستفيدين وإرشادهم، بالإضافة إلى الثقافة الواسعة وإيجاد اللغات والشخصية المقبولة <sup>2</sup>.

تتقسم الخدمات المرجعية إلى قسمين وهما:

**أولاً:** الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل: الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدين بشكل مباشر، إرشاد الرواد وتوجيههم، تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة **أما النوع الثاني** الخدمات المرجعية غير المباشرة وتشمل : اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم، ترتيب المراجع على الرفوف وإعادة المراجع إلى أماكنها الصحيحة .

وهناك ثلاثة مستويات للخدمة المرجعية أولها الخدمة المرجعية المتحفظة وفيها يقدم الحد الأدنى من المعلومات كالإشارة إلى مكان المرجع المطلوب ثانيها تسمى الخدمة المرجعية المعتدلة أو

<sup>1</sup> النجداوي أمين، ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص 266-267.

<sup>2</sup> عمر أحمد همشري، ربحي مصطفى عليان، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، المرجع السابق، ص 288.

المتوسطة وفيها يقدم المرجع المناسب وشرحا عن كيفية استخدامه لأجاد المعلومة المطلوبة، وثالثها الخدمة المرجعية التامة أو القصوى وهذه تصل إلى تقديم المعلومات المطلوبة أو الإجابة اللازمة والمناسبة للسؤال المطروح<sup>1</sup>.

• خدمات الإحاطة الجارية:

مصطلح جديد نسبيا لأنشطة مألوفة في خدمات المكتبات وتعرف خدمة الإحاطة الجارية "بأنها عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوافرة حديثا في المكتبات واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات المستفيدين وتسجل هذه المواد من أجل إعلامهم أو إحاطتهم علما بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة ومراكز المعلومات".

وتأتي هذه الخدمات من حاجة الباحثين إلى ملاحقة آخر التطورات الجارية في مجال الاهتمام والتخصص وخاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا كذلك تتبع هذه الخدمات من إهتمامات المؤسسة ذاتها بقضية المعلومات وضرورة توفرها من أجل تطوير سياساتها وتحسين إنتاجها وخدماتها والتخطيط المستقبلي لبرامجها وتتضمن خدمات الإحاطة الجارية النشاطات التالية:

- إستعراض الوثائق والمصادر التي تصل المكتبة أو مراكز المعلومات .
- إختيار المواد بمقارنتها مع احتياجات المستفيدين .
- إشعار المستفيدين وإعلامهم بالمواد التي تهتمهم بالطرق المناسبة<sup>2</sup>.

وعلى أي حال فإن هدف خدمة المراجع هو معاونة المستفيدين على اختلاف مستوياتهم في الحصول على الإنتاج الفكري أو المعلومات التي يردونها عن طريق الإرشاد والتوضيح والإعلام وبذلك يصبح أخصائي المراجع وسيط بشريا بين القارئ أي المستفيد والكتاب<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - النجدوي أمين، ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص268.

<sup>2</sup> - عمر أحمد همشري، ربحي مصطفى عليان، أساسيات علم المكتبات و التوثيق و المعلومات، عمان، دائرة المطبوعات والنشر، 1990، ص290.

<sup>3</sup> - أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي، المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الاكاديمية والشاملة، القاهرة، مكتبات غريب، [د-ت] ص227.

• خدمة البحث بالاتصال المباشر:

وتعرف بأنها عبارة عن نظام لإسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق إستخدام الحاسوب والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وقواعد المعلومات المقروءة آليا<sup>1</sup>.

وقد ظهرت هذه الخدمة مع بداية الستينات وخطوات تقديم الخدمة تتلخص في مقابلة المستخدمين قبل إجراء البحث لفهم طبيعة حاجاته للمعلومات بدقة من خلال تحديد مفاهيم ومصطلحات البحث اختيار قاعدة أو قواعد للمعلومات المناسبة والاتصال بنظام المعلومات المناسب وإجراء البحث المباشر تقييم النتائج وتقديمها للمستخدمين والاحتفاظ بنسخة منها، ويمكن أن تقدم الخدمة بطريقة غير مباشرة وتقدم حاليا من خلال البحث في قواعد البيانات المخزنة على اسطوانات الليزر (CDROM)<sup>2</sup>.

• الخدمة البليوغرافية :

تعد الخدمات البليوغرافية على درجة كبيرة من الأهمية وخاصة للباحثين وطلبة الدراسات العليا ولهذا تعتبر هذه الخدمة أساسية وضرورية في المكتبات الاكاديمية والمتخصصة والوطنية بسبب طبيعتها جمهورها واحتياجاته، وتأتي أهمية هذه الخدمة من تضخم الإنتاج الفكري وتعدد أشكاله وموضوعاته ولغاته، وتعقد احتياجات المستخدمين وأهمية الوقت في حياتهم .

ويتلخص الدور الذي يمكن أن تقوم به المكتبات ومراكز المعلومات في مجال الخدمات البليوغرافية في النقاط التالية :

- إختيار البليوغرافيات المختلفة اللازمة والمناسبة .
- توفير البليوغرافيات المختلفة للباحثين وإعلامهم عن توافرها .
- إرشاد الباحثين وتدريبهم على كيفية استخدام البليوغرافيات المختلفة .

<sup>1</sup> زكي حسين الوردى، مجبل لازم المالكي، المرجع السابق ، ص254.

<sup>2</sup> النجداوي أمين، ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق ، ص277.

- تقديم معلومات ببيوغرافية عن بعض المصادر للباحثين .

وكذلك تقوم المكتبات بإعداد قوائم ببيوغرافية مختلفة قد تأتي بناء على طلب من الباحثين أو توقعاً لحاجة معينة قد تظهر في مناسبة معينة منتظرة 1.

### 3.2 متطلبات الخدمة المكتبية

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

✓ مصادر المعلومات بكافة أشكالها .

✓ الكادر البشري المؤهل .

✓ المتطلبات المالية (الميزانية) .

### ❖ مصادر المعلومات :INFORMATION SOURCES

تعتبر مصادر المعلومات التي تفتتها المكتبات ومراكز المعلومات هي الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية ويتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها و كلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة ومتنوعة المستويات ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها، كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها أو مراكز المعلومات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة وتعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات معينة أو خدمة معينة يحتاجها المستفيد<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> النجداوي أمين، ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق ، ص287.

<sup>2</sup> عمر احمد همشري، ربحي مصطفى عليان، أساسيات علم المكتبات و التوثيق و المعلومات، المرجع السابق، ص189.

أشكال مصادر المعلومات :

• مصادر المعلومات المطبوعة (التقليدية) :

هي أساس الخدمة المكتبية وهي العمود الفقري لها وتشمل مصادر المعلومات المطبوعة على المواد المكتبية التالية:

- ✓ الكتب بكافة أنواعها.
- ✓ الكتيبات والنشرات.
- ✓ التقارير العلمية وتقارير البحوث .
- ✓ الرسائل الجامعية .
- ✓ الكشافات والمستخلصات وغيرها<sup>1</sup>.

• مصادر المعلومات غير المطبوعة (غير التقليدية) :

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

تنقسم هذه المصادر الغير المطبوعة إلى ثلاث أنواع:

- المواد البصرية: **Visual Materials**

وهي المواد التي تعتمد على السمع والبصر معا في نفس الوقت في إدراك المعاني و المعلومات التي تحملها ومن أمثلتها:

- ✓ الأفلام الناطقة.
- ✓ أفلام الفيديو.
- ✓ المصغرات الفلمية (الميكروفيلم والميكروفيش...الخ) .

- المواد السمعية: **audio Matériels**

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

<sup>1</sup> عبد الحافظ سلامة، أساسيات علم المكتبات و المعلومات، الأردن، الهبة للنشر و التوزيع، 2002، ص55 .

✓ الاسطوانات الصوتية

✓ الأشرطة الصوتية

✓ الأسلاك الممغنطة .

#### - المواد السمعية والبصرية: Audio-Visual Materials

وهي المواد التي تعتمد على السمع والبصر معا في نفس الوقت في إدراك المعاني والمعلومات التي تحملها ومن أمثلتها :

✓ الأفلام الناطقة.

✓ أفلام الفيديو .

✓ الشريحة الفيلمية الناطقة.

✓ الفلم الملفوف الناطق.

✓ الشرائح والشفافيات الناطقة وغيرها<sup>1</sup> .

#### • مصادر المعلومات الالكترونية :

هي كل ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة الكترونيا على وسائط ممغنطة أو ليزيرية بأنواعها أو تلك المصادر المخزنة أيضا الكترونيا في ملفات قواعد بيانات وبنوك معلومات متاحة للمستفيد عن طريق الاتصال المباشر وداخليا في المكتبة أو مراكز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المتراصة وغيرها .

#### ❖ الكادر البشري المؤهل:

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي، فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها في تحقيق المكتبات لأهدافها ولا بد من الإشارة إلى حجم وطبيعة العاملين بالمكتبة تتأثر بعوامل عدة منها:

✓ حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة .

<sup>1</sup> \_ غالب عوض النوايسة، مرجع نفسه، ص22.

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

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

#### ❖ المتطلبات المالية ( الميزانية ):

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

- ✓ النفقات المالية التي نحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة .
- ✓ النفقات المالية التي تتطلبها الأجهزة كأجهزة التصوير وأجهزة المواد السمعية والبصرية والمصغرات الفيلمية وأجهزة الحاسوب ومكوناتها المختلفة .
- ✓ النفقات المالية التي تتطلبها البرمجيات المختلفة وخاصة التي تستخدم الحاسوب في أعمالها .

- ✓ النفقات لصيانة الأجهزة والموارد المختلفة والمكان الذي يحتويها .
- ✓ نفقات أخرى متعددة .<sup>2</sup>

#### ❖ التسهيلات اللازمة للمستفيدين:

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

- ✓ مناظرة المطالعة .

<sup>1</sup> - غالب عوض النوايسة، المرجع السابق، ص22-24 .

<sup>2</sup> - غالب غواص النوايسة، المرجع السابق، ص25-26 .

<sup>2</sup> - نافع المدادحة، المرجع السابق، ص25.

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

إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها :

- **مجتمع المستفيدين:** حيث يختلف من مكتبة إلى أخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم، وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم وتتناسب مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد، فمجتمع المكتبة المدرسية مثلا الذي يضم الطلبة والمدرسين وأعضاء الهيئة الإدارية يختلف عن مجتمع المكتبة العامة الذي يتألف من جميع فئات المجتمع الذي تخدمه المكتبة وهكذا .
- **حجم المكتبة:** يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية والعمليات والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبة أكثر .
- **أهداف المكتبة:** لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من اجل خدمة تلك الأهداف .

<sup>1</sup> غالب عوض النوايسة، مرجع نفسه، ص26.

- نوع المكتبة: من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواعا عديدة من المكتبات كالمكتبات المدرسية والعامة والجامعية والمتخصصة وغيرها، وبالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى ويعود ذلك الاختلاف إلى أهدافها وحجم مجموعاتها وحجم المستفيدين وإمكاناتها المتوفرة .
- العاملين في المكتبة من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم: فكلما كان عدد العاملين في المكتبة كبيرا إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر ومتقدمة .
- موازنة المكتبة: حيث تعتبر موازنة المكتبة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية فكلما كانت الموازنة كبيرة كلما كانت الحاجة إلى خدمات مكتبية متعددة ومتطورة .
- عوامل أخرى: وتتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية والدينية واللغوية والسياسية والجغرافية وتطور الاتصالات فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصصه.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> غالب عوض النوايسة، المرجع السابق، ص27.

أصبح العالم قرية صغيرة مترامية الأطراف مما دعى الكثير من المستفيدين وأصحاب الاهتمام بقطاع الخدمات إلى البحث عن مؤسسات خدماتية تشير بجودة الخدمة التي تقدمها، لذلك تسعى كثير من المؤسسات ومنها المكتبات ومراكز المعلومات أيا كان حجمها للارتقاء بمستوى الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء إذ تقوم تلك المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها.

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

## 1. ماهية الجودة

### 2.1 مفهوم الجودة وأساليبها

#### ❖ تعريف الجودة:

**لغة:** يبدو إن مصطلح الجودة ليس جديدا ولا مستحدثا، بل انه من أصول اللغة منذ منشئها، إلا إن استعمالها لتقييم خدمات المؤسسات، من أجل وأدق تعبير، ففي اللغة العربية نقول الجودة، وبالفرنسية *qualité* وبالإنجليزية *quality* والجودة لغة هي نقيض الرديء، وجود أي الجيد على وزن فعيل واصله جود، فقلبت الواو، ياء لانكسارها ومجاورتها الياء ثم أدغمت الياء الزائدة فيها، والجمع جياذ، وجياذات جمع الجمع. نقول جاد الشيء جوده أي صار جيدا، وأجدت الشيء فجاد، والتجويد مثله، وقالوا أجودت كما قالوا "أطول وأطاب وأطيب"<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> ابن المنظور، لسان العرب، المحيط، معجم لغوي علمي، لبنان، دار العرب، المجلد الأول، من الألف إلى الراء، ص240.

اصطلاحاً: "هو أداء العمل وفق معايير ومواصفات قياسية، لبلوغ مستوى الامتياز في العلاقة بالزبائن على مستوى المؤسسات الاقتصادية، ويتم ذلك عن طريق تحسين نوعية المنتجات والرفع من مستوى الخدمات فبالنسبة للمؤسسات الاقتصادية الخاضعة للمنافسة، التي لا يمكن أن تكون ناجحة، إلا إذا توجت ودعمت بجودة في الإنتاج والمنتجات، ثم طالت هذه الطريقة المؤسسات الخدماتية كالنقل، الفنادق والخدمات الفكرية<sup>1</sup> .

والجودة حسب رأي فشر تعبر عن درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتاز أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور الزبائن باستمرار . وقد صنف كوان مفهوم الجودة في خمسة اتجاهات هي:

- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة تقترب من الكمال.
- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تلبية احتياجات الزبون بما يتناسب مع الأهداف المنشودة
- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إجراء التغيير في خدماتها أو إنتاجها وبما يتناسب مع حالة العرض والطلب في السوق.
- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تحقيق أرباح مالية أكثر.
- أما المنظمة الأوروبية لضبط الجودة فتري أن الجودة "هي مجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج معين تحدد قدراته حسب تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم".
- وتعريف الجامعة الأمريكية للجودة "أنها الهيئة والخصائص الكلية للمنتج التي تظهر قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية"<sup>2</sup>.

#### ❖ أساليب الجودة:

هناك بعض الأساليب والتي يمكن استخدامها في تطبيق برنامج الجودة الذي تختاره إدارة المنظمة أو المؤسسة ومن أهمها نذكر:

<sup>1</sup> عبد المالك، بن السبتي، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة المعلومات والمكتبات، قسم المكتبات، المجلد الأول/ العدد2، ديسمبر، 2002، ص30.

<sup>2</sup> قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات، عمان، دار الشروق، 2006، ص ص24-25.

• التشخيص وحل المشكلات:

يعتمد هذا الأسلوب لتقييم الموقف الحالي للمؤسسة ولتحديد ما هي المشاكل الأكثر عملية في مواجهتها ومن أمثلتها : أسلوب التحليل SWOT وهو تحليل القوة والضعف والفرص والتهديدات وأسلوب تحليل Pareto هذا الأخير الذي يساعد على اكتشاف أن 20 من المشاكل والتي تم علاجها سوف تحقق أكبر إيجابيات للمنظمة أو المؤسسة .

كما يعد الأسلوب الذي قام بتطويره إيشيكاوا عام 1943 وهو ما يسمى بعظمة السمكة حيث مكن من تحليل مشكلات العاملين والمتمثلة أما في الأفراد أو الطرق أو الآلات أو المواد وهو يعود لعدة أسئلة: لماذا؟ متى؟ من؟ كيف؟ ماذا؟ وذلك للوصول إلى المشكلة التي تم تحديدها<sup>1</sup>.

• جماعات عمل الجودة:

يمكن أن تكون هذه الجماعات في عدة أشكال إما في الصورة من أعلى لأسفل وهنا يتم الجمع بين رجال الإدارة العليا وبعض أفراد الأسرة الوسطى والدنيا، وقد تكون الجماعة من أسفل إلى أعلى، ويمكن للجماعة أن تنمي بنفسها روح العمل الإداري الجماعي وكذلك قدرة القائد على التعامل مع فكر الجماعة وهي عوامل تؤثر في نجاح عمل جماعات الجودة.

• دوائر الجودة:

وهي إحدى أشكال جماعات الجودة وتتكون طوعية من عدد من العاملين والذين يؤدون نفس العمل وعادة تتكون من 6 إلى 10 أفراد ومن المتوقع لدوائر الجودة أن تصل إلى مرحلة الرقابة الذاتية بحيث تتسق بها الإدارة ويتم تدعيمها بواسطتها حتى تستطيع أن تأخذ القرارات وحدها .

<sup>1</sup> بوعافية السعيد، قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات، رسالة ماجستير، المشرف كمال بطوش، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006، ص89.

## • أساليب التعلم من الآخرين:

وظهرت من الحاجة على اقتراح لأشياء جديدة وكذا القدرة على أن يستمر الفرد في تعلمه من الآخرين ومن أشهرها أسلوب النقاط المرجعية ويعتمد هذا الأسلوب على فكرة أساسية وهي انه عندما تقوم المنظمة بتحليل عملياتها بحيث تحقق خدمة جيدة فهذا التحليل يظهر لنا أن بعض المجالات قد يكون لها مثل في بعض المنظمات المشابهة للمنظمة موضع التحليل<sup>1</sup>.

## 3.1 الجودة في المكتبات الجامعية:

إن الحديث عن الجودة في المكتبات الأكاديمية يعود إلى صدور العديد من الأدلة والكتيبات التي تشير إلى قياس أداء المكتبات الجامعية بهدف التأكد من سرعة استجابتها الدقيقة لاحتياجات مستخدميها اقتناء وتوفيرا وتسليما وبأقل تكلفة وتعد جامعة أوريغون الحكومية من أوائل الجامعات التي تبنت مدخل الجودة الشاملة سنة 1989 ثم قامت بالتطبيق الفعلي له سنة 1990 في مكتباتها بهدف تحسين خدماتها واستخدام مصادرها ومن ثمة تحسين فعالية خدماتها، تلتها محاولة مكتبة جامعة هارفارد ثم اتسعت دائرة الاستخدام إلى باقي الدول الأخرى خاصة بريطانيا والدانمرك وأستراليا حيث تم التطبيق في مكتبات جامعة ملبورن وجامعة موناخ كذلك جامعة فيكتوريا للتكنولوجيا ومكتبات جامعة الحدود الشمالية<sup>2</sup>.

## 4.1 أهمية الجودة في المكتبات الجامعية:

إن منهج الجودة يسمح بالانتقال من جودة فرعية إلى جودة جماعية منظمة إذا فهو يؤدي إلى مقارنة شاملة لأداء المهام الموكلة إلى المكتبة الجامعية بشكل يحقق الإشباع لدى المستخدمين، وتتخلص أهمية توفر عنصر الجودة في المكتبات الجامعية في عدة عوامل منها : بلوغ درجة الامتياز في العلاقة مع المستخدمين، تحسين نوعية ومستوى الخدمات، دعم مصالح وإطارات المكتبة بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجون إليها كذلك استغلال الطاقات البشرية والمادية

<sup>1</sup> - بوغافية السعيد، المرجع السابق ، ص90.

<sup>2</sup> - بن عبد الله العباس هشام، ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، بريطانيا، دار المريخ، 2002، ع 03، ص456.

المتوفرة بالمكتبة ومن ثمة تحقيق التقدم لها وتنوع مصادرها والسيطرة على تكاليفها، إن الجودة الشاملة داخل المكتبات الجامعية تتطلب قيادات إدارية تتوافر لديها المعرفة العلمية والرغبة في التطبيق العلمي وبعد النظر الاستراتيجي في ترسيخ العلاقة بين العاملين في المكتبة من خلال تطبيق مبدأ المشاركة في العمل الجماعي والتخطيط الإداري ووضع برامج التطوير والتنمية التي تسهم في تدريب الأفراد من أجل الوصول إلى جودة الأداء في الموارد البشرية التي تعتبر الركيزة الأساسية لنجاح المكتبات الجامعية وتطوير الأداء المكتبي ولكن تحقق الجودة الحقيقية لا بد له من المرور بعدة خطوات أو مراحل لامناص من الأخذ بها<sup>1</sup>.

#### 4.1 مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية:

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

##### • التخطيط للجودة:

يقصد بالتخطيط تحديد الأهداف وكيفية تحقيقها والوصول إليها ويجب أن تأخذ عملية التخطيط الموجهة للجودة في الحسبان كل احتياجات المستفيدين والزائرين للمكتبة الجامعية وكذا العمال في نفس الوقت، بالإضافة على بعض الأمور البيئية بحيث يمكن تحقيقها بصورة كاملة وللوصول إلى الجودة الشاملة يجب أن تجري المكتبة تغييرا جذريا حيث يذهب هذا التغيير إلى ابعدها من تبديل الطريقة أو تعديل للعملية فهو في البداية يمس الثقافة أي ثقافة المكتبة ككل والتي تشمل تغيير الطريقة التي تؤدي بها الأعمال كذلك العادات والتقاليد الإدارية والسلوكيات التقليدية السائدة، هاته المتغيرات تنعكس على ثقافة المكتبة لتصبح ملموسة في سياساتها وباختصار تتكون هذه الثقافة من ثلاث عناصر أساسية وهي :

<sup>1</sup> بن السبتي عبد المالك، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة المكتبات والمعلومات، قسم علم المكتبات، مج2، العدد2، قسنطينة،

- الرؤية الشاملة طويلة المدى لما تريد المكتبة أن تكون عليه<sup>1</sup>.
- مجموعة من القيم تشيد وتوضح العناصر التي يجب التركيز عليها وأجراء وتقديم الخدمات.
- رسالة وتتضمن الأهداف طويلة المدى المعبر عنها في صورة أكثر شمولية بواسطة رؤية المكتبة وترجمتها إلى مصطلحات واقعية وعلمية.

• تحديد احتياجات المستفيدين:

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

أن تكريس مبدأ الجودة في المكتبة لا يكون إلا بالتعرف أولاً عن الأفراد أو أنماط المستفيدين الذين تمسهم هذه السياسة الجديدة وذلك بالإجابة عن السؤال من المستفيد وما هي سماته؟ إذ تعدد أشكال المستفيدين وتغير سماتهم حسب نوعية المؤسسة أو المكتبة التي يقصدون الاستفادة من خدماتها، إن معرفة وتحديد المستفيد يسمح بتصميم جيد للخدمات المقدمة داخليا أو خارجيا، ومن جهة أخرى إن "التعرف على احتياجات المستفيدين هو مبرر إنشاء هذه المكتبات تحت قانون العرض والطلب المعروف في الاقتصاد فالطلب هو الذي يعبر عنه باحتياجات المستفيدين والعرض هي الخدمات المقدمة لهم"<sup>2</sup>

• تطوير ملامح الخدمة:

غني عن القول إن الهدف الأسمى الذي تسعى المكتبات الجامعية لتحقيقه هو تقديم خدمات معلومات مطابقة لتطلعات المستفيدين منها، "وتتوقف طبيعة ومستوى الخدمات المقدمة على عدة عوامل منها العنصر البشري ومدى تأهيله في مجال المكتبات والمعلومات، حجم المجموعات

<sup>1</sup> بوعافية السعيد، المرجع السابق، ص92-93.

<sup>2</sup> مرجع نفسه ، ص93.

بالمكتبات أي المقتنيات فضلا عن نوعية الإجراءات داخل المكتبة " فالخدمات بمثابة مرآة عاكسة لمدى نشاط المكتبات ومن ثم نجاحها في أداء رسالتها، ومن خلال مدخل الجودة فيجب على المكتبات الجامعية العمل على إيجاد الصبغة التطويرية في خدماتها وللوصول إلى هذا المسعى فهي مطالبة بتوفير جملة من الخصائص إن عملت على تجسيدها في الواقع فهي ستنجح في المرور بهذه المرحلة ومن ثم دخول عالم الجودة من بابه الواسع، وباختصار يمكن وضع هذه الخصائص فيما يلي:

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

• وضع الأهداف:

وتتركز هذه المرحلة أساسا في بناء الأهداف والنقاط التي يراد الوصول من خلال تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية ويمكن تشبيه ذلك برسم لمعالم الدراسة والاستراتيجيات التي يسير وفقها تبني منهج أو فلسفة الجودة وللإشارة فهذه المرحلة ذات صلة وثيقة بعملية التخطيط التي سبق وان اشرنا إليها، "إن منهج الجودة لا يمكن أن ينجح أو يصبح مصدرا حقيقيا للتقدم إلا إذا حددت سياستها في مجال الجودة وعرفت بها وأعلنت عن أهداف الجودة الواجب تحقيقها، إلا انه إذا لم يكن العاملون مستوعبين للأهداف المتعين بلوغها أو لم يكونوا منسجمين فيما بينهم فان مضاعفة عدد العاملين أو تثليثه أو إحداث مراكز عمل في كل مكان لن تؤدي بالضرورة إلى إرضاء المستفيدين في المرحلة النهائية" وهذا ما يدفع بالمكتبات الجامعية اليوم بالتركيز أكثر على مدى نجاحت التنظيم الداخلي للمؤسسة ككل ونمط العلاقات السائدة بين مختلف أقسام المكتبة، كذلك يجب على الإدارة دائما التذكير والتتويه المستمر بمكانة المكتبة الجامعية كمركز للإشعاع العلمي في محيط الجامعة الأم وهذا كله يكون بالموازنة مع الفهم والإدراك الجيد للأهداف المتوخاة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - بوغافية السعيد، المرجع السابق، ص ص 94-95.

5.1 معايير وموصفات والتوحيد القياسي للجودة في المكتبات.

• التعريف بسلسلة الموصفات ايزو 9000:

إن مصطلح الايزو ISO مشتق من الحروف الأولى لاسم المنظمة الدولية للتقييس organiserions of standardisation international وهي منظمة دولية غير تابعة للأمم المتحدة ، تهتم بإصدار وتعديل الموصفات و توحيدها على المستوى الدولي ، والتي تضمن حق كل المنتج والمستهلك، وحولة تشجيع الصناعات واعتماد المنافسة بينها بما يساهم في تطوير إنتاج السلع والخدمات .

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

إن أهم ما تتصف به سلسلة الإيزو 9000 هي أن مواصفاتها الخاصة بالحالات التعاقدية لها القدرة على منح شهادة إثبات المطابقة مع القياس الدولي وهي شهادة معترف بها ومعتمدة دولياً وتعد سلسلة مواصفات الإيزو 9000 إجماعاً دولياً على مجموعة عناصر تمثل الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة لتطبيق نظام الجودة الذي يعتبر رضا المستهلك هدفاً أساسياً له .

ثم اشتقاق سلسلة الإيزو 9000 من ثلاثة أنواع من المواصفات وهي على النحو الآتي:

- مواصفات الدفاع البريطانية Decence Standa rd في عام 1959.

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

- المواصفات البريطانية Bs 5750 في عام 1979.

واستجابة للطلب العلمي في عام 1987 تم إصدار المواصفة الدولية لنظام الجودة ISO 9000 وأجريت عليها عام 1994 ولكن لم يكن هذا التعديل أساسياً ولم يمس الهيكل الرئيسي للمواصفة إلا في عام 2000 في نهاية الربع الأخير منه فقد تم إصدار المواصفة الجديدة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> قاسم نايف علوان، إدارة الجودة ومتطلبات الايزو 9001-2000، عمان، دار الثقافة، 2009، ص 190.

• سلسلة المواصفات القياسية الدولية ايزو9000:

طورت الجماعة الأوروبية معيارا للجودة هو ايزو9000 حيث ركز هذا المعيار على إلزام المنظمات العاملة في نطاق دول الاتحاد الأوروبي، بإتباع إجراءات ضمن إدارة منهجية للجودة وقد تضمن إدارة منهجية للجودة، وقد تضمن هذا المعيار ثلاثة عناصر رئيسة وهي:

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

2- توثيق إجراءات الجودة.

3- وجود تعليمات مكتوبة للعمل.

فمعيار ISO 9000 عبارة عن سلسلة من المواصفات القياسية الدولية، تتكون من خمس مجموعات مرتبطة ببعضها، خاصة بإدارة وتأكيد الجودة.

1- ايزو 9000 وهي المرشد الذي يحدد محالات تطبيق كل من ايزو 9001 ايزو 9002 و ايزو9003 و ايزو9004 .

2- ايزو 9001 تتضمن ما يجب أن يكون عليه نظام الجودة في المؤسسات الإنتاجية أو الخدمية، التي يبدأ عملها بالتصميم، وينتهي بخدمة ما بعد البيع، وهي الأكثر شمولاً، حيث أنها تحتوي على جميع عناصر الجودة العشرين.

3- ايزو9002: تتناول نظام الجودة في المؤسسات الإنتاجية، الو الخدمية التي يقتصر عملها على النتاج، و التركيب دون التصميم، أو الخدمة ما بعد البيع، وتنظم 18 عنصرا من عناصر الجودة العشرين.

4- ايزو9003: تختص الشركات التي تحتاج لنظم جودة شاملة لأنها لا تعمل بالإنتاج، أو تقديم الخدمة، وإنما يقتصر عملها على الفحص و التفنيش و الاختبار، وتحتوي هذه المواصفة على اثني عشر عنصرا من عناصر الجودة العشرين

5- ايزو 9004: تحدد عناصر ومكونات نظام الجودة، وتعتبر المرشد الذي يحدد كيفية إدارة الجودة، وهي بذلك تختلف جذريا عن سابقتها، في أن الأخير تعاقدية أو تتضمن صيغة التزام من المورد المصنع تجاه العميل، والصفة التعاقدية هنا تفرض الحصول على شهادة، أما المواصفة 9004 فهي إرشادية فقط<sup>1</sup>.

• خصائص مواصفات الايزو 9000.

تتميز مواصفات الإيزو 9000 بجملة من الخصائص المميزة ولعل من أبرزها ما يلي:

- أنها مبنية على التراكم المعرفي لإدارة الجودة، وتتعلق أساسا بأنظمة إدارة الجودة.
- أنها تمثل قاسما مشتركا للجودة المقبولة عالميا.
- أنها تحدد المبادئ الأساسية التي تضمن القيام بعمل عقلاني (جيد).
- توفر ضمانا لوجود قاعدة متينة للممارسات الجيدة.
- أنها تكمل برنامج الجودة القائم أساسا في الشركة، وتساهم في تحسين العمل و السلعة تدريجيا.

- إن الميزة الرئيسية للإيزو 9000 هي كونها تمثل اتفاقا عالميا وطريقة مثلى لتأسيس أنظمة جودة معمول عليها ، والتي يمكن التحقق منها من قبل المشتري أو تمثله أو من قبل طرف ثالث معتمد، وأبعد من هذا كونها تمثل أساسا مقبولا عالميا لتأسيس وتقويم نظام الجودة لأية منظمة في أي جزء من العالم.

- توفر مجموعة من المتطلبات والإرشادات التي تحدد ماهية الخصائص والصفات التي يجب توفرها في أنظمة الجودة، ولكنها لا تحدد كيفية تطبيق هذه المتطلبات، فهي تركز على ما هو مطلوب وليس على الكيفية التي يتم بها تلبية تلك المتطلبات.

- أنها تركز على العمليات الداخلية لاسيما التصنيع، البيع والإدارة والدعم والخدمات التقنية

<sup>1</sup> -فار التميمي، أحمد الخطيب، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التاهيل للإيزو 9001، عمان، عالم الكتب الحديث، 2008، ص ص77-78.

-أنها تركز على منع حدوث حالات عدم التطابق خلال جميع مراحل العملية الإنتاجية، الأمر الذي يوفر الثقة للزبون والإدارة حول جودة السلع المقدمة<sup>1</sup>.

• فوائد تطبيق الإيزو.

إن تطبيق المواصفات والمقاييس العالمية (إيزو9000) من قبل المنظمات لها العديد من الفوائد التي تعود على التنظيم والأفراد وهي:

1- العمل على زيادة قدرة التنظيمات على التنافس من خلال إتباع سياسات وإجراءات عمل تكون على درجة كبيرة من الدقة والوضوح والموضوعية مما يمكن هذه التنظيمات من تصدير خدماتها ومنتجاتها إلى كل دول العالم.

2- تطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تسجل الإجراءات والعمليات وطرق العمل بشكل يساعد على تحقيق المواصفات العالمية.

3- رفع مستوى الأداء و تغيير ثقافة المنظمة إلى الأفضل .

4- بناء علاقات قوية و متينة مع العملاء.

5- تدريب المسؤولين في المنظمة على أساليب المراجعة والتقييم الذاتي.

6- إعطاء العاملين شعورا بالثقة ورفع الروح المعنوية بسبب حصول المنظمة على شهادة الجودة العالمية .

7- تحسين عمليات الاتصال الداخلي والخارجي وإتاحة المجال واسعا للمؤسسة لدخول السوق العالمي بقدرة فاعلة وكفاءة .

<sup>1</sup> لعللي بوكميش، إدارة الجودة الشاملة إيزو9000، عمان، دار الولاية للنشر، 2008، صص 115-116.

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

## 2 قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية

### 1.2 مفهوم الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية:

إن المفهوم الأولي الذي نستقيه من لفظ ومصطلح الجودة بالنسبة لخدمات أي هيئة أو مؤسسة اقتصادية كانت أم تجارية أم معلوماتية، هو الأداء الجيد لمختلف الأعمال والوظائف بمختلف أنماطها، تكمن جودتها في تحقيق الحد الأدنى من الأداء بشكل أو صيغة فعالة، دقيقة وعلى جانب كبير من الجمالية والمنفعة.

لهذا نخلص بأن الجودة هي الاستغلال العلمي للمعايير والمواصفات القياسية قدر المستطاع،<sup>2</sup>

المنظمة للعمل المكتبي والخاضعة لتدابير وقواعد علمية معينة، واستعمال أحدث الأساليب المتمثلة في رضى المستعملين فالجودة لا تعني التعقيد واستعمال أحدث الأساليب المادية، وتسخير الاعداد الهائلة من العاملين، بل الاعتماد على مقومات أساسية تتمثل في:

• الكفاءات البشرية الممارسة للعمل المكتبي بوعي العملية.

• حسن التدبير والتسيير واعتماد الإدارة العلمية .

• التركيز على جانب الأخلاق والسلوك المجسد في تصرفات العاملين وعلاقتهم بالمستفيدين

• التشجيع على القدرات والمهارات الفردية.

• ترشيد صرف الموارد المالية.

<sup>1</sup> سوسن شاكر مجيد، محمد عواد زيادات، الجودة والاعتماد الاكادمي لمؤسسات التعليم العام الجامعي، عمان، دار الصفاء، 2008، ص ص77-78.

<sup>2</sup> رحابلي محمد، الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية دراسة ميدانية ومقارنة، رسالة ماجستير، المشرف كمال بطوش، جامعة منتوري قسنطينة، 2005، ص 18.

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

وإنطلاقا من هذا التعريف الإجرائي، أردنا تصور العمل المكتبي الجيد، والخدمات المكتبية الفعالة داخل المكتبات، والكيفيات التي يمكن أن تجعل هذه المؤسسات هي الأخرى تساهم في البحث الفكري والعلمي وتطوير المعرفة البشرية<sup>2</sup>.

#### • مفهوم جودة الخدمة:

إن جودة الخدمة ليس من السهل تعريفها بطريقة دقيقة فكل فرد يحاول الكتابة عنها أو ممارستها يجد انه من الصعب عليه أن يصل إلى تعبير عملي عنها يتفق مع الآخرين ففي بعض الأحيان قد يكون هذا التعبير واسعا للغاية بحيث يصبح لا معنى ويكون من الصعب وضعه موضع التطبيق. وفي بعض المواقف الأخرى فان بعض الأفراد يضعون تعريفا مفصلا للجودة والذي قد يكون ملائما لبعض الخدمات ولكنه من الصعب أن يتم تعميمه على مستوى كافة الخدمات.

وتستمد الصعوبة في تعريف جودة الخدمة من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياسا إلى السلع المادية، وتميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة<sup>1</sup>."

#### • مفهوم آخر جودة الخدمة:

نبح الاهتمام بالقضايا الخاصة بقياس وإدارة جودة الخدمة كنتيجة مباشرة لسعي المديرين الى تقديم خدمة أفضل للعملاء التغلب على المشاكل التسويقية المتعلقة بجودة الخدمة التي تختلف عن تلك

<sup>1</sup> - رحابلي محمد، المرجع السابق، ص18.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص18.

<sup>1</sup> - قاسم نايف علوان المحياوي، المرجع السابق، ص90.

المشاكل المرتبطة بجودة السلع المادية. وقد ساهمت عدة عوامل في زيادة الاهتمام بالجودة في مجال الخدمات ومن أبرزها:

- ✓ الأهمية المتزايدة لدور قطاع الخدمات في النمو الاقتصادي، والتحول العديد من المجتمعات من مجتمعات اقتصادية إلى مجتمعات خدمية.
- ✓ تزايد دور الجودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء وزيادة ولائهم للمنظمة<sup>1</sup>.

## 2.2 أبعاد الجودة :

✓ **الاعتمادية: Reliability** وتعني الاتساق في الأداء، وانجاز الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه.

✓ **الاستجابة: responsiveness** وهي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم المساعدة للزبون، أو حل مشاكله المحددة، هل الإدارة مثلاً قادرة ومستعدة وراغبة في لقاء زبون لديه مشكلة عاجلة تتطلب مساعدتها وتدخلها لتذليل هذه المشكلة؟.

✓ **الجدارة: compétence** وتعكس مستوى الجدارة التي يتمتع به القائمون على تقديم الخدمة، من حيث المهارات والقدرات التحليلية والإستنتاجية، والمعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل امثل، وفي حالة التعامل مع مقدم خدمة ما لأول مرة، فإن المستفيد غالباً ما يلجأ إلى معايير مثل الكفاءات العملية أو عضوية جمعيات معينة لتقييم جدارة مقدم الخدمة وجودة خدماته.

✓ **الوصول للخدمة: Accessibility** لا يتضمن هذا البعد فحسب، ولكن كل ما من شأنه أن ييسر من الحصول على الخدمة مثل ملاءمة ساعات العمل وتوافر عدد كاف من منافذ الخدمة، وملائمة موقع المنظمة.

✓ **المصداقية: Credibility** وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها الإدارة للزبائن فيما يخص الخدمات المقدمة و تحسيناتها مما يترتب عليه ثقة متبادلة.

<sup>1</sup> البراوي نزار عبد المجيد، باشورة لحسن عبد الله، إدارة الجودة مدخل للتميز والزيادة مفاهيم وأسس وتطبيقات، عمان، الوراق للنشر، 2010، ص540.

✓ الأمان : **Security** ويعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات مع منظمة الخدمة من الشك او المخاطرة.

✓ الاتصال : **communication** أي وجود قنوات اتصال واضحة لنقل المعلومات من الزبائن إلى الإدارة حول الاقتراحات أو الاعتراضات المقدمة لإجراء التعديلات المطلوبة وإبلاغ الزبائن عن أساليب الإخفاق و التغيير في الخدمة للمستفيد.

✓ درجة فهم مقدم الخدمة للمستفيد : **Under standing the Customer** وتعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الزبون، ومواءمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة، كما يتضمن هذا الجانب توفر الاهتمام الشخصي بالزبون وسهولة التعرف عليه، مثلاً كم من الوقت والجهد يحتاج مقدم الخدمة لكي يفهم الزبون؟ هل يفهم مقدم الخدمة المتطلبات الخاصة للزبون؟

✓ الأشياء الملموسة : **tangibles** غالباً ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية (مثل المعدات و الأجهزة والأفراد ووسائل والاتصال التابعة لمقدم الخدمة)<sup>1</sup>.

✓ اللباقة : **Courteys** وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والأدب، وان يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة و الزبون.

إن هذه المعايير العشرة التي يعتمدها الزبون لتقييم جودة الخدمة ليست بالضرورة أن تكون مستقلة عن بعضها البعض بل إن بعض المعايير متداخلة مع بعضها البعض وقد تكون أحياناً مكملة لبعضها البعض.

ولإيضاح الكيفية التي يحكم بها الزبون على كل بعد من الأبعاد الخمسة سنوضح هذه الأبعاد كلا على حدة:

✓ الاعتمادية: أي تسليم حسب الموعد، وتعرف الاعتمادية بكونها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق، ولم تعد المصارف وفق الاعتبارات الحدية التي وضعتها ومن وضوح في

<sup>1</sup> قاسم نايف علوان المحياوي، المرجع السابق، ص94.

الرؤية والتعامل من أن تجعل هذا المبدأ لا يحتل مكانة تذكر، وإن استخدام وسائل الاتصال الحديثة جعلت الاعتمادية أكثر تطبيقاً، ما دام اعتباري الوقت والمكان قد أسقطا من الاعتبار في التعامل.

**الاستجابة:** وجود الرغبة بالمساعدة، الاستجابة هي وجود الإدارة لمساعدة الزبائن وتزويدهم فوراً بالخدمة ويركز هذا البعد على المجاملة و اللطف، والأصل في التعامل مع طلبات الزبون بين الاستجابة والأحداث التي ترفقها والتي يمكن أن تؤدي إلى التكلفة فهناك تشابه قوي بين سلوك المستخدم في خدمة المواجهة الحاسمة وبعد الاستجابة لجودة الخدمة، وتصل الاستجابة للزبون من خلال طول الوقت الذي ينتظره لتلقي المساعدة، (إجابات الأسئلة، الاهتمام بالمشاكل وكذلك المرونة و القدرة على تقديم خدمة الإيصال لاحتياجات الزبون زمن اجل التفوق ببعد الاستجابة يجب على المصرف أن يكون واثقاً من صورة المعالجة لتسليم الخدمة ومعالجة الطلبات من نقطة رؤية الزبون أكثر منها من نقطة رؤية المصرف المعايير الخاصة بالسرعة والمدة المحددة التي تعكس رؤية المصرف للإجراءات الداخلية المطلوبة والتي ربما تختلف كثيراً من متطلب الزبون للسرعة والمدة المحددة ولكن أين المواجهة و تلتقي الإجابة بين الطرفين؟

المواجهة لم تعد قائمة موقعياً، وإنما الوضوح في الرؤية مكن من الاستجابة –وبحدود المعقول –من الرد على الاستفسارات والشكاوى التساؤلات دون حاجة لمجاملة أو لطف في العمل<sup>1</sup>.

✓ **الضمان:** خلق الثقة وكسبها، ويعرف التوكيد بمعرفة المستخدمين واللطف والكياسة وقدرة المصرف ومستخدميه على خلق وكسب الثقة، وهذا البعد يميل إلى أن تكون ذا أهمية واضحة للخدمات التي يدركها الزبون، كالتالي تتضمن مخاطرة عالية و/أو مخرجاتها كالخدمات المصرفية وخدمات التأمين، وقد كان للمعارف والمعلومات من اثر واضح في التعامل بمعيار الثقة هذه والتوكيد عليها، وان كسب الثقة بالمصرف تتأتى من أداء المصرف والتعرف على نتائج أعماله، أو بالأحرى: عدم إلحاق الضرر بالفرد صاحب الحساب وان كل ما يقوم به من تعامل يدخل في باب الوضوح.

<sup>1</sup> - قاسم نايف علوان المحياوي، المرجع السابق، ص94.

✓ **التعاطف:** معاملة الزبائن كأفراد بشكل شخصي ويعرف الاعتناق (التقمص العاطفي)، أن يعمل المصرف على تقديم الخدمة لزبونه من خلال انتباه خاص له، أن جوهر التفاعل العاطفي هو الوصول للزبون من خلال علاقة شخصية والإيصال (حسب طلب للخدمة) وبيان الزبون هو فريد وخاص وهذا الاعتبار قد ينعلم في كثير من الحالات إذ تبيين أن العديد من المتعاملين و أصحاب الحسابات لم يعرفوا حتى مكان مصارفهم، وبخاصة ضمن الاعتبار الدولي، إذ يتم التعامل أليا و الكترونيا، ولا تعاطف ولا علاقة تذكر ولكن جودة الخدمة عند الفرد هي من خلال دقة العمل وضبطه ومصداقيته بين الطرفين وهذا ما جرت عليه الأحداث في ما قبل ظهور الاتصالات الحديثة، إذ كانت العلاقات العامة ومراسلة الزبائن والتعريف بكل المجريات صغيرة وكبيرة أحكمت من العلاقة بين الطرفين، فكيف لا تخط الجودة خطواتها الجديدة نحو الأفضل ومن خلال شبكات الاتصال؟ وكيف لا تتحسن التعاملات التجارية وبخاصة في الجوانب الحديثة المتعلقة بالتسديد تتسلم الأموال وحسبها تلقائيا دون تدخلات أو تأجيل بذكر؟ وهذا ومن دون شك يبرز كم خلال الجودة العالية التي تقدمها الأنظمة الحديثة في المصارف.<sup>1</sup>

✓ **الملموسات:** تصوير الخدمة ماديا، وتعرف الملموسية بوصفه مظهرا خارجيا للتسهيلات المادية والمستلزمات والأشخاص ومواد الاتصال، كل هذه تزودنا بإيضاح مادي وتصور للزبون عن الخدمة، وخاصة الزبون الجديد الذي يستخدمها في تقييم الجودة، وصناعات الخدمة التي تركز على الملموسية في استراتيجياتها تتضمن خدمات المطاعم و الفنادق و المصارف وغيرها، وغالبا ما تستخدم المصارف الملموسية لتحسين صورتها وتؤمن التواصل ومؤشرا للجودة الزبون، واغلب المصارف تضم الملموسية مع الأبعاد الأخرى لخلق أو ابتداء إستراتيجية جودة الخدمة للمصرف، وعلى العكس المصارف التي لا تدفع باتجاه بعد الملموسية لإستراتيجية الخدمة يمكن أن تضطرب و بخلاف ذلك تكون إستراتيجية جيدة.

تتعرز مظاهر الملموسية دوما من خلال العلاقة بين المصرف والأطراف المختلفة، والتي تتسم بكونها علاقة مباشرة تظهر فيها الاعترافات الحديثة والاتصالات الفاعلة في احسن صورها ليشعر

<sup>1</sup> - البراوي نزار عبد المجيد، ياشورة لحسن عيد الله، المرجع السابق، ص552.

الفرد أو المنظمة أن ما أعده المصرف من مقومات فاعلة كفيلة في الاستجابة الى كل المتطلبات التي تفي بالحاجة المطلوبة<sup>1</sup>.

#### 4.2 مقياس جودة الخدمة:

تتجه الكثير من الدراسات المرتبطة بقياس جودة الخدمة الى التركيز على مدخل إستخدام مقياس جودة الخدمة *servequal* الذي يستخدم كأداة لتقدير جودة الخدمة في كثير من المواقع مع بعض التحويرات الهامشية أو الثانوية

ويستخدم هذا المقياس في بيئة تجارة التجزئة للعملاء وفي البنوك ومكاتب المحاسبة والفنادق والمطاعم والعقارات والمستشفيات... الخ. وأمكن تطويره حديثا للاستخدام في المكتبات والمعلومات المختلفة التوجه.

والعرض التالي للكاتب وحيد موسى سعد يوضح مفهوم مقياس جودة الخدمة *service quality(servqual)*

تم تصميم هذا المقياس من خلال فريق عمل، يعمل في مجال التسويق مكون من ثلاثة أعضاء هم: "ل.بيري وأ.برشرمان و ف.أ.زيثامل" واشتهر بفرق Z.B.P وانجز المقياس بعد مدة طويلة من الأبحاث ظهرت بداياتها أوائل عام 1985م وتم التطوير عام 1988م. ويهدف هذا المقياس الى تقييم جودة الخدمة من خلال تحديد الفجوة (أو التطابق) بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة (تصورهم للمستوى الذي يأملون وجوده في الخدمة) وإدراكاتهم للمستوى الفعلي لها. وتعتبر الجودة المدركة للخدمة هي دالة (مؤشر) الفجوة بين المستويين المتوقع والفعلي او المدرك. لذا أطلق على هذا المقياس أيضا مقياس الفجوة *gap measure*. وان تحفظ الباحث على هذه التسمية، فقد تتطابق توقعات العملاء لمستوى الخدمة مع إدراكاتهم للمستوى الفعلي لها، وبالتالي ينعدم وجود الفجوة، ويحل بدلا منها التطابق، ويرى الباحث أن مسمى "مقياس الفجوة (أو التطابق)" يعد أكثر اتساقا مع الواقع من التسمية السابقة ومما سبق يمكن القول أن مستوى جودة الخدمة يكون مرتفعا

<sup>1</sup> البراوي نزار عبد المجيد، ياشورة لحسن عبد الله، المرجع السابق، ص52.

ومن وجهة نظر العميل إذا تطابق (أو زاد) مستوى الأداء المدرك للخدمة المقدمة عن مستوى توقعه (تصوره)<sup>1</sup>.

وأكد أ. برشامان وآخرون أن نموذج الفجوة يعتمد على خمس فجوات (يمكن بحثها ودراستها). تتمثل فيما يلي:

**الفجوة الأولى:** تنتج عن اختلاف بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراك الإدارة لتوقعات العملاء، وهذا يعني عجز إدارة المؤسسة عن معرفة احتياجات ورغبات العملاء المتوقعة.

**الفجوة الثانية:** تنتج عن اختلاف بين المواصفات الخاصة بالخدمات المقدمة فعلياً وإدراكات الإدارة لتوقعات العملاء، وهذا يعني أنه حتى لو كانت متطلبات العملاء معروفة للإدارة بدقة، فإنه لن يتم ترجمتها إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة بسبب قيود تتعلق بعدم قدرة المؤسسة على تبني سياسة الجودة أو بعض القيود المادية أو التنظيمية.

**الفجوة الثالثة:** تنتج عن عدم إدراك الإدارة لطبيعة مواصفات الخدمات.

**الفجوة الرابعة:** تنتج عن عدم اعتمادية أو مصداقية المنظمة في تقديم الخدمة، وهذا يعني وجود قصور بين ما تعد به المؤسسة (مكتبة وغيرها) من خدمات بمواصفات محددة والواقع فعلياً.

**الفجوة الخامسة:** (وهي فجوة التي نحن بصددتها) والتي تنتج عن عدم التطابق بين المستوى المتوقع من الخدمة المقدمة، ومستوى الأداء الفعلي أو المدرك.

وتجدر الإشارة إلى أن أكثر الفجوات أهمية هي الفجوة الخامسة، وكذلك تعد أكثر الفجوات دراسة وتطبيقاً.

ويمكن قياس جودة الخدمة المدركة وفقاً لمقياس جودة الخدمة طبقاً لما يلي :

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الإدراكات} - \text{التوقعات}$$

<sup>1</sup> سعيد وحيد موسى ، إدارة جودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية 2009، ص 162.

وقد بدأ تطبيق هذا المقياس في منظمات الخدمات بصفة عامة منذ عام 1988م، ثم انتقل إلى قطاع الإعارة بين المكتبات في عام 1993م على يد فرنسوا هبرت.<sup>1</sup>

## 5.2 مبررات استخدام: servqual

أداة servqual - الحديثة النشأة- تستخدم على نطاق واسع لقياس مستويات تقديم الجمهور للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة وقد استخدم هذه الأداة عدد كبير من الباحثين في المؤسسات الخدمية العمومية، مثل المستشفيات والأجهزة الشرطة والوزارات وغيرها من القطاعات ذات النفع العام ولكون الوسائل الأخرى-والمستخدمة في قياس جودة الخدمات-سواء تلك الوسائل المباشرة أو غير المباشرة-غير دقيقة من حيث نتائجها ولا تتصف بالشمولية ولكن servqual ذات أبعاد محددة وشاملة لمختلف أبعاد الجودة، ولكونها-أيضا- أداة علمية وإحصائية للإدارة، فإن نتائجها تكون محددة وواضحة ودقيقة<sup>1</sup>.

إن الكثير من الباحثين-المتخصصين في مجال إدارة الجودة-يؤكدون دقة استخدام هذه الأداة كأداة لقياس جودة الخدمات ولهذا السبب شاع استخدام هذه الأداة في الدول الصناعية الكبرى وخصوصا اليابان والولايات المتحدة، وبريطانيا.

ويرى الكثير من الباحثين أن السبب الرئيس للثورة الصناعية والتطور الكبير للاقتصاد الياباني-بعد الحرب العالمية الثانية-يعزلا إلى تطبيق اليابان لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في صناعاتها الخدمية المرتبطة بصناعاتها الإنتاجية وعلى العكس من قياس مستوى جودة المنتجات، والتي يمكن قياس جودتها عن طريق بعض العوامل مثل المتانة، وعدد عيوب التصنيع، والاستهلاك والتقدم.... الخ فإن جودة الخدمات هي حالة معنوية، وبناء صعب وذلك بسبب عدم توافر العنصر المادي بها.

<sup>1</sup> - سعيد وحيد موسى، المرجع السابق، ص162.

ولغياب العنصر المادي، فإن أفضل طريقة لقياس مستوى جودة الخدمات، هي قياس مستوى توقعات ومشاهدات المستخدمين من تلك الخدمات، والتعرف إلى مدى التباين، بين ما يتوقعه المستهلك من مستوى معين للخدمة المقدمة له وبين ما يحصل عليه فعلاً.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - سعيد مدحت سمير، قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت العراق، العراق، مجلة تكريت للعلوم الإنسانية، العدد 2، المجلد 14، 2007، ص 282.

### تمهيد :

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

وقد إعتمدنا في بحثنا على أداة الاستبيان، وقد سألنا عدد من الطلبة بهدف الحصول على إجابات من خلال تصريحاتهم التي تتعلق عادة بوضعهم وأرائهم اتجاه الموضوع وبعدها تبدأ مرحلة جمع المعطيات والمعلومات التي يتم بواسطتها يتم بناء الموضوع بصورة محددة يجري عادة جمع المعطيات عبر البحث الميداني الذي يركز على تقنيات معينة مثل : الملاحظة، المقابلة، الاستبيان وتسمى تقنيات البحث الميداني وقد إعتمدنا في دراستنا على إستمارة الإستبيان .

إن لهذه التقنيات أهمية بالغة في تحديد قيمة الموضوع المعالج وتغطي تغطية شاملة لكل ما يدور حوله إضافة إلى أنها تمدنا ببعض الإجابات والمقترحات الأولية للإشكالية المطروحة .

➤ التعريف بالمركز الجامعي :

تم الشروع في إنشاء المركز الجامعي أحمد زبانة بجليزان في شهر جويلية 2008 وهي تتوفر على النظام البيداغوجي الجديد الأمدي ( LMD ) ، إضافة إلى النظام القديم أو الكلاسيكي وهي توفر لطلابها عددا من التخصصات تتوافق ومتطلباتهم .

يتربع المركز الجامعي غليزان على مساحة شاسعة مما جعلها تترشح لتكون من المراكز الجامعية الكبيرة

يوفر المركز الجامعي أكثر من تسعة الآلاف مقعد بيداغوجي وهو مرشح في الأعوام القادمة.

وبناء على هذه المكانة أولى المركز الجامعي بجليزان أهمية كبيرة للمكتبة المركزية حيث تتوفر هذه الأخير على (05) خمس مكتبات للمعاهد موزعة كآلاتي:

مكتبة معهد العلوم والتقنيات Institut des sciences et Techniques

مكتبة معهد العلوم القانونية والإدارية et institut des sciences juridiques et administratives

مكتبة معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية institut des sciences sociales et humaines

مكتبة معهد الأدب واللغات institut des lettres et des langues

مكتبة معهد العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير institut commerciales économiques et sciences de la gestion

مكتبة معهد العلوم الطبيعية والحياة Domaine de SNV

➤ **التعريف بالمكتبة المركزية بالمركز الجامعي أحمد زبانة غليزان:**

تعد المكتبة الجامعية دعامة بيداغوجية وعلمية ومعرفية تعمل على خدمة الأسرة الجامعية من أساتذة وطلبة وباحثين، وذلك بتزويدهم بالأوعية الفكرية اللازمة التي يحتاجون إليها في دراستهم

إذنتربع المكتبة المركزية للمركز الجامعي بغليزان على مساحة 1306.1م<sup>2</sup> ، تضم فضاء للبحث والإعارة وقاعة لتخزين الرصيد الوثائقي، وقاعة للمطالعة وقاعة الدوريات وقاعة للانترنت مجهزة بأحدث التجهيزات.

فتحت المكتبة أبوابها في يناير 2005، وأخذت الموقع الجديد لها في جويلية 2007.

➤ **هيكل المكتبة ومختلف أقسامه:**

يشكل مبنى مكتبة المركزية من طابقين تتضمن:(انظر الملحق رقم...)

**الطابق السفلي:** ويحتوي على مخزن للكتب وبه بنك الإعارة، وقاعة البحث البيبليوغرافي.

**الطابق العلوي:** يتكون هذا الطابق من قاعة للمطالعة، قاعة الدوريات وقاعة الانترنت إضافة إلى ذلك نقطة بيع خاصة بالكتب الخاصة بتدوان المطبوعات الجامعية.

➤ **الرصيد المادي:**

يوجد بالمكتبة 11463 عنوان موزعة على النحو التالي 4384 بالفرنسية و7079 بالعربية، كما أن مجموع النسخ 31041 موزعة على النحو التالي 13566 بالفرنسية، و17475 بالعربية وهذه الكتب يستفيد منها كل التخصصات بحكم أنها المكتبة المركزية.

**الميزانية:** يخصص المركز الجامعي ميزانية سنوية للمكتبة من أجل شراء كتب تتماشى مع المقرر الجامعي لهذه الشعب.

➤ المصالح الموجودة في المكتبة :

مصلحة الإقتناء وتسجيل وجرد.

مصلحة التوجه.

مصلحة البحث.

مصلحة معالجة الوثائق.

مصلحة الجرد.

➤ خدمات المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة:

❖ خدمة التوجيه :

تقدم المكتبة المركزية العديد من الموارد: عشرات الآلاف من الكتب والمجلات والمواد السمعية والبصرية، وما إلى ذلك. تريد إكتشاف المكتبة المركزية، والحصول على إرشادات أو أجوبة ؟

❖ خدمة الإستقبال والمعلومات :

في المكتبة، ترشدك في البحث الخاص بك على الفور أو توجيهك إلى مصالح أخرى من المكتبة التي لديها الجواب عن سؤالك. تعال أنظر وإكتشف، نحن نرحب بأسئلتك !نعمل على شرح كيفية التسجيل إستعارة الكتب، ببطاقة الطالب أو بطاقة المكتبة، تمتع بمختلف العروض والإمميزات، فريقنا يستقبلك ويرحب بك بكل حفاوة.معنا، إستعارة وإرجاع الكتب عملية سريعة وسهلة.

❖ خدمة البحث البيبلوغرافي :

تقدم هذه المصلحة بالخدمات المباشرة لرواد المكتبة سواء أساتذة -طلبة - أو باحثين أو طلبة الدراسات العليا.وتتمثل هذه الخدمة في مساعدة الرواد على انجاز أبحاثهم وتوجيههم التوجيه السليم نحو المصادر المختلفة الموجودة في مخازن المكتبة أو بالمكتبات الأخرى وذلك باستعمال التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال حيث تضع المكتبة تحت تصرف روادها مجموعة

من أجهزة الكمبيوتر ومختلف الوسائل التي توفر للباحث ربح الوقت وتسهيل عملية البحث بأقل جهد.

### ❖ خدمة الإعارة :

تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات وبشكل عام وتعتبر واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية واحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين وهي تنقسم هذه الأخيرة إلى قسمين وهما :

أ- الإعارة الداخلية : يسمح للطالب بعد إظهار بطاقة المكتبة بالإطلاع على الوعاء الفكري داخل المكتبة فقط دون إخرجه، وهي خاصة بالكتب النادرة والمرجعية والقواميس والموسوعات.  
ب- الإعارة الخارجية : هي إعارة مؤقتة لوعاء من الأوعية الفكرية التي تحتوي عليها المكتبة تتم هذه العملية بعد إظهار بطاقة المكتبة وملء استمارة الإعارة التي تمنح من طرف مصلحة الإعارة.

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

- 03 كتب للأساتذة مدة 15 يوما .

- كتابان للطلبة مدة أسبوع

- كتابان للفئات الأخرى.

وهناك بعض الشروط الواجب توفرها للاستفادة من قسم الإعارة وهي كالتالي:

\* الأساتذة: بطاقة مهنية + بطاقة المكتبة

\* الطلبة : بطاقة المكتبة

\* الباحثين من خارج المركز الجامعي: ترخيص يقدم من طرف المكتبة المرسلة بعد إن يقدم نسخة

طبق الأصل لشهادة التسجيل للسنة الجارية + صورة طبق الأصل لبطاقة الهوية .

❖ الإقتناء ومعالجة الوثائق

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

➤ مهام المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة بجليزان :

تعمل المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة بجليزان كغيرها من الجامعات الوطنية في إطار برامج وزارة التعليم العالي و البحث العلمي فهذه الأخيرة تقوم بتحديد مجموعة من الأهداف من بينها مايلي :

- توفير كل الإمكانيات للطلبة للوصول إلى أحسن درجة من التكوين النوعي .
- تطوير البحث العلمي بإنشاء مخابر بحث في كل الميادين الخاصة بالجامعة .
- توطيد العلاقات مع الجامعات الأخرى .
- في إطار التعاون ولتسهيل البحث عل الطالب والأستاذ يتم انجاز مشروع جديد خاص بوضع شبكة معلوماتية بين المكتبات حتى يطلع كل طالب أو أستاذ على محتوى مكتبات كل الكليات عبر شبكة الانترنت .

➤ النظام الداخلي للمكتبة:

المكتبة الجامعية، مؤسسة ثقافية ذات طابع علمي تثقيفي تعمل على خدمة فئة محدودة من الطلبة والأساتذة والباحثين، الذين ينتسبون إلى الجامعة وذلك بتزويدهم بالوثائق والمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وفي إعداد بحوثهم. ينحصر دور العاملين في المكتبة الجامعية في توصيل المحتوى العلمي للرصيد الوثائقي المتوفر إلى الرواد من طلبة وأساتذة جامعيين وغيرهم من الباحثين.

ولتحقيق هذه الغاية نعلم كافة مستخدمي المكتبة المركزية بنظامها الداخلي في المواد التالية:  
أنظر الملحق رقم(.....)

وهذا بالإضافة إلى إحترام القوانين المعمول بها في المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة  
بغليزان والتمثلة فيما يلي :

- تفتح المكتبة أبوابها من الساعة الثامنة صباحا إلى غاية الرابعة ونصف مساء.
- تخصص كل أيام الأسبوع للإعارة عدا الأحد فهو مخصص لإرجاع الكتب.
- يسمح باستعارة كتابين في الأسبوع وأي تأخير عن الآجل المحدد تحجز البطاقة لمدة أسبوع  
كل طالب مجبر بتغليف البطاقة المكتبية.
- عند استعارة كتاب ذا نسخة واحد يطلب من القارئ بطاقة التعريف الوطنية وبطاقة القارئ  
وتكون إعارته يوم الخميس فقط ولجميع المستويات وجميع الرواد.
- كما يجب اتباع النظام الخاص بالإعارة وقاعة المطالعة :

### 1 - الإعارة:

- لا يسمح بدخول المكتبة إلا للمسجلين بالمكتبة المركزية.
- تمنح بطاقة المكتبة للمسجلين بالمركز الجامعي في بداية كل سنة جامعية.
- بطاقة المكتبة شخصية ولا يجوز استخدامها من قبل شخص آخر.
- يمكن للمنتمين للجامعات الأخرى ذات العلاقة بالاختصاص من الاستفادة في إطار التعاون  
بين المؤسسات الوثائقية.
- يسمح بالدخول إلى المكتبة من اجل الاطلاع على الوثائق الموجودة بها وليس لأغراض  
أخرى.
- ضرورة المحافظة على جميع الأوعية الفكرية.
- إحترام الفترة المخصصة للإعارة.

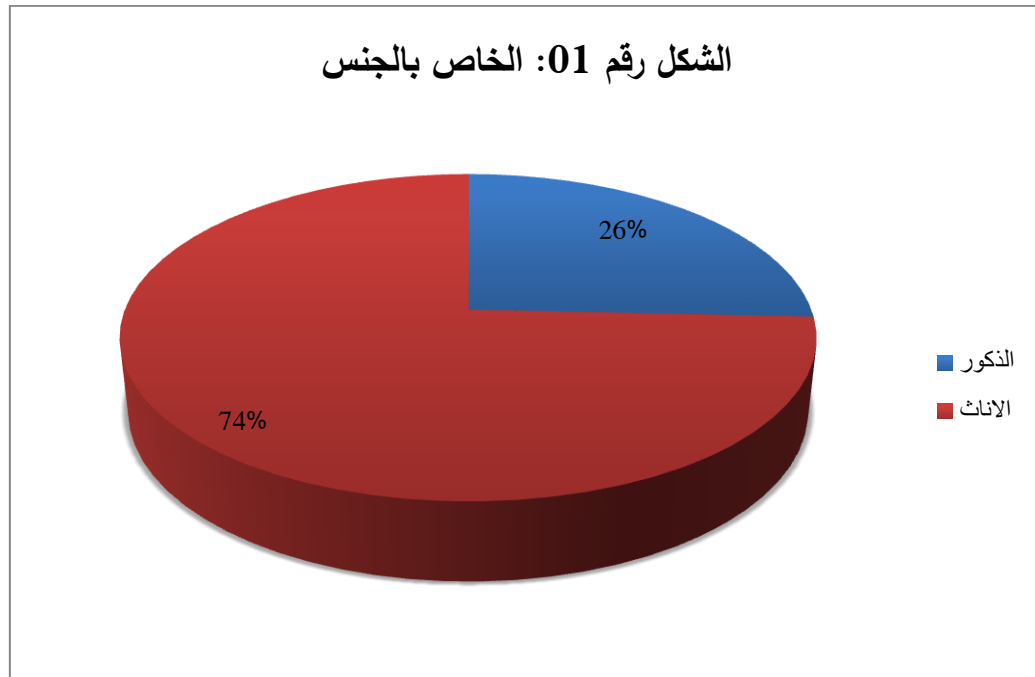
2- قاعات البحث والمطالعة:

- يتعين على الطالب تقديم بطاقة الطالب عند الدخول والمحافظة عليها عند الخروج .
- قاعة البحث والمطالعة قاعة عمل وتفكير فالهدوء ضروري و أكد
- رواد المكتبة ملزمون باحترام بنود النظام الداخلي للمكتبة .
- بهدف إثراء الرصيد الوثائقي للمكتبة، يتعين على روادها الاعتناء بالكتب والمراجع، وفي حالة تضييعها أو إتلافها فهم ملزمون بتعويضها أو تسديد قيمتها إلى إدارة المركز الجامعي .
- العمل الجماعي غير مسموح به للحفاظ على الهدوء داخل القاعة .
- الإطلاع على الوثائق بعين المكان لا يتجاوز وثيقتين (02) .
- إرجاع الوثائق إلى أماكنها بعد الانتهاء من تصفحها .
- الدخول لفترة معينة خارج إطار البرمجة يكون بقرار من مسؤولة المكتبة.
- يعتبر المكتبي حلقة وصل بين المعلومات وروادها فهو يحرص على القيام بمهمته النبيلة محترما جميع رواد المكتبة مع اختلاف وتنوع مجتمع القراء، ولذلك يجب احترامه ومساعدته على أداء واجباته تجاهكم.
- احترام مسيري المكتبة والمستفيدين منها.
- لا يسمح بدخول المكتبة إلا للمسجلين بالمكتبة المركزية.
- تمنح بطاقة المكتبة للمسجلين بالمركز الجامعي في بداية كل سنة جامعية.
- بطاقة المكتبة شخصية ولا يجوز استخدامها من قبل شخص آخر .
- يمكن للمنتمين للجامعات الأخرى ذات العلاقة بالاختصاص من الاستفادة في إطار التعاون بين المؤسسات الوثائقية.
- يسمح بالدخول إلى المكتبة من اجل الاطلاع عل الوثائق الموجودة بها وليس لأغراض أخرى.
- ضرورة المحافظة على جميع الأوعية الفكرية.
- إحترام الفترة المخصصة للإعارة.

دراسة تحليلية لنتائج الإستبيان :

الجدول رقم 01 : الخاص بالجنس:

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

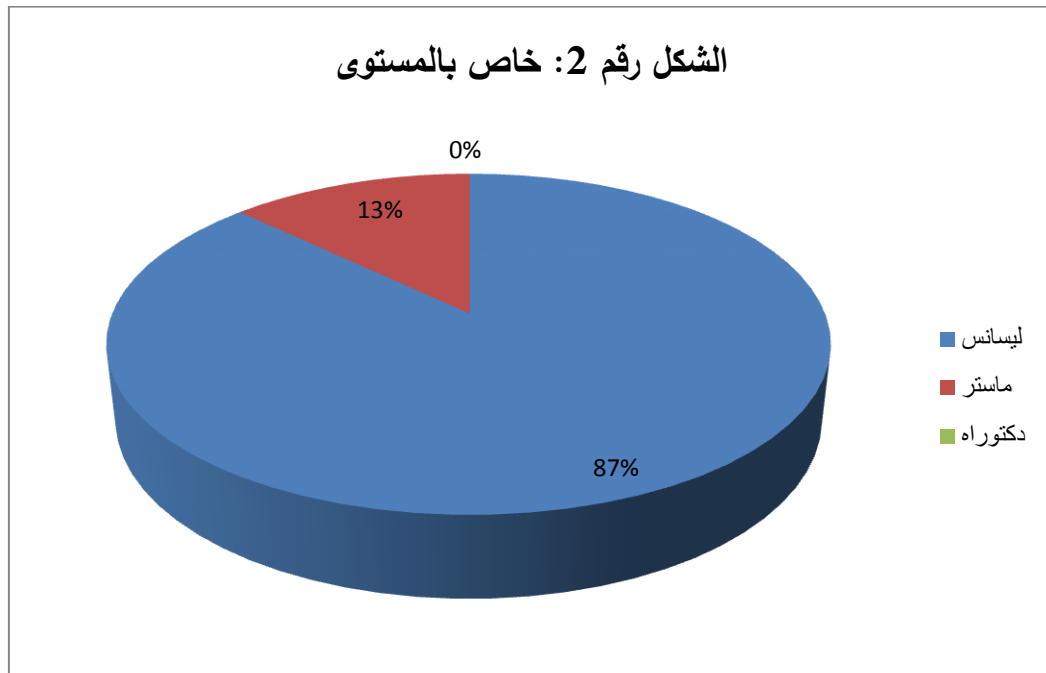


**التحليل:** نلاحظ من خلال الجدول الأول والخاص بالجنس أن نسبة الإناث تشكل أكبر نسبة مقارنة بالذكور من مجموع المترددين على المكتبة حيث بلغت نسبة الإناث 74.29% في حين بلغت نسبة الذكور بـ 25.71% وهذا يعود لسهولة التعامل مع الإناث ويدل على اهتمامهم الكبير

اتجاه المكتبة و رغبتهن في المطالعة و العمل الجماعي، أو انه هناك عدد كبير من هذا الجنس ( الإناث ) يعدون البحوث ففي اغلب الدراسات نجد أن جنس الإناث أكثر من جنس الذكور وهي نتيجة اعتدنا على الوصول إليها .

الجدول رقم 02 :الخاص بالمستوى :

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

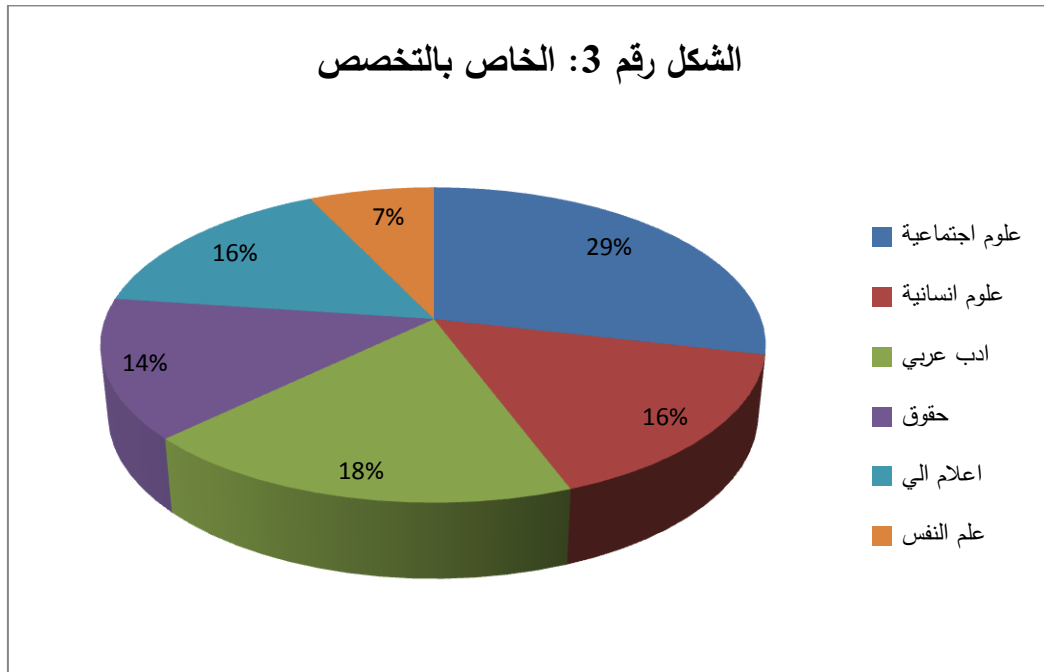


**التحليل:** يعتبر المستوى التعليمي من بين محددات العينة الهامة لأنه ينعكس بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية المذكرات والمستحدثات فعند ملاحظتنا للجدول رقم 02 نجد أن أغلبية الطلبة

ذو مستوى تعليمي ليسانس فهو يحتل المرتبة الأولى حيث بلغت النسبة بـ 87.14% وتليها النسبة الثانية والمتمثلة في مستوى ماستر حيث قدرت بـ 12.86% أما نسبة الدكتوراه كانت نسبة منعدمة 00%

الجدول رقم 03 : الخاص بالتخصص:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
علوم اجتماعية	20	28.58%
أدب عربي	13	18.58%
علوم إنسانية	11	15.71%
حقوق	10	14.28%
إعلام ألي	11	15.71%
علم النفس	05	7.14%
المجموع	70	100%

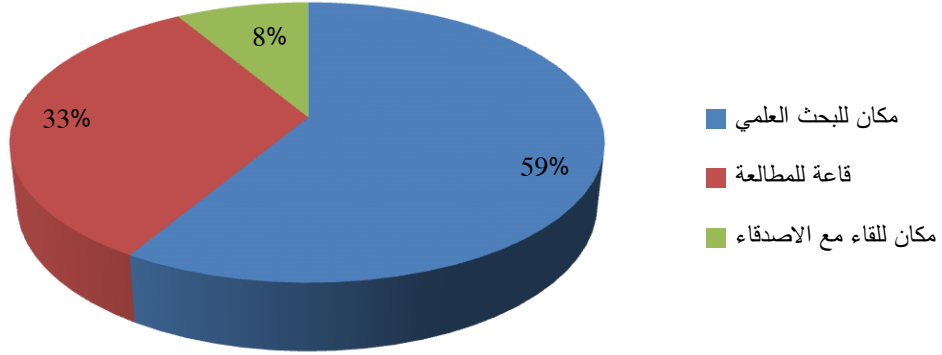


التحليل : من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن طلبة العلوم الإجتماعية تمثل أكبر نسبة تقدر بـ 28.58% ومن خلال هذه النسبة تبين أن هذه الفئة من الطلبة يترددون على المكتبة وهذا ربما راجع إلى يوم إعارتهم للكاتب وتأتي في المرتبة الثانية تخصص أدب عربي بنسبة 18.58% وهذا دليل على أن بعض الطلبة يفضلون المطالعة في المكتبة والعمل الجماعي مع بعضهم البعض، أما بالنسبة للتخصصين علوم إنسانية وإعلام ألي تساوت نسبتهم حيث بلغت 15.71% لكل منهما فبالنسبة لتخصص علوم إنسانية فهو تخصص جديد في المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زيانة غليزان أما النسب المتبقية كانت لتخصص إعلام ألي بنسبة 15.71% والنسبة الأخيرة والضعيفة كانت لتخصص علم النفس بنسبة 7.14%.

الجدول رقم 04 : ماذا تمثل لك المكتبة ؟

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

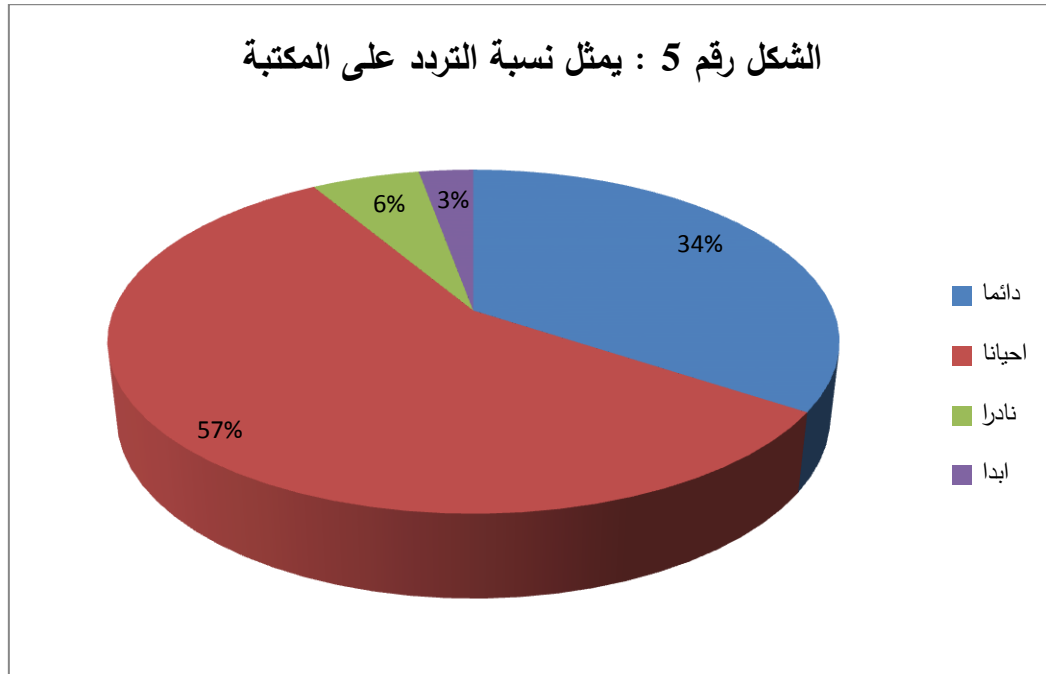
الشكل رقم 4: يبين منظور المستفيدين بالنسبة للمكتبة



**التحليل :** يتضمن خلال البيانات الموجودة في الجدول أن هناك تطور في الوظيفة التي أنشأت من اجلها المكتبات وهي الخدمة العمومية، حيث يعتبرها نسبة 58.58% من المستعملين مكان للبحث العلمي ولكن البعض الآخر اعتبرها قاعة للمطالعة وهو المعروف عن مثل هذه المكتبة التي ظلت لفترة طويلة ومازلت إلى حد الآن مكان يشجع القراءة والثقافة، بل وتخص بدعم وتشجيع دائم لكي لا تحيد عن وظائفها وأهدافها المرسومة وهذا ما بينته نسبة 32.85% كما أن نسبة 8.57% تدل أن هناك من يرى المكتبة مكان للقاء مع الأصدقاء وهذا دليل على أن المستفيد لا يعطي للمكتبة قيمة . وعليه من خلال آراء هذه الفئات يمكن أن نستنتج أن الطالب أعتبر المكتبة مكان للبحث العلمي وذلك راجع إلى ماتوفره من مختلف الخدمات الفنية وباعتبارها المرآة لرصيد الفكري بإختلاف أنواعه وحوامله .

الجدول رقم 05 : هل تتردد على المكتبة ؟

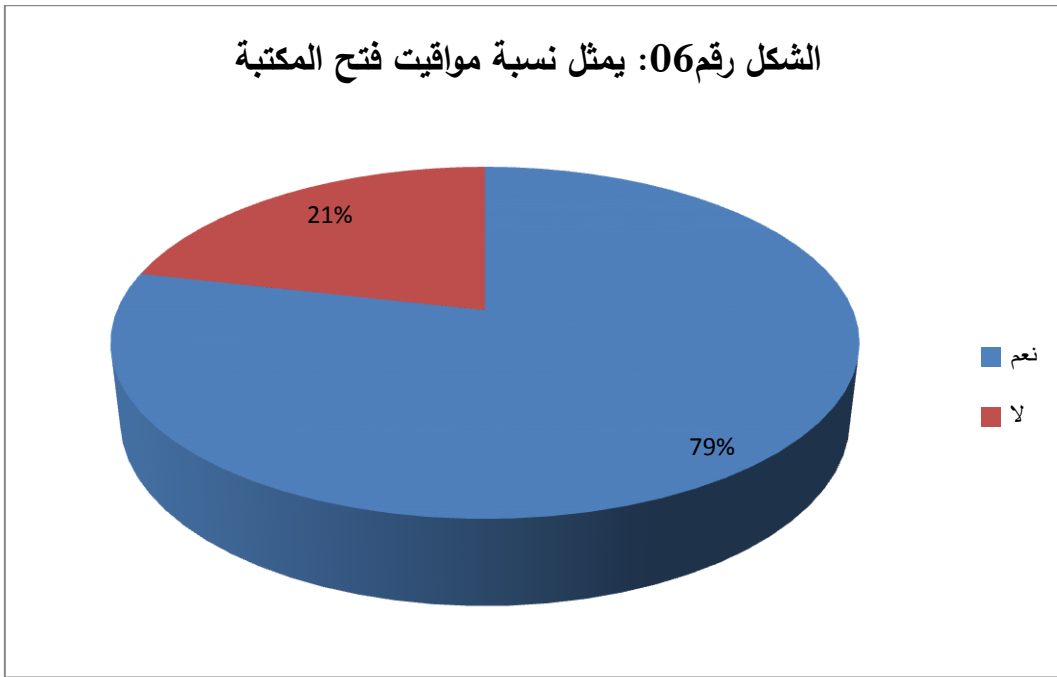
الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	24	%34.29
أحيانا	40	%57.14
نادرًا	04	%5.71
أبدا	02	%2.86
المجموع	70	%100



**التحليل :** من خلال الجدول أعلاه يبين نسبة تردد الطلبة "أحيانا" على المكتبة هي أعلى نسبة قدرت ب %57.14 ويعني هذا أن الطلبة يقصدون المكتبة إما بتوجيه من الأساتذة لانجاز بحوثهم أو إعداد المذكرات أو فترة الامتحانات فقط أما نسبة %34.29 فيترددون على المكتبة دائما وبشكل مستمر في الأسبوع فهذه الفئة تعتبر ودية للمكتبة ويفسر هذا بحاجاتهم الدائمة لها، أما الفئة التي تمثل نسبة %5.71 هي الفئة التي نادرا ما تتردد على المكتبة، أما نسبة %2.86 فهي الفئة الضعيفة التي لاتتردد أبدا على المكتبة وهذا ما يفسر عدم الاهتمام من طرف الطلبة إتجاه المكتبة وتجاهل وجودها ورصيدها كما يفسر اعتمادهم على معلومات الانترنت .

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

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	55	%78.57
لا	15	%21.43
المجموع	70	%100



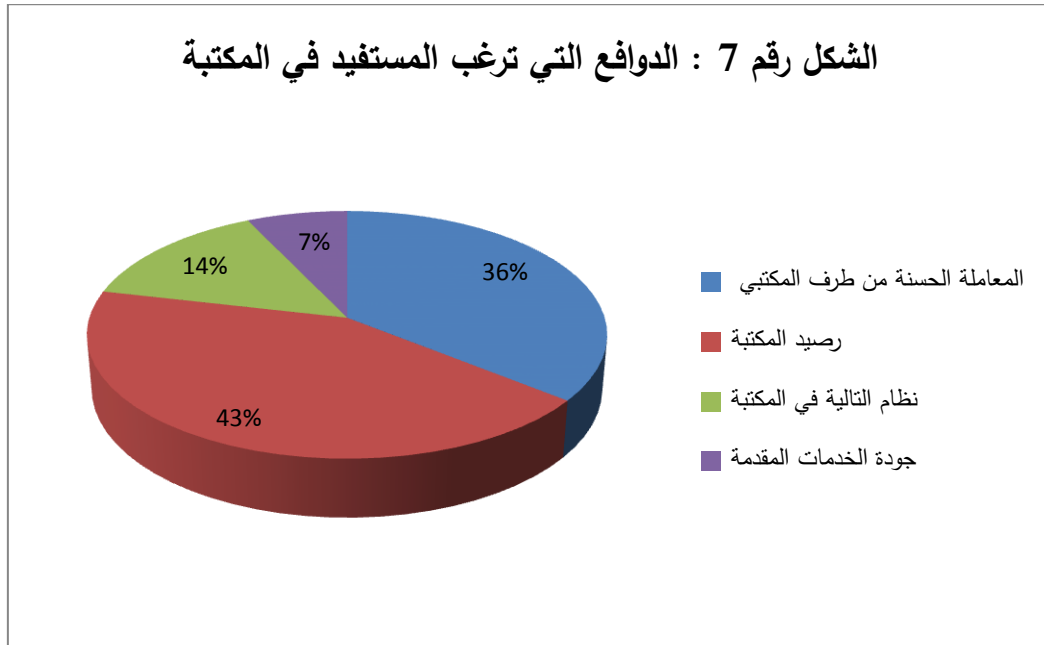
**التحليل:** نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 78.57% من مجموع العينة المختارة ترى أن مواقيت فتح المكتبة مناسبة وهذا يدل على أن للمكتبة نظام عمل تتماشى عليه، وفرض الرواد على التوقيت يجعلهم يحترمونها لمواقيتها ومواعيدها المحددة، لكن هناك نسبة أخرى 21.43% تبين عدم رضا الطلبة على توقيت فتح المكتبة بسبب عدم توافقيتها مع أوقات فراغهم، وذلك يعود إلى تناسب مواقيت فتح المكتبة مع مواقيت المحاضرات لذا يحرم الطلبة من بعض محاضراتهم للالتحاق بالمكتبة من أجل الحصول على المراجع .

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

الجدول رقم 07: ماهي الدوافع التي ترغبك في المكتبة ؟

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
المعاملة الحسنة من طرف المكتبي	25	35.71%
رصيد المكتبة	30	42.86%
نظام التالفة في المكتبة	10	14.28%
جودة الخدمات المقدمة	05	7.14%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 7 : الدوافع التي ترغب المستفيد في المكتبة

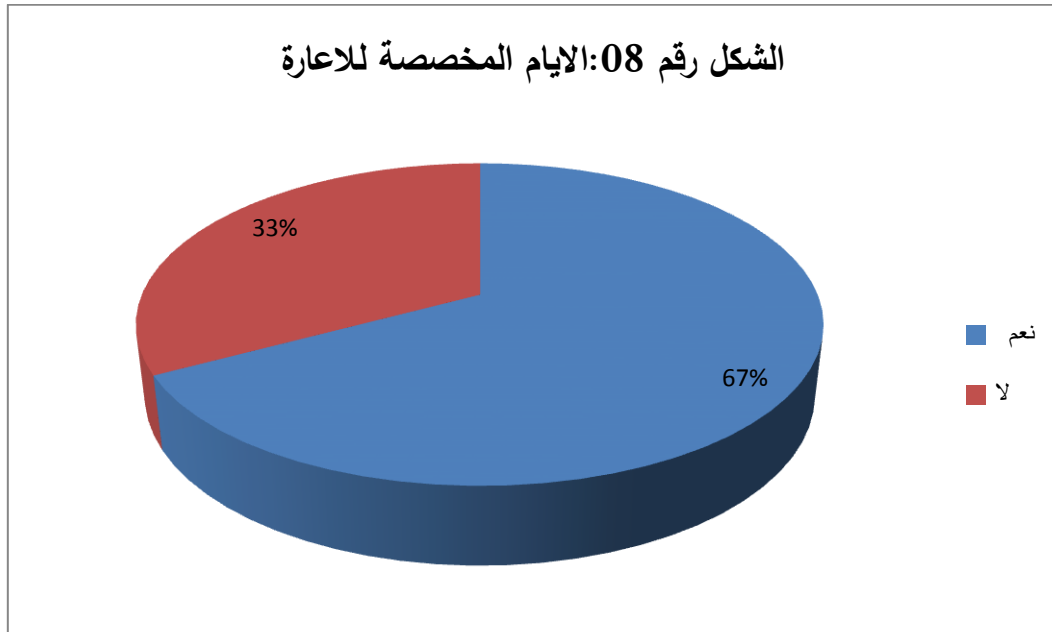


**التحليل :** إن نسبة 42.86% تبين أن رصيد المكتبة هي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى إذ قدرت نسبة 35.71% المعاملة الحسنة من طرف المكتبي وكانت بمثابة العامل الرئيسي حسب آراء الطلبة في توافدهم المستمر على المكتبة أما بالنسبة لعامل نظام التالفة في المكتبة قدرت نسبته ب 14.28% خاصة ما يسمح لهم الفهرس الإلكتروني في تسهيل وتبسيط عملية البحث وهذا بالإضافة إلى ربح الوقت والجهد بدلا من البحث اليدوي، كما أنه يسمح لهم بالاستفادة من الحوامل الإلكترونية الموجودة في المكتبة أما النسبة المتبقية كانت لجودة الخدمات المقدمة إذ قدرت ب 7.14% انطلاقا من هذه النسبة المتوقعة وكون أن المستفيد يعد طرفا أساسيا في

العمليات المكتبية رأينا إدراج رأيه وتصوره لمكانة جودة الخدمات المقدمة شبه منعدمة في المكتبة فهي بحاجة إلى تطوير في مختلف الوسائل وإدخال التكنولوجيا الحديثة بما تشمله من إعلام ألي وأنترنت في الأضعف بالنسبة للنسب الأخرى .

الجدول رقم 08: هل الأيام المخصصة للإعارة تناسبك ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	47	67.14%
لا	23	32.86%
المجموع	70	100%

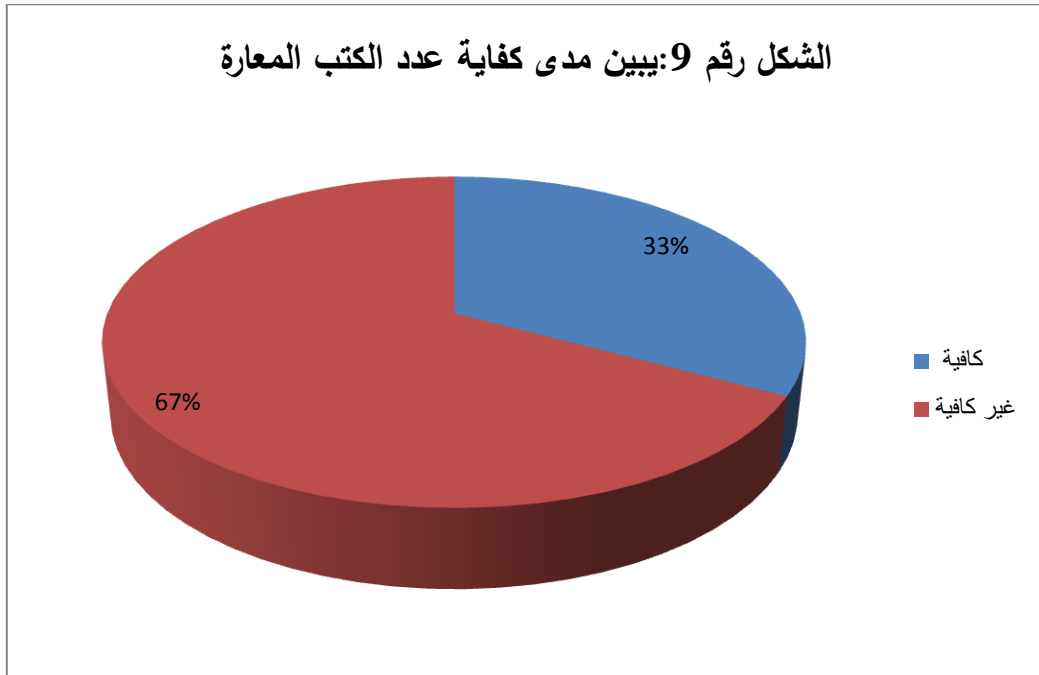


**التحليل :** تعد خدمة الإعارة في المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة بجليزان أهم الخدمات المقدمة حيث تنقسم إلى إعارة داخلية وإعارة خارجية وتتحكم في هذه العملية مجموعة من الضوابط والقوانين الداخلية الخاصة بالمكتبة ومن خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 67.14% يرون أن الأيام المخصصة للإعارة مناسبة لهم وهي تساعدهم في إنجاز بحوثهم أما نسبة 32.86% وهي الفئة التي تعبر عن عدم رضاها بالأيام المخصصة للإعارة غير مناسبة لأن المدة الزمنية المخصصة

للإعارة قصيرة وهي ليست ملائمة لهم الإنجاز بحوثهم لذلك يرغبون في تمديد المدة من أسبوع إلى أسبوعين وهذا بالإضافة إلى السبب المتعلق بساعات الدراسة تتوافق مع يوم الإعارة.

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

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
كافية	47	%32.86
غير كافية	23	%67.14
المجموع	70	%100



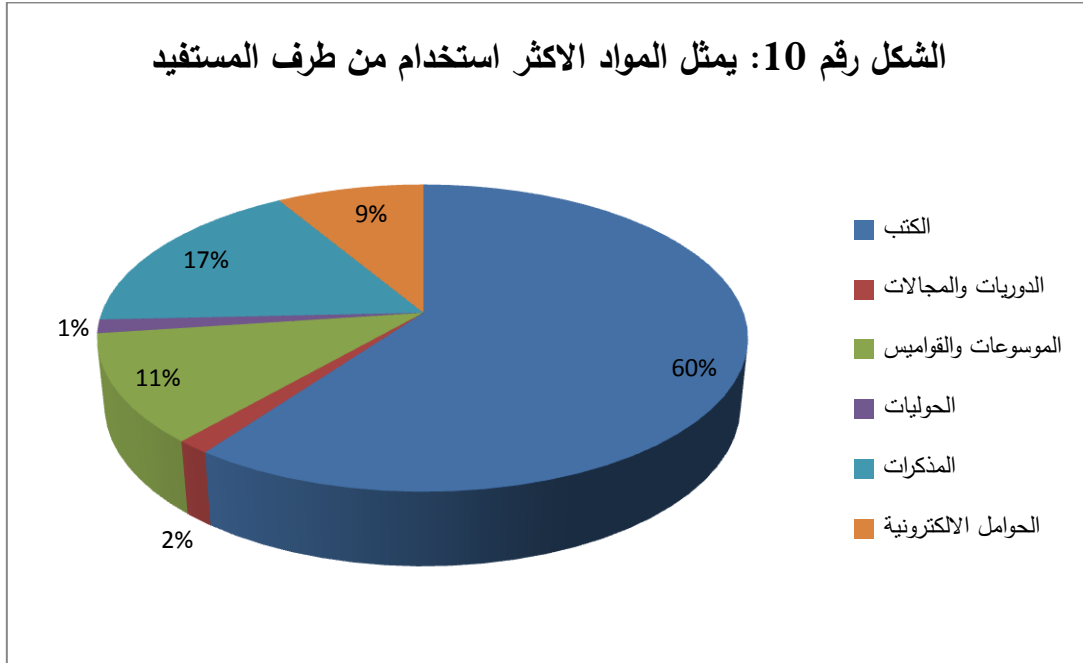
**التحليل :** تعتبر الإعارة الخدمة الأكثر فعالية، لربط المستعملين بالمجموعات، والمقتنيات التي تتوفر عليها المكتبة. فهي وظيفة أساسية داخل أي نظام معلوماتي، ولا يمكن أن تسير بدون هذه الطريقة، التي تخدم من جهة المستفيد أو المستعمل، حيث نجد أن قسم الإعارة من الأقسام المهمة والأساسية لمخطط عمل أي مكتبة .

إن نسبة الرضا عن عدد الكتب المعارة، داخل هذه المكتبة، التي هي موضوع الدراسة. تبرز تقاربا وتمايزا في هذه العملية حيث إن نسبة 32.86% من المستعملين تعبر عن مدى رضاها عن الكتب المعارة الذي هو كتيبين، وفي الحقيقة إن إرضاء الأغلبية العظمى من مستعملي هذه المكتبات هو عدد النسخ للكتب الأكثر استعمالا، ولهذا فإن نسبة عدم الرضا التي تقارب 67.14% يمكن استدراكها في اقتناء العناوين والنسخ المطلوبة لسهولة التعرف على حاجيات المستعملين المتمثلة أساسا في الطلبة لمختلف الأطوار.

الجدول رقم 10: ماهي المواد الأكثر إستخدام من طرفك ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الكتب	42	60 %
الدوريات والمجلات	01	1.43 %
الموسوعات والقواميس	08	11.43 %
الحوليات	01	1.43 %
المذكرات	12	17.14 %
الحوامل الالكترونية	06	8.57 %
المجموع	70	100 %

الشكل رقم 10: يمثل المواد الأكثر استخدام من طرف المستفيد

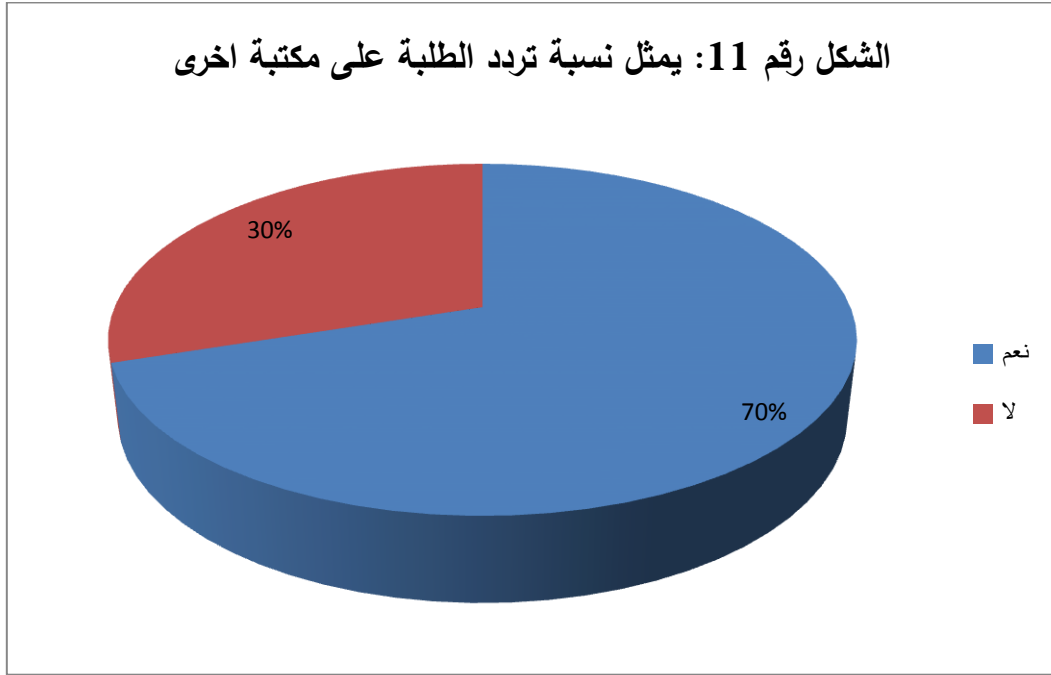


**التحليل :** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أهم الأوعية الورقية أكثرها استعمالاً من قبل الطلبة حيث سجلنا أن الكتب أكبر نسبة قدرت ب 60% وذلك لأن الكتاب هو الوسيلة الأولى والأساسية التي يستعملها الكثير في الحصول على المعلومات، وجل الرصيد الوثائقي المتواجد بالمكتبة هو عبارة عن كتب، وهناك فئة من تستعمل المذكرات و قدرت نسبتها 17.14% لأنها تعتبر دراسات سابقة بالنسبة لهم وهذا بالإضافة إلى من يستعمل الموسوعات والقواميس بنسبة 11.43% وتليها نسبة الحوامل الالكترونية 8.57% وهذا من اجل تدعيم بحوثهم ليكون أكثر دقة وموضوعية، أما فيما يخص الدوريات والمجلات، الحواليات فكانت نسبتهم متساوية قدرت بنسبة 1.43% اعتبرت نسبة ضعيفة.

**الجدول رقم 11: هل تتردد على مكتبة أخرى غير المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانه؟**

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	49	70%
لا	21	30%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 11: يمثل نسبة تردد الطلبة على مكتبة اخرى



التحليل: من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية الطلبة يترددون على مكتبات أخرى يرونها أحسن من المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة بغليزان إذ قدرت النسبة 70% وهذا لدوافع وأسباب عديدة منها :

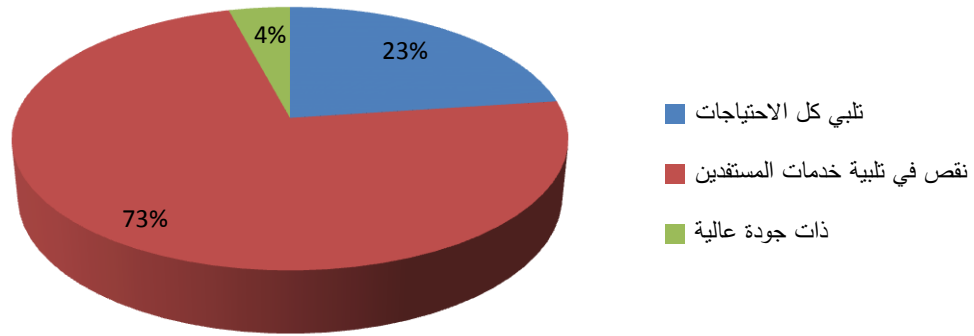
- إيجاد عناوين الكتب في مكتبات أخرى غير مكتبتهم .
- لتدعيم وإثراء بحوثهم واعتمادهم على أكثر من مرجع .
- اعتماد المكتبات الأخرى غير مكتبتهم على خدمات متنوعة ومختلفة ورصيد ثري.
- نقص في المراجع وان وجدت فتوجد نسخة واحدة فقط.

أما النسبة المتبقية تقدر بـ 30% فئة راضية على مردود والرصيد الوثائقي للمكتبة وتعتبرها تكملة لمسيرة البرنامج الدراسي .

الجدول رقم 12: مارأيك في خدمات المكتبة المركزية للمركز الجامعي احمد زبانه ؟

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

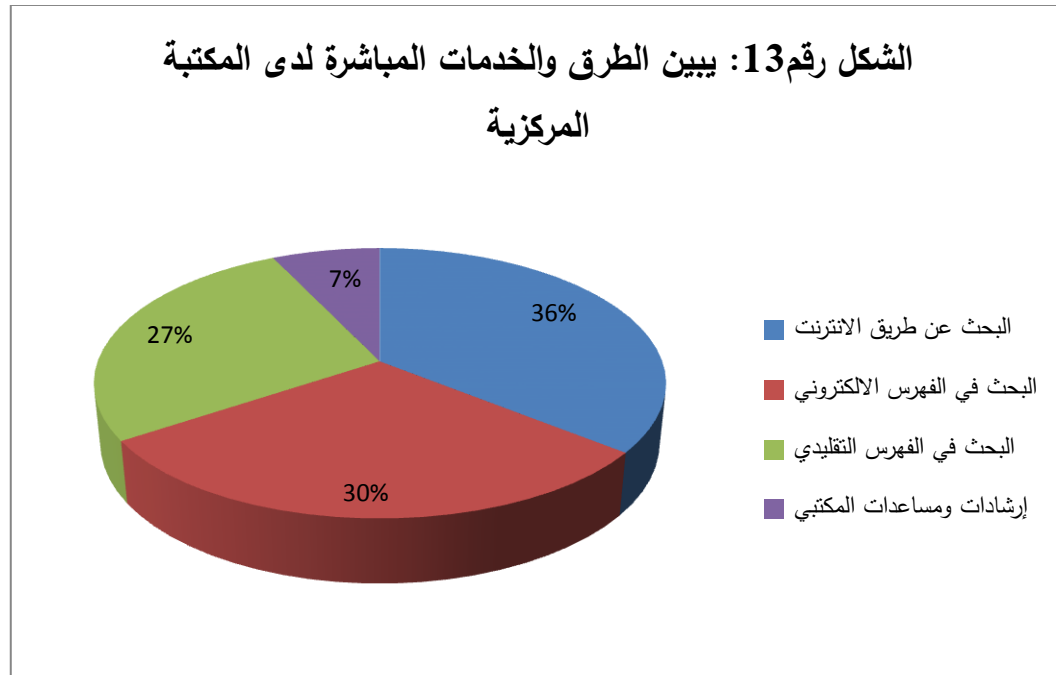
الشكل رقم 12: يبين اراء المستخدمين من خدمات المكتبة المركزية للمركز الجامعي



**التحليل :** من خلال الجدول يتبين لنا أن المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانه تعاني من نقص في تلبية احتياجات الطلبة حيث بلغت نسبتها بـ 72.86% وهذا يدل على أن القراء غير راضين عن الخدمات التي تقدمها المكتبة، في نجد نسبة 22,86% لفئة ترى أن المكتبة تلمي كل الاحتياجات، وهناك من يعتبرها ذات جودة عالية وهي نسبة ضئيلة جدا قدرت بـ 4.28% وهذا دليل على أن المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانه غليزان لا تتوفر على عنصر الجودة في الخدمات المقدمة للمستخدمين.

الجدول رقم 13: ماهي الطرق المباشرة في البحث لدى مكتبكم ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
البحث عن طريق الانترنت	25	35.71%
البحث في الفهرس الالكتروني	21	30%
البحث في الفهرس التقليدي	19	27.15%
إرشادات ومساعدات المكتبي	05	7.14%
المجموع	70	100%



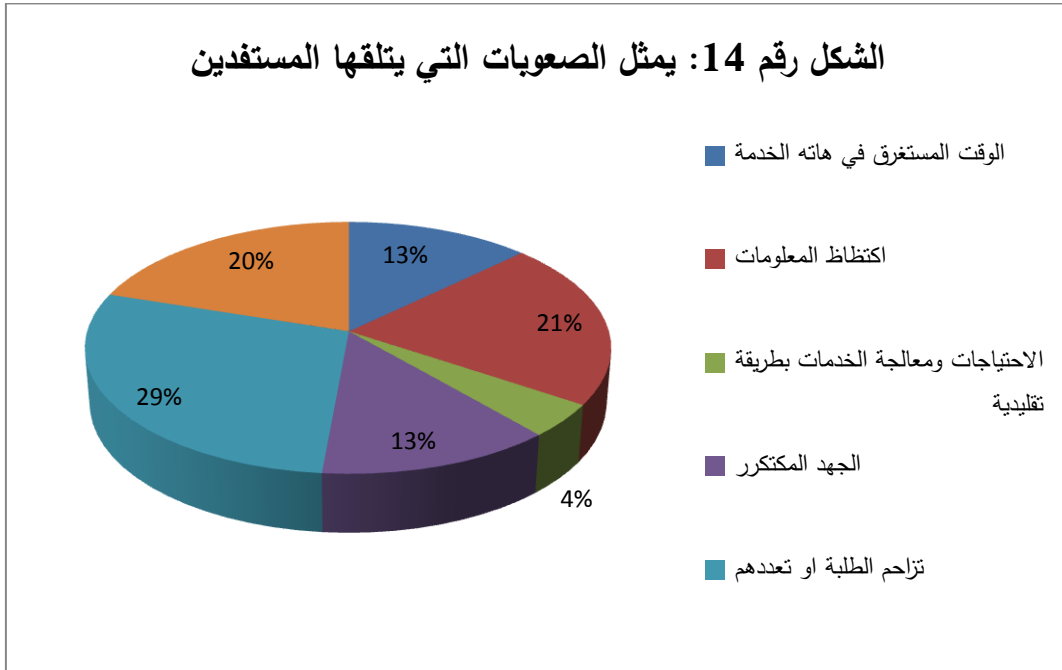
**التحليل :** من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة الأعلى كانت نسبة البحث بالانترنت و التي قدرت ب 35.71% تليها النسبة الثانية ب30% للبحث في الفهرس الالكتروني وهذا إن دل على شيء إنما يدل على فرض التكنولوجيا والوسائل الحديثة نفسها في مجال علم المكتبات بصفة عامة و المكتبة بصفة خاصة وهذا لما توفره من السرعة و السهولة للبحث مما جعل الفئة الأكثر تحبذ كلا من هذه الوسائل، في حين نجد أن نسبة 27.15% من هذه الفئة تحبذ البحث في الفهرس التقليدي وهذا ما يبين حاجة الطلبة للفهرس الالكتروني خاصة إذا كان الطالب لا يعرف التعامل

مع الفهرس الالكتروني يستعين بالتقليدي لريح الوقت أما النسبة الضئيلة مقارنة مع بالنسب الأخرى فقد كانت لإجابة إرشادات ومساعدات المكتبي وقدرت نسبتها ب 7.14% وذلك باعتبارها حلا أخيرا.

الجدول رقم 14: في رأيك ماهي الصعوبات التي تتلقاها في مكتبكم هل هي :

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

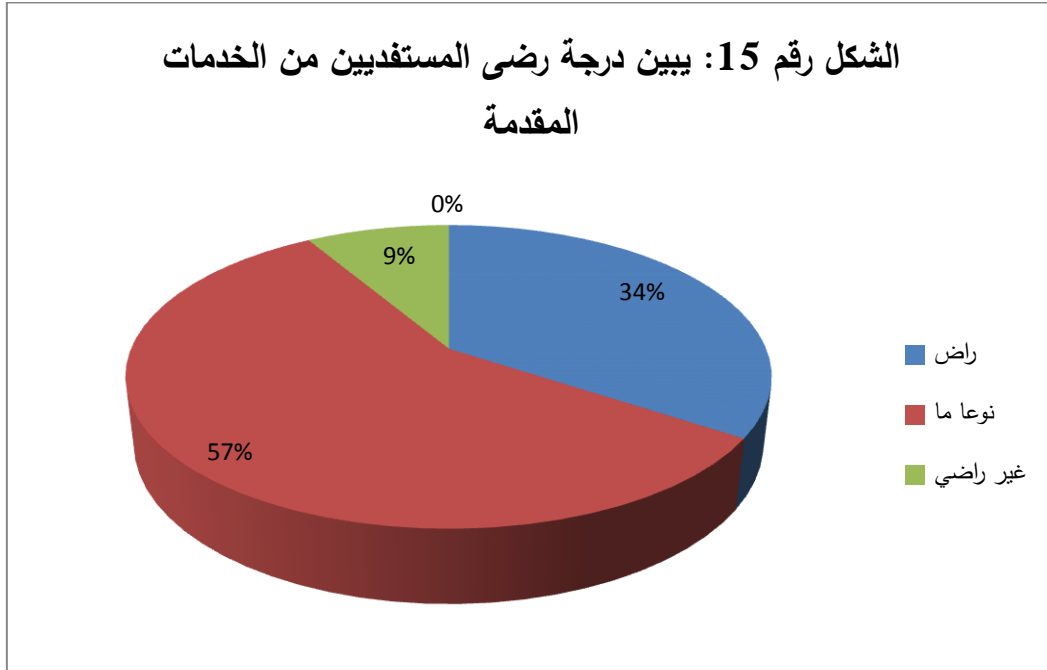
الشكل رقم 14: يمثل الصعوبات التي يتلقها المستفيدين



التحليل: إن نسبة 28.57% كانت لتزاحم الطلبة أو تعددهم وهذا راجع إلى عاملين أساسيين وهما فرض المكتبة الجامعية لنفسها وهذا ما يبينه التوافد الكبير لها و العامل الثاني نقص في التنظيم وذلك لضمان راحة الطالب أو المستفيدين من المكتبة، أما نسبة 21.43% كانت لإكتضاض المعلومات وهذا راجع إلى نقص المتخصصين في هذه المكتبة وخاصة المتخصصين في علم المكتبات بالدرجة الأولى فوجود المكتبين المختصين يسهل التعامل مع المعلومة و الوصول إليها ويقضي على اكتضاضها وصعوبة الوصول إليها أما نسبة 20% فكانت في نقص المختصين وهذا ما يدعم الإجابة الأولى وهي إكتضاض المعلومات، أما نسبة 12.86% و 12.85% فهي نسب متساوية فكانت للوقت المستغرق في هاته الخدمات و الجهد المتكرر على التوالي وهذا راجع لصعوبة الموظفين في التعامل مع المعلومة مما يؤدي إلى الأخطاء و بالتالي التكرار لعملية البحث في كل مرة تخفق العملية الأولى وتبقى في المرتبة الأخيرة نسبة 4.29% لفئة الاحتياجات لمعالجة الخدمات بطريقة تقليدية.

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

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

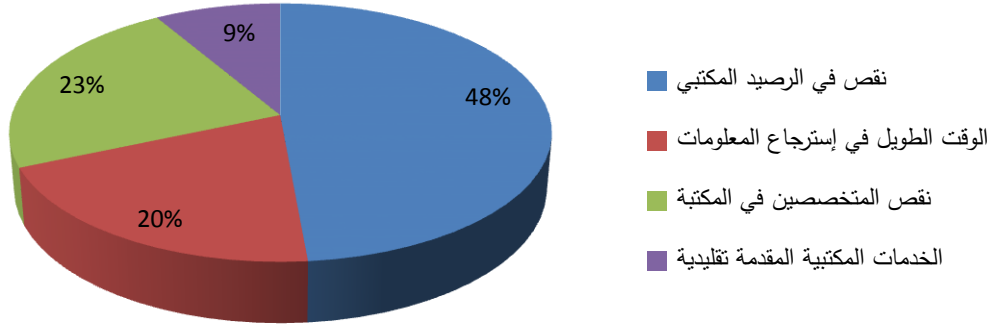


**التحليل:** من خلال الجدول نجد أن نسبة 57.15% من الطلبة والتي كانت إجابتهم "نوعا ما" وهذا يدل على أنها لم ترقى إلى المستوى الذي يتوقعه المستفيدين أما نسبة 34.28% كانت الإجابة ب"راض" وتبقى الإجابة "بغير راضي" عن الخدمات فهي آخر نسبة والتي قدرت ب 8.57% وللتأكيد على ما سبق من الأسئلة قمنا بطرح سؤال آخر يتيح الفرصة للتعبير عن رأي المستفيدين أي الغير راضين والراضين نوعا ما ومعرفة الأسباب التي دعت لعدم الرضا فكان السؤال التالي :

- في حالة الإجابة "بغير راضي" أو "نوعا ما" ماهي الأسباب ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نقص الرصيد المكتبي	34	48.57%
الوقت الطويل في استرجاع المعلومات	14	20%
نقص المتخصصين في المكتبة	16	22.86%
الخدمات المكتبية المقدمة تقليدية	06	8.57%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 16: يمثل أسباب إجابة "غير راضي" و"نوعا ما"

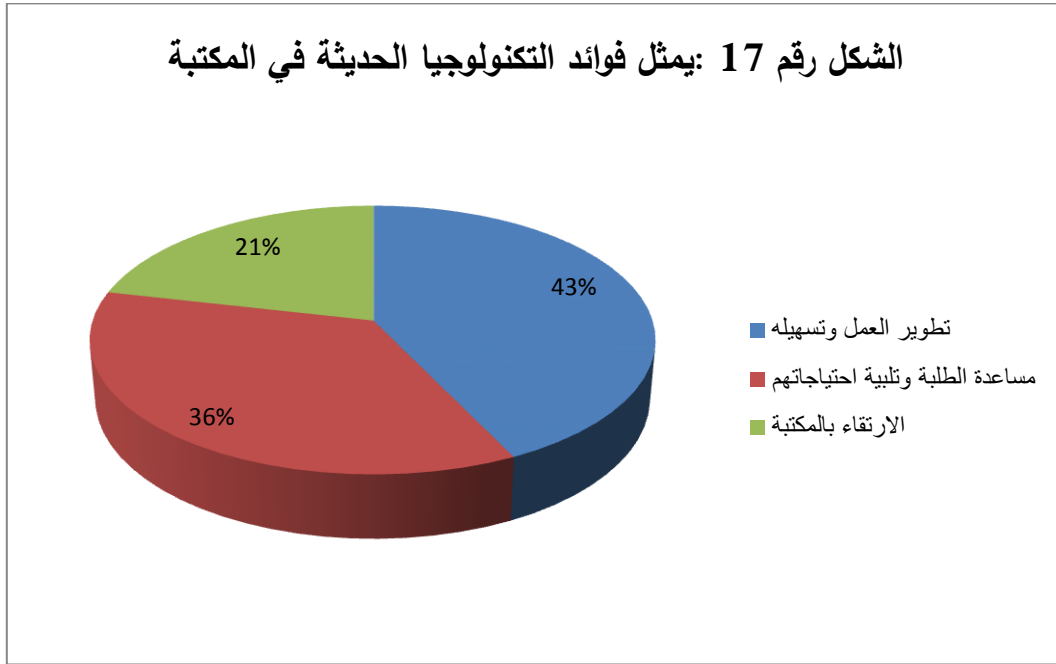


**التحليل:** لاحظ من خلال الجدول السابق أن نسبة 57.15% أجابوا "نوعا ما" على درجة رضاهم من الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة وهذا راجع للأسباب متعددة والتي بينها الجدول أعلاه أن نسبة 48.57% من الطلبة يبررون أن السبب هو نقص الرصيد المكتبي وان توفر فهو غير كافي بالنسبة لهم أما النسبة الثانية تقدر بـ 22.86% وهي نسبة دور ونقص المتخصصين في المكتبة خاصة تخصص علم المكتبات وتليها نسبة الوقت الطويل في استرجاع المعلومات وقدرت بـ 20% وهذا راجع لسبب عدم وجود متخصصين في الميدان لإعطاء وتسهيل عملية تقديم الخدمات الخاصة بالمكتبة وفي الأخير واطرف نسبة سجلت في الجدول خاصة بالخدمات المكتبية المقدمة تقليدية وبلغت نسبتها بـ 8.57% .

الجدول رقم 17: في رأيكم، ماذا يمكن أن تحققه التكنولوجيا الحديثة من فوائد في المكتبة (التصور العام للجودة) ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تطوير العمل وتسهيله	30	42.86%
مساعدة الطلبة و تلبية احتياجاتهم	25	35.71%
الارتقاء بالمكتبة	15	21.43%
المجموع	70	100%

الشكل رقم 17: يمثل فوائد التكنولوجيا الحديثة في المكتبة

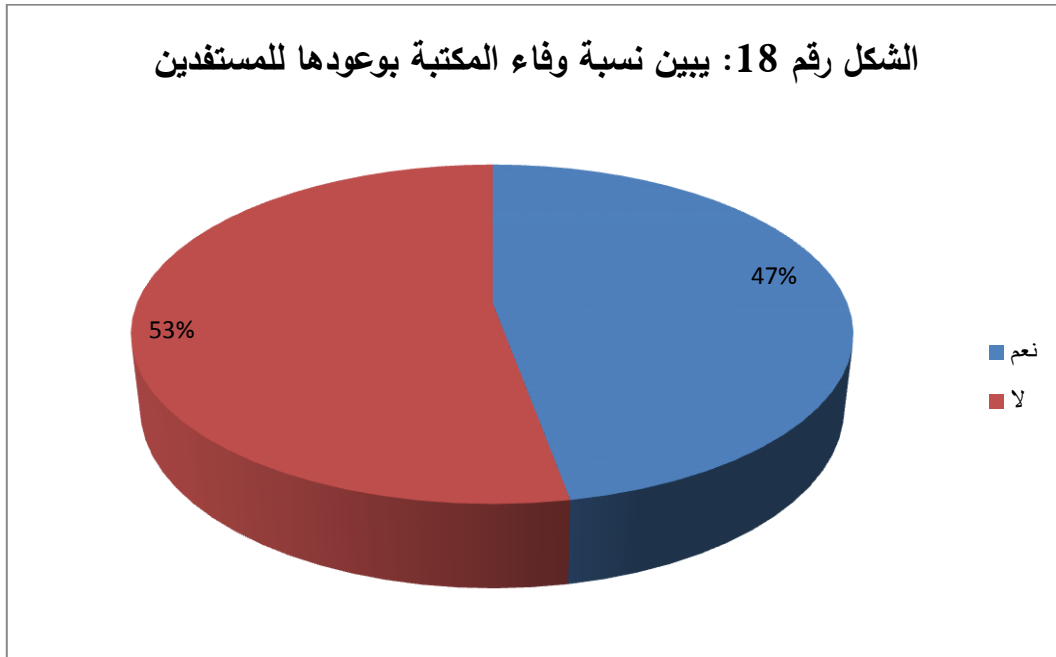


**التحليل:** من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة 42.86% كانت إجابتهم تطوير العمل وتسهيله وذلك لعلمهم التام بفوائد التي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في المكتبات وما تحققه، وهناك ما ينظر إليها على أنها مساعدة للطلبة و تلبية احتياجاتهم وكانت النسبة ب 35.71% أما النسبة الضئيلة فكانت إجابتهم الارتقاء بالمكتبة وذلك بنسبة 21.43% ونظرا لهذه الإجابة فإن المستفيد على علم كامل بأن التكنولوجيا ليست وحدها ما يحقق النجاح و الجودة للمكتبة، في حين نجد الأغلبية لم

يجيبوا على هذا السؤال وهذا قد يرجع إلى تجاهلهم لعنصر الجودة وما تحققه من رقي في الخدمات المكتبية .

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

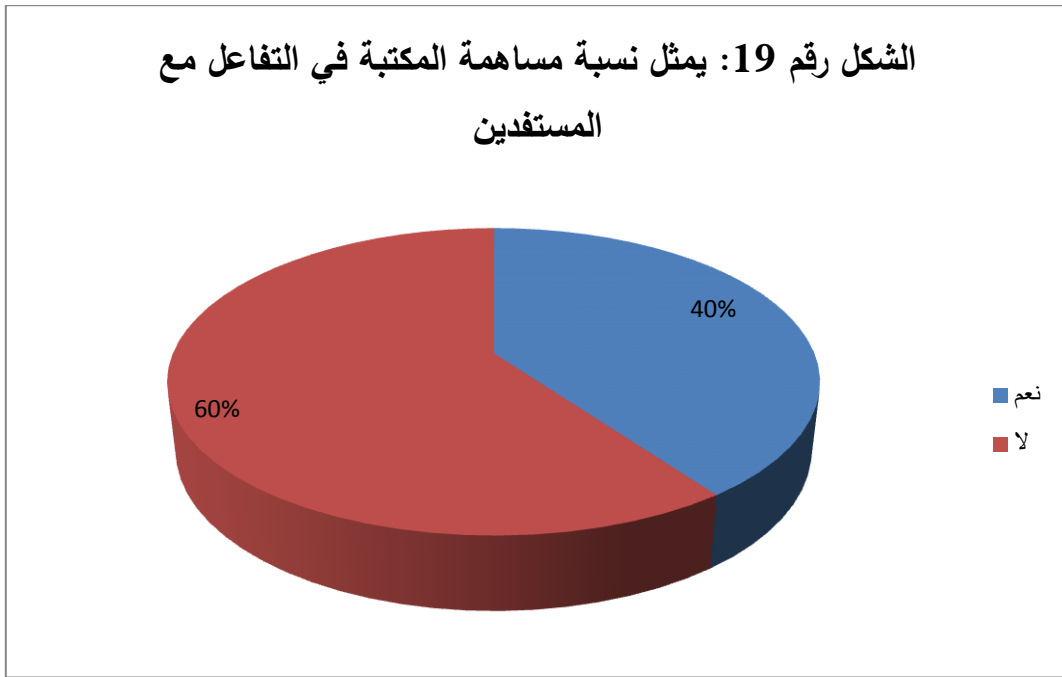
الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	%47.14
لا	37	%52.86
المجموع	70	% 100



التحليل: من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة 52.86% كانت إجابتهم بـ "لا" أما نسبة 47.14% كانت إجابتهم بـ "نعم" أي المكتبة تفي بعودها للمستخدمين بنصوص وإجراءات وخدمات .

الجدول رقم 19: هل تساهم المكتبة في التفاعل مع المستفيدين وحل مشكلات الطلبة ؟

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



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

### نتائج على ضوء الفرضيات :

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها في الدراسة الميدانية والتي حولنا فيها بقدر الإمكان أن تكون معبرة على جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة بجليزان - وعلى ضوء الفرضيات المقدمة والتي شكلت المنطق لنظري لهذه الدراسة عللنا بعض النتائج التي تجسد هذا الدور نذكرها فيما يلي :

الفرضية الأولى: " رضا المستفيدين على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية للمركز الجامعي احمد زبانة بجليزان " قد تحققت هذه الفرضية وتمثلت مؤشراتها فيما يلي:

• نسبة 78.57% من مفردات العينة المبينة في الجدول رقم (6) "الخاص بمواقيت فتح المكتبة" تبين أن مواقيت فتح المكتبة مناسبة لهم، وأكد معظم الطلبة أن توقيت فتح المكتبة يتوافق مع أوقات فراغهم، كما يؤكد الجدول رقم (8) أن الأيام المخصصة للإعارة ملائمة للمستفيدين وهي كافية في إنجاز بحوثهم إذ قدرت النسبة ب 67.14%، ويؤكد الجدول رقم (4) الذي كانت أعلى نسبة فيه 42.86% الذي يبين أن المستفيدين راضون على خدمات هذه المكتبة من خلال المؤشر المتعلق برصيد المكتبة و الذي يعتبرونها المستفيدين دافع يرغبهم في زيارة هذه المكتبة و الاستفادة من مختلف خدماتها

الفرضية الثانية: "اعتماد المكتبة المركزية للمركز الجامعي احمد زبانة على تدابير الجودة في تقديم خدماتها" لم تتحقق هذه الفرضية وتتمثل مؤشراتها فيما يلي:

• نسبة 4.28% من مفردات العينة المبينة في الجدول رقم (9) الخاص برأي المستفيدين في خدمات المكتبة المركزية بالمركز الجامعي احمد زبانة والذي يوضح غياب عناصر الجودة في الخدمات المقدمة قد اجمع الطلبة على نقص في تلبية هذه الخدمات بنسبة 72.86%، وما يؤكد غياب عنصر الجودة هو أن المكتبات تتجاهل الطالب وتقطع عنصر التواصل معه ومساعدته حيث نجد أن نسبة 7.14% هي للفئة التي تلجأ إلى إرشادات و مساعدات المكتبي وهذا راجع إلى غياب دور المكتبي في عملية إرشاد و التوجيه ومساعدة الطالب إذ يعتبر الأداء الجيد احد

دعائم التي يعمل على تحقيق الجودة فهي ليست قدرات مادية ضخمة وإمكانيات جبارة ووسائل مختلفة ومتعددة وإنما التسهيل في الإجراءات وضمان سير العمل بالطريقة السريعة و الدقيقة وجودة الأداء تعد أهم وسيلة لرفع مستوى الخدمة وبذلك تحقيق الجودة وهذا ما نلمس غيابه في المكتبة المركزية للمركز الجامعي احمد زبانة من خلال مفردات العينة التي تجيب بعدم تفاعل المكتبة مع المستفيدين وحل مشكلاتهم بنسبة 62%.

### نتائج العامة والتوصيات :

بعد تقديمنا لأهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال الدراسة الميدانية يمكن إقتراح مجموعة من الاقتراحات والحلول التي من شأنها الإرتقاء بالمكتبات الجامعية عموماً والمكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة بجليزان خصيصاً وتطوير أدائها لخدمة الرواد على أكمل وجه ولقد لخصنا هذه الاقتراحات و التوجيهات فيما يلي :

- إعادة النظر في مدة الإعارة لتمديد أيام الإعارة خاصة لطلبة نهاية التدرج .
- توفير رصيد معرفي معتبر من حيث عدد النسخ و التغطية الموضوعية و المواد الفكرية التي تتماشى ومتطلبات رواد هذه المكتبة وتنظيم هذا الرصيد بتطبيق مختلف العمليات الفنية وفق الطرق العلمية و التقنيات الخاصة في مجال المكتبات والمعلومات ليضمن الوصول إلى المعلومات بأقل جهد وبأسرع وقت .
- دعم التعاون بين المكتبات وإنشاء شبكات محلية ووطنية فيما بينها وربطها بشبكات خارجية .
- ضرورة توظيف العدد الكافي من المتخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات لأنهم أدرى بالميدان .
- إشترك الطلبة بقدر ممكن في تسيير المكتبة وذلك بالسماح لهم بتقديم اقتراحات وملاحظات فيما يخص استعمال المكتبة وإثراء الرصيد وغير ذلك مما يروونه نافع وناجح للمكتبة.
- محاولة كشف مواطن القوة والضعف للمكتبة حتى تستطيع بذلك أن تحسن السلبيات وتدعيم الايجابيات .
- اتضح أن الهدف من التردد على المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة بجليزان هو جمع المعلومات وإعداد البحوث الدراسية.
- إن جل الطلبة يبين لهم علم بالكتب الحديثة في المكتبة المركزية للمركز الجامعي .
- تعتبر وسائل البحث المتاحة في المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة ضعيفة مقارنة بالمكتبات الأخرى.

- إن الفهرس لوحده لا يلبي احتياجات المستخدمين.
- عدم وجود الخدمات التي تلبي احتياجات المستخدمين كخدمة الإرشاد والتوجيه وخدمة الإحاطة الجارية وخدمة البحث الانتقائي للمعلومات .
- خدمة التصوير والاستنساخ غير متوفرة نهائيا في المكتبة المركزية أحمد زبانة بجليزان.
- إن المكتبيين في تأدية عمله ويستغرق زمن طويل أكثر من 15 دقيقة وهو يبحث عن المادة المطلوبة من قبل الطالب.
- كذلك إتضح أن كل المواد المطبوعة الأكثر استخداما من طرف المستخدمين كانت الكتب والرسائل الجامعية، والموسوعات وبالرغم من أنها غير كافية، حيث أن درجة تلبيتها لاحتياجات المستخدمين تراوحت بين المتوسطة والضعيفة .
- وفي الأخير فإنه من غير الممكن إرضاء المستخدمين للأوعية التقليدية فقط إلا بإدخال التكنولوجيا الحديثة ورقمنة الرصيد المكتبي في شكل مواد مضغوطة CD.ROM وإتاحته للمستخدمين وتدريبهم على كيفية الاستفادة منه .

إن الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية عبارة عن هدف أساسي تبنى عليها المكتبة، فلا يمكن قياس أي فعالية للمكتبة دون التأكد من القيمة الحقيقية للخدمة المكتبية، القيمة التي يعطيها المستفيد للمكتبة والقيمة التي تقدمها المكتبة للمستفيد، وخدمات المكتبات على تنوعها بين الخدمات المباشرة وغير المباشرة فالغير المباشرة تنحصر في الخدمات التي تتم خلف الستار ولا يتركها المستفيد كالفهرسة والتكشيف والتصنيف، التزويد والاقتناء وهي المعالجة الفنية للوثيقة وبعد هذه المراحل تأتي الخدمات المباشرة التي تنحصر في المعاملة المباشرة مع والتي يلتبسها هذا الأخير، خدمة الإعارة والبحث البيبليوغرافيا والبحث الانتقائي للمعلومات وغيرها من الخدمات المهيمنة لمصلحة المستفيد ولتسهيل الوصول للمعلومة، كلها مهام تقوم بها المكتبة وتسعى لتطويرها من أجل إرضاء المستفيد، تعتبر العامل الأهم في معادلة أهم ما فيها هو المستفيد ورضاه عن الخدمات المقدمة من خلال تعامله مع المكتبة الجامعية في جميع أطواره ولتلبية احتياجاته العلمية وهي الأساس الذي تبنى عليه المكتبات وتقييم بصفة عامة من خلال نوعية وجودة خدماتها التي تعتبر الوسيط بين المكتبي و المستفيد.

لذا لابد من تهيئة الوسائل والأساليب والمعدات التي تسمح للشريحة العريضة من المستفيدين في الوصول السريع والدقيق إلى المعلومة أو مصادرها وكفاءة أي مؤسسة و المكتبة بصفة خاصة تعتمد بالدرجة الأولى على قدرتها في إختزال الخطوات التي يتوجب على المستفيد المرور بها في سبيل الحصول على المعلومة، وكلما كان وصوله مباشرة ودقيقا كان ذلك مؤشرا من كفاءة الخدمة في المؤسسة.

ولتصل المكتبة إلى الرقي لابد من جودة خدماتها ولابد من مسايرة التطورات التكنولوجية المذهلة والحاصلة في مجال المعلومات وغيرها، وتبقى ثورة المعلومات هي المزيج بين التقدم التكنولوجي والثورة المعلوماتية الفائقة و الذكاء الاصطناعي، وأمام هذا كله لابد من مستويات عالية حديثة من التعليم و التدريب الذي يواكب تطورات العصر، لذا يمكن إعتبار المكتبة الجامعية نقطة نظام ووسيط يربط بين المعلومات والمستفيد فمن البديهي أن تكون هي أساس التقدم الحقيقي في تطوير التعليم الجامعي، فالمكتبة الجامعية تعتبر المرآة لرصيد الفكري باختلاف أنواعه وحوامله لذا فهي

مطالبة اليوم بقيادة هذا التغيير وكيفية التعامل معه، ومن أجل تلبية إحتياجات المستعملين من جهة أخرى على المكتبات ومراكز المعلومات إضافة إلى المبادئ الأساسية للخدمة المكتبية من مساواة استمرارية، أن تأخذ بعين الإعتبار مبدأ جديد متجدد هو "الجودة" وهو موضوع يتعلق بكيفية تأدية خدمات تتلاءم مع حاجات المستعملين، إن تحقيق جودة الخدمة من الأهداف التي تمكن أي منظمة خدمتية من الوصول إليها، وهي تمثل معيار درجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء وبشكل مستمر مما يضمن الرضا الدائم للعملاء .

المراجع باللغة العربية.

الكتب :

1. أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه القاهرة دار المعارف، 1989 .
2. أحمد بدر، مدخل إلى علم المعلومات والمكتبات، الرياض، دار المريخ، 1985.
3. أحمد بدر، عبد الهادي محمد فتحي، المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة، القاهرة، مكتبات غريب، [د-ت].
4. أحمد نافع المدادحة، الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين، عمان، المعتر للنشر، 2000.
5. أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2003.
6. إعداد مجموعة من الباحثين/هاني العبد وآخرون، المعالجة الفنية للمعلومات، الفهرسة، التصنيف، التوثيق والأرشيف، عمان، منشورات جمعية المكتبات الأردنية، 1985.
7. برجس غرام، مدخل إلى علم التصنيف في المكتبات، [د-م]، طبع في مطابع الصباح، 1986.
8. بدير جمال، المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار حامد، 2007.
9. حشمت قاسم، مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات، القاهرة، دار غرب للنشر، 1995.
10. حشمت قاسم، خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها، القاهرة، مكتبة غريب، 1998.
11. دلال العاضي محمود البياتي منهجية و الأساليب البحث العلمي و تحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي، عمان دار الحامد، ط1، 2008.
12. ربحي مصطفى عليان، النجداوي أمين، مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر، 1999.
13. ربحي مصطفى عليان، حسن أحمد المومني، المكتبات والمعلومات والبحث العلمي، عمان، جدار الكتاب العلمي، 2006.

14. زكي حسين الوردى، مجبل لازم المالكي، مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، عمان، الوراق، 2002 .
15. سوسن شاكر مجيد، الجودة والاعتماد الاكاديمي لمؤسسات التعليم العام الجامعي، عمان دار الصفاء، 2008.
16. عبد الحافظ سلامة، أساسيات علم المكتبات والمعلومات، الأردن، الهلية للنشر، 2002.
17. عبد الهادي محمد فتحي، البحث ومناهجه في علم المكتبات، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003.
18. عمر احمد همشري، ربحي مصطفى عليان، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، عمان، دار الشروق، 1997.
19. غادة عبد المنعم موسى، بحوث ودراسات في علوم المكتبات وفنون النشر، الإسكندرية، دار الهدى للمطبوعات، [د-ت].
20. غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر، 2000.
21. فادي عبد الحميد، المرجع في علم المكتبات، الأردن، دار أسامة، 2006 .
22. فوار التميمي، احمد الخطيب، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التاهيل لايوز، 9001، عمان، عالم الكتب الحديثة، 2008
23. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم عمليات وتطبيقات، الأردن، دار الشروق، 2006.
24. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات ايزو9001: 2000، عمان، دار الثقافة، 2009
25. لعللي بوكميش، إدارة الجودة الشاملة ايزو 9000، دار الرابية للنشر، عمان، 2011.
26. محمد عوض الترتوري ، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ومكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار المسيرة، 2006.

27. نزار عبد المجيد البراوي، لحسن عبد الله باشوية، إدارة الجودة مدخل للتميز والزيادة مفاهيم وأسس وتطبيقات، الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2010.

28. وائل مختار إسماعيل، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، الأردن، دار المسيرة، 2009.

#### الموسوعات و المعاجم :

29. ابن المنصور، لسان العرب، المحيط، نعجم لغوي علمي، لبنان دار العرب، مج1 من الالف إلى الراء.

30. الشامي محمد أحمد، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي، عربي، الرياض، دار المريخ، 1997.

31. الشامي أحمد محمد، السيد حسب الله، معجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض، دار المريخ، 1988 .

#### المذكرات :

32. بوعافية السعيد، قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2006 .

#### المجلات :

33. بن عبد الله العباس هشام، ضبط الجودة في المكتبات و مراكز المعلومات باستخدام مفهوم الجودة الشاملة مجلة المكتبات و المعلومات العربية، بريطانيا، دار المريخ، العدد3، 2002.

34. حمد بن إبراهيم تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد الوطنية، مجلة الملك الفهد الوطنية، مج16، العدد2010، 1.

35. محمد رحابلي، الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية دراسة ميدانية ومقارنة، قسنطينة، قسم المكتبات، جوان 2005.

36. عبد المالك بن السبتي، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية مجلة المعلومات والمكتبات، المجلد 1، العدد 2، ديسمبر، 2002.
37. وحيد موسى سعيد، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية، الرياض، مكتبة الملك فهد، 2009.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن بايس - مستغانم -

كلية العلوم الإنسانية

قسم علم المكتبات

استمارة استبيان

هذا الاستبيان هو في إطار تحضير رسالة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات تخصص :نظم المعلومات التكنولوجية والتوثيق ، نرفق هذه الاستمارة لتغطية الجانب التطبيقي للبحث المعنون :



تحت إشراف الاستاذ المحترم

بلحزري بلوفة

من إعداد الطالبتان :

عروس فاتحة

غالم ابتسام

ملاحظة و لهذا نرجوا مساهمتكم في إنجاز هذا البحث و ذلك بوضع علامة ( X ) في المكان المناسب ،  
والإجابة المناسبة فيما يخص الأسئلة المفتوحة،

للعلم فإن المعلومات التي سترد ضمن هذا الاستبيان لن تستغل إلا لغرض البحث العلمي فقط.

السنة الجامعية: 2015/2016

## أسئلة الاستمارة

المعلومات العامة :

الجنس :  ذكر  أنثى

المستوى :  ليسانس  ماستر  دكتوراه

التخصص : .....

### المحور الأول : المستفيد والمكتبة .

1- ماذا تمثل لك المكتبة ؟

مكان للبحث العلمي

قاعة المطالعة

مكان للقاء مع الأصدقاء

2- هل تتردد على المكتبة ؟

دائما  أحيانا  نادرا  أبدا

3- هل تعتبر مواقيت فتح المكتبة مناسبة لك ؟  نعم  لا

إذا كانت الإجابة بلا لماذا؟ .....

4- ماهي الدوافع التي ترغبك في المكتبة ؟

المعاملة الحسنة من طرف المكتبي

رصيد المكتبة

نظام التألية في المكتبة

- 5- هل الأيام المخصصة للإعارة تناسبك ؟  لا  نعم
- وهل ترون أن الكتب المعارة كافية ؟  كافية  غير كافية
- 6- ماهي المواد المكتبية الأكثر استخدام من طرفك ؟
- الكتب  الدوريات والمجلات  الموسوعات والقواميس
- الحوليات  المذكرات  الحوامل الالكترونية
- 7- هل تتردد عليها مكتبة أخرى غير هذه المكتبة ؟  نعم  لا
- إذا كان بنعم لماذا؟.....

## المحور الثاني : المستفيد و الخدمات المكتبية .

1- مارأيك في خدمات المكتبة المركزية للمركز الجامعي احمد زبانه ؟

- تلبى كل الاحتياجات
- نقص في تلبية خدمات المستفيدين
- ذات جودة عالية

2- ماهي الخدمات المباشرة المتوفرة لدى مكتبكم ؟

- البحث عن طريق الأنترنت  البحث في الفهرس الإلكتروني
- البحث في الفهرس التقليدي  إرشادات ومساعدات المكتبي

3- في رأيك ماهي الصعوبات التي تتلقاها في مكتبكم هل هي :

- الوقت المستغرق في هاته الخدمات  الجهد المتكرر
- إكتظاظ المعلومات  تزاخم الطلبة أو تعددهم
- الاحتياجات معالجة الخدمات بطريقة تقليدية  نقص المتخصصين

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

راض  نوعا ما  غير راضي

في حالة الإجابة "بغير راضي" أو "نوعا ما" ماهي الأسباب ؟

نقص في الرصيد المكتبي  الوقت الطويل في استرجاع المعلومات

نقص المتخصصين في المكتبة  الخدمات المكتبية المقدمة تقليدية

5- في رأيكم، ماذا يمكن أن تحققه التكنولوجيا الحديثة من فوائد (التصور العام للجودة في المكتبة) ؟

تطوير العمل وتسهيله

مساعدة الطلبة وتلبية احتياجاتهم

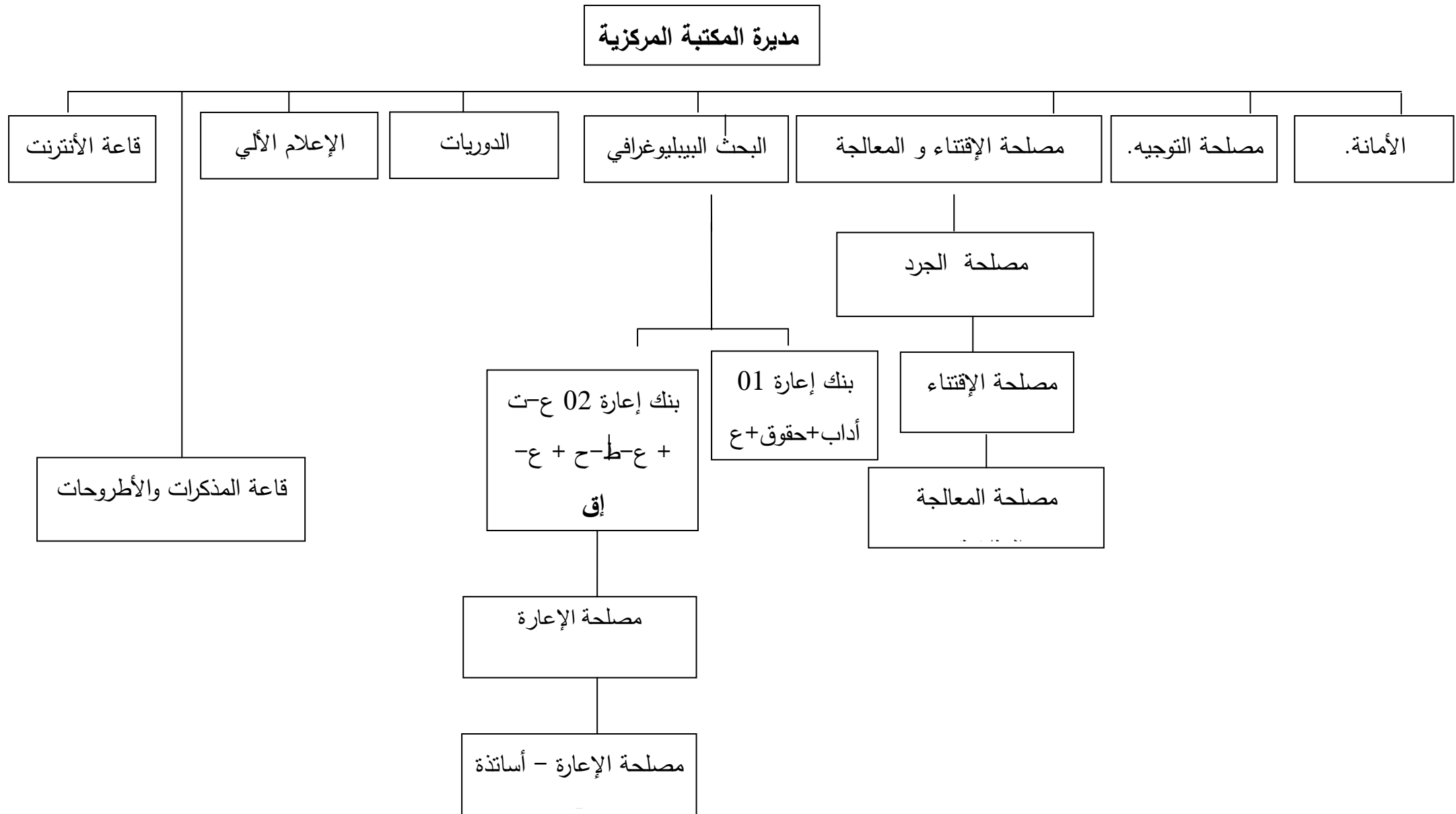
الارتقاء بالمكتبة

6- هل تفي المكتبة بوعودها للمستخدمين بنصوص وبعض الإجراءات والخدمات ؟

نعم  لا

7- هل تساهم المكتبة في التفاعل مع المستخدمين وحل مشكلات الطلبة ؟

نعم  لا



بالإضافة إلى :

قاعة المطالعة و الأنترنيت أسانذة

قاعة المطالعة طلبة - بدون عون أمن -

المختلفة الموجودة في مخازن المكتبة أو بالمكتبات الأخرى وذلك باستعمال التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام و الاتصال حيث تضع المكتبة تحت تصرف روادها مجموعة بما من أجهزة الكمبيوتر

ربحا للوقت !تتبع الخدمات التي نقدمها

حتى تتمتعوا وتستغلوا ثروة المكتبة، أنتم الطلبة في حاجة لإتقان جيد لكل الأدوات وإستراتيجيات البحث.

فرق المكتبة تطلعك على أسرار البحث مع ربح الوقت.

## الإقتناء و معالجة الوثائق

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

## الكتب جزء من حياتك المهنية الأكاديمية

### كيفية إقتراح وثيقة؟

عن طريق ملء إستمارة اقتناء مودعة في خدمة الاستقبال والتوجيه، وبعد التحقق من أن الوثيقة ليست بالفعل في الدليل.أو أيام معرض الكتاب الذي ينظم في كل عام دراسي.

لا تظهر قيمة الوثائق المقتناة من طرف المكتبة الجامعية إلا بعد أن يتم تنظيمها و تحليلها و إعداد الوسائل الفنية التي تتيح استرجاعها بأيسر الطرق و في اقل وقت ممكن.ويتم التنظيم و التحليل و المعالجة الوثائقية لمصادر المعلومات من طرف فريق متخصص في المجال يعمل على التصنيف و التكشيف و تحين قاعدة البيانات و التي تعتبر السبيل الأسرع و الأنجع للوصول لهدف البحث.

## البحث البيبلوغرافي

### لماذا توفير الوقت؟

مع النمو المستمر للإنتاج والبحث العلمي (كتب، مجلات، قواميس مقالات ،دوريات...) فعالم المكتبات أخذ في التغيير.بحث جيد يستغرق وقتا طويلا، لأنه في كثير من الأحيان لا يمكن الإكتفاء بثلاثة مراجع الأولى التي عشر عليها في الدليل. فريق البحث البيبلوغرافي يقدم لك الحل، تعلم إختيار المفاتيح المناسبة والاستراتيجيات لصياغة الكلمات والجمل ذات صلة بالبحوث التي تشغل بالك. تستثمر قليلا من الوقت مع خدماتنا وفريقنا سيوفر لك الوقت وكفاءة طوال حياتك العلمية. الدليل وقواعد البيانات تسمح لك بإستخدام أفضل لمواردنا .

ما هو SYNGEB؟

نظام موحد لإدارة المكتبة هو برنامج يسمح بإنشاء واستخدام قواعد بيانات للكتب والرسائل الجامعية والمجلات والمقالات وما إلى ذلك. ينظم و يصنف كل الوثائق المودعة سواء في مكتبات المعاهد أو المكتبة المركزية. يمكنك أيضا الحصول على معلومات على مشورة من مكتب البحث.

لتذهب أبعد من ذلك

أكثر من 14 ألف وثيقة، في جميع التخصصات، لا تتردد في البحث!

قواعد البيانات، ما هي؟

استكمالا للدليل المطبوع وتسهيلا لعملية البحث، باللغتين العربية والفرنسية دليل ألي كامل للمكتبة المركزية من خلاله نقدم لكم فرصة الوصول إلى (المراجع الموسوعات القواميس...) باستعمال أساليب و تقنيات لتحديد موقع البحث في الزخم المعرفي.

كيف السؤال؟

يجب أن تعود نفسك على نظام البحث بشكل عام، المساعدة متاحة ولكن التدريب على يد فرق البحث ، يكون مفيدا جدا . تجد نصائح لك في خدمة الضيافة والتوجيه، على حد سواء لاختيار الوثائق اللازمة مباشرة أو لوضع إستراتيجية بحث.

قواعد بيانات يمكن الوصول إليها من محطات العمل و المثبتة على أجهزة الكمبيوتر.

هذا هو الخيار الأمثل للبحث وعرض الوثائق في قاعدة البيانات .هناك العديد من المعايير في وحدة البحث SYNGEB هي:

كلمات، العنوان، الكاتب، دار النشر، رقم التصنيف، ISBN / ISSN

SYNGEB يقدم وسائل البحث، هما:

معادلة البحث (ن

بمعيار واحد أو أكثر من ذلك مجتمعة



الملحق رقم 02 : قاعة الانترنت



الملحق رقم 03: قاعة المطالعة



الملحق رقم 04 : قاعة الدوريات



الملحق رقم 06 : قاعة الإعارة خاصة بالأساتذة



الملحق رقم 07 : طريقة تنظيم الكتب



الملحق رقم 08 : يمثل إعاره الكتب



الملحق رقم 09 : صورة داخلية للمكتبة





إن العصر الذي نعيشه اليوم تجوبه ثورات إدارية وتغيرات جذرية في الأوضاع والأساليب والمفاهيم وكل ما يرتبط بها ويتفاعل معها من عوامل إقتصادية وسياسية وإجتماعية، ولقد ألفت هذه التغيرات بضلالها على مؤسسات المعلومات والمكتبات ومنها المكتبات الجامعية التي يفترض أن تكون متميزة بإعتبارها أحد الروافد الهامة للبحث العلمي والجامعة ككل، وتعتبر الجودة من أهم هذه المفاهيم التي زاد الإهتمام بها عالميا منذ منتصف القرن الماضي بعد مرورها بعدة مراحل ساهمت كلها في تطوير هذا المفهوم إلى غاية بروز ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة .

ورغم أن دخول الجودة في ميدان المكتبات ومرافق المعلومات جاء متأخرا نوعا ما مقارنة بباقي المجالات الأخرى إلا أنها استطاعت أن تحقق الكثير في عدة مكتبات عامية وخاصة الجامعية منها كما لقيت اهتماما كبيرا من طرف المنظمات والجمعيات الدولية للتقييس والمتمثل في الموصفات والمعايير الخاصة بالجودة في المكتبات وهو ما ساعد هذه المؤسسات على تبني مدخل أو منهج الجودة دون أي تردد.

ولمعرفة مدى توفر عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها المكتبات من وجهة نظر المستفيدين فإنها تكون أمام حتمية قياس جودة الخدمات وذلك للتحقق من مدى مطابقة مستوى الخدمات المقدمة لاحتياجات ومتطلبات المستفيدين، انطلاقا من هنا جاءت دراستنا هذه لرفع الستار عن واقع المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة بغيليزان ومن ثم قياس جودة خدماتها المقدمة للمستفيدين . إذ تسعى هذه الأخيرة إلى تطوير خدماتها المقدمة من أجل تحقيق رضا الطالب والأساتذ وكافة العاملين .

### الكلمات المفتاحية :

المكتبة الجامعية - الجودة - قياس - الخدمات .