

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

شعبة: علم المكتبات  
والمعلومات



كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الانسانية

مذكرة الماستر في علم المكتبات والمعلومات تخصص نظم معلومات التكنولوجيا الجديدة  
والتوثيق الموسومة ب:

واقع جودة الخدمات في المكتبات العامة مكتبة "مالك بن نبي بعين  
تموشنت ومكتبة بختي بن عودة بوهران" أنموذجا

تحت إشراف:

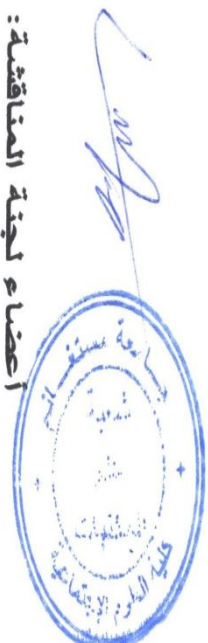
د. وليد زوليخة

خالحة للإدراج

من إعداد الطالبتين:

نيل خيرة

زيوج يمينة



أعضاء لجنة المناقشة:

صفته	الجامعة المنتسب إليها	الاسم واللقب
رئيسا	جامعة وهران .	المرني بلحجار الميلود
مشرفا ومقررا	جامعة معسكر	وليد زوليخة
مناقشا	جامعة مستغانم	وزار سليمان

تناقش بتاريخ: 2018/06/26

السنة الجامعية: 2017 / 2018 .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ  
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى  
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ  
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ  
الَّذِي يُخْرِجُ الْمَوْتَىٰ  
وَيُدْخِلُهُمْ فِي الْأَرْحَامِ  
مَرَّةً أُخْرَىٰ إِنَّ رَبَّهُ  
لَسَدِيدٌ إِلَىٰ عَرْشِهِ  
الرَّحِيمُ

نيل، خيرة، زبوج، يمينية

واقع جودة الخدمات في المكتبات العامة : مكتبة مالك بن نبي بعين تموشنت  
وبختي بن عودة بوهران أنموذجا / نيل خيرة ، زبوج يمينية ؛ إشراف د. وليد  
زوليخة . مستغانم : جامعة مستغانم ، 2018. 188ص.

# الشكر والتقدير

"الحمد لله وحده على نعمه و إحصانه و الشكر له على توفيقه لنا في إنجاز هذا

## العمل المتواضع

ثم نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير ثناء و عرفانا إلى من شرفتنا بإشرافها على

مذكرة بحثنا الأستاذة "وليد زوليخة" فكل الحروف والكلمات لن تفي حق

صبرها معنا وتوجيهها لنا في كل خطوات البحث، وفقها الله و جزاها كل خير

إلى رئيس المسار الأستاذة "محمدي نادية "

إلى كافة طلبة و أساتذة شعبة علم المكتبات والمعلومات

كما لا ننسى أن نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من مدوا لنا يد العون.

# الإهداء

إلى سندي وقوتي في الوجود

إلى معلمتي وحكمتي في الدروب

إلى غاليتي سفيرة الحنان والإحسان

إلى مناظلتني أمي العزيزة

إلى والدي رمز الصبر والعطاء.

إلى أخي قرّة عيني.

إلى كافة الأهل رمز الفخر كل باسمه وإلى كل من رافقني في مسيرتي العلمية ولو  
بدعوة خالصة من قلب طاهر

إلى شقيقة القلب ورفيقة الدرب إلى توأم روحي "أختي الحنون أمينة"

إلى القلب الأبيض ومنبع الوفاء "صابرين"

إلى كل من تعلمت معهم معنى الأخوة في الله " حليلة، صافية، نور  
الهدى، نورة، عليا، فضيلة، رحمة، سارة، شميصة، وسام، رجاء.....وإلى كل  
من يحملهم قلبي ولم يذكرهم قلبي "

# أهدي هذا العمل

# الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا المتواضع إلى

غاليتي التي لا يقدر حبها برقم أمي

إلى سندي رمز الهمم والعزم أبي

إلى التي تمنيت أن تشاركني لحظاتي في هذا اليوم أختي رحمها الله.

إلى اللواتي كان حبهن وعطفهن أروع الشيم أخواتي

إلى اللذان كان وجودهما من أطيب النعم أخواي

إلى نبراس الأمل رفيقة الدرب خيرة

إلى التي كانت للروح توأم صابرين

إلى اللاتي تحلين بالإخاء وتميزن بالوفاء والعطاء أخواتي في الله.

إلى كل زملائي وزميلاتي شعبة علم المكتبات

إلى كل من نسيهم قلبي وتذكرهم قلبي

## أهدي هذا العمل.

### زبوج يمينية

بطاقة فهرسية

شكر وتقدير

الإهداء

قائمة المحتويات

قائمة المختصرات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة.....أ.

الإطار المنهجي: إجابات لدراسة

تمهيد.....10.

1- الإشكالية و فرضيات الدراسة.....10.

1-1 الإشكالية.....10.

1-2 فرضيات الدراسة.....11

2- أساسيات موضوع البحث.....12.

1-2 أهمية الموضوع.....12.

1-1-2 أسباب اختيار الموضوع.....13.

2-2 أهداف الدراسة.....13.

2-3 النتائج التي نرغب في الوصول إليها.....14.

- 3- المنهج المتبع و العينة.....15.
- 3-1 منهج الدراسة.....15.
- 3-2 عينة الدراسة.....15.
- 4- أدوات و أساليب البحث .....16.
- 4-1 مفهوم أدوات البحث و دورها في البحث العلمي.....16.
- 4-2 الدراسات السابقة.....17.
- 4-3 حدود الدراسة.....20.
- 4-4 مصطلحات الدراسة.....20.
- خلاصة الإطار المنهجي.....21.
- الجانب النظري: جودة الخدمات في المكتبات العامة.
- الفصل الأول: أساسيات جودة الخدمات في المكتبات العامة.....23.
- تمهيد.....23.
- 1- ماهية المكتبة العامة.....24.
- 1-1 مفهوم المكتبة العامة.....24.
- 1-2 أهداف وأهمية المكتبة العامة.....27.
- 1-3 أنشطة المكتبات العامة.....30.
- 1-4 مبنى المكتبة العامة وتجهيزاتها.....31.
- 2- خدمات المكتبة العامة وأساليب نشرها.....43.

- 1-2 ماهية الخدمة المكتبية.....43.
- 2-2 متطلبات الخدمة وأساليب نشرها.....45.
- 3-2 خدمات المكتبة العامة.....49.
- 3- أساسيات جودة الخدمات في المكتبات العامة.....52.
- 3-1 مفهوم الجودة وتطورها التاريخي.....52.
- 3-2 جودة الخدمات وأهميتها.....56.
- 3-3 مقياس جودة الخدمة servqual.....57.
- 60..... خلاصة الفصل
- 61..... الفصل الثاني: أساليب تحقيق جودة الخدمات في المكتبات العامة.
- 61..... تمهيد
- 61..... 1- تكنولوجيا المعلومات وأثرها على جودة الخدمات المكتبية.
- 62..... 1-1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات.
- 65..... 1- 2 تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المكتبات العامة.
- 71..... 1- 3 أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة.
- 78..... 2 - أخصائي المعلومات والجودة في المكتبات العامة.
- 78..... 2- 1 مفهوم أخصائي المعلومات.
- 81..... 2 - 2 أخلاقيات ومبادئ أخصائي المعلومات.
- 85..... 2 - 3 أخصائي المعلومات ودوره في جودة خدمات المكتبة العامة.

3 - التقييم ودوره في جودة الخدمات المكتبية.....	88.....
3 - 1 مفهوم التقييم.....	88.....
3 - 2 معايير التقييم في المكتبات العامة.....	91.....
3 - 3 أهداف تقييم الخدمة المكتبية.....	95.....
الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة بولاية وهران) أنونجا.	
تمهيد.....	98.....
1 - لمحة تاريخية عن المكتبات العامة.....	98.....
1-1 مكتبة مالك بن نبي بولاية عين تموشنت.....	98.....
1-2 مكتبة بختي بن عودة بولاية وهران.....	101.....
2- تحليل الاستبيان الخاص بالمكتبتين.....	103.....
1-2 تحليل الاستبيان 01.....	150.....
2-2 تحليل الاستبيان 02.....	153.....
3- تحليل المقابلة الخاصة بالمكتبتين.....	156.....
1-3 تحليل المقابلة 01.....	165.....
2-3 تحليل المقابلة 02.....	165.....
4 - النتائج العامة للمكتبتين.....	169.....

172	1-4 الناتج على ضوء الفرضيات.....
174	2-4 الاقتراحات.....
175	خلاصة الفصل.....
177	خاتمة.....
179	البيبليوغرافيا.....
	الملاحق

قائمة المختصرات:

<b>MARC</b>	<b>MACHINE READABLE CATALOGING</b>
<b>OCLC</b>	<b>ON-LIN COMPUTER LIBRARY CENTER</b>
<b>ISSN</b>	<b>INTERNATIONAL STANDARD SERIAL NUMBER</b>
<b>ISDS</b>	<b>INTERNATIONAL SERIALS DATA SYSTEM</b>
<b>ARBA</b>	<b>ADVANCED RESEARCH PROJECT AGENCY</b>
<b>FTP</b>	<b>FILE TRANSFER PROTOCOL</b>
<b>ILS</b>	<b>INTEGRATED LIBRARY SYSTEM</b>
<b>LMS</b>	<b>LIBRARY MANAGEMENT SYSTEM</b>
<b>SYNGEB</b>	<b>SYSTEME NORMALISE DE GESTION DE BIBLIOTHEQU</b>
<b>PMB</b>	<b>POUR MA BIBLIOTHEQUE</b>
<b>REID</b>	<b>RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION</b>
<b>WWW</b>	<b>WORLD WIDE WEB</b>
<b>UNESCO</b>	<b>UNITED NATIOS EDUCATIONAL SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION</b>

2. قائمة الجداول:

(1) الإطار النظري:

الرقم	عنوان	الصفحة
01	تقسيم مساحات المكتبة.	33
02	المدى الصوتي المناسب لمبنى المكتبة.	35
03	الإضاءة المطلوبة في مساحات المكتبة.	39

(2) الجانب التطبيقي:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الرصيد الوثائقي في مكتبة بختي بن عودة.	103
جداول مكاتبات مالك بن نبي وبختي بن عودة		
25/02	فئات مجتمع المستفيدين.	127/ 104
26/03	مستوى مجتمع المكتبة.	128/105
27/04	تمثيل بياني لدور مبنى المكتبة في تردد المستفيدين.	129/106
28/05	الجانب الفني للمكتبة.	130 /107
29/06	جو المطالعة في المكتبة.	131/108
30/07	تطور وحدات التجهيزات في المكتبة.	132 /109
31/08	تأثير الموقع في التردد على المكتبة.	133 /110

134 /111	سبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة.	32/09
135 /112	دور المكتبي في نفور وتردد المستفيدين على المكتبة.	33/10
136 /113	معاملة المكتبي للمستفيدين.	34/11
137 /114	الخدمات التي يقدمها المكتبي للمستفيدين.	35/12
138 /115	تقييم خدمات المكتبي .	36/13
139 /116	أدوات البحث في المكتبة.	37/14
140 /117	الخدمات الإلكترونية في المكتبة.	38/15
141 /118	أنشطة المكتبة.	39/16
142 /119	أنواع الأنشطة.	40/17
143 /120	مدة الإعارة في المكتبة.	41/18
144 /121	الرصيد الموجود للمكتبة.	42/18
145 /122	تنوع الرصيد في المكتبة.	43/19
146 /123	جودة رصيد المكتبة.	44/20
147 /124	طريقة الاطلاع على الرصيد.	45/21
148 /125	تجديد رصيد المكتبة سنويا.	46/22
149 /126	اقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد.	47/23

1. قائمة الأشكال:

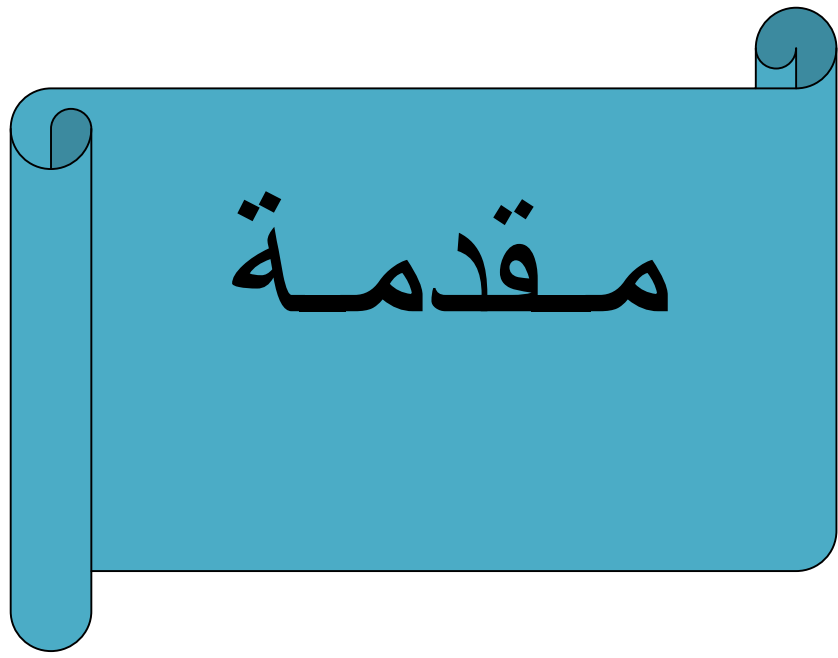
(1) الإطار النظري :

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
76	وظائف النظم الآلية المتكاملة للمكتبات	1
81	مهام أخصائي المعلومات	2
83	مبادئ أخصائي المعلومات	3

(2) الجانب التطبيقي:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
99	التنظيم الداخلي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	01
أشكال مكتبتي مالك بن نبي و بختي بن عودة		
127/104.	تمثيل بياني لفئات مجتمع المستفيدين	25/ 02
128/105	تمثيل بياني يوضح مستوى مجتمع المكتبة.	26 / 03
129/106	تمثيل بياني لدور مبنى المكتبة في تردد المستفيدين.	27 /04
130/107	مثل بياني للجانب الفني للمكتبة.	28/ 05
131/108	تمثيل بياني لجو المطالعة في المكتبة.	29 / 06
132/109	تمثيل بياني لتطور وحدثة تجهيزات المكتبة.	30 / 07
133/110	تمثيل بياني لتأثير الموقع في التردد على المكتبة.	31/ 08
134/111	تمثيل بياني لسبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة.	32/ 09

135/112	تمثيل بياني لدور المكتبي في تردد ونفور المستخدمين على المكتبة.	33/ 10
136/113	تمثيل بياني لمعاملة المكتبي للمستخدمين	34/ 11
137/114	تمثيل بياني للخدمات التي يقدمها المكتبي للمستخدمين	35/ 13
138/115	تمثيل بياني لتقييم خدمات المكتبي	36/ 14
139/116	أدوات البحث في المكتبة.	37/ 15
140/117	تمثيل بياني للخدمات الالكترونية	38/ 16
141/118	أنشطة المكتبة.	39/ 17
142/119	تمثيل بياني لأنواع الأنشطة في المكتبة.	40/ 18
143/120	تمثيل بياني لمدة الإعارة	41/ 19
144/121	تمثيل بياني للرصيد الموجود في المكتبة.	42/ 20
145/122	تمثيل بياني لتنوع الرصيد الموجود في المكتبة.	43/ 21
146/123	تمثيل بياني لجودة رصيد المكتبة.	44/ 22
147/124	تمثيل بياني لطريقة الاطلاع على رصيد المكتبة.	45/ 23
148/125	تجديد رصيد المكتبة سنويا.	46/ 24
149/126	تمثيل بياني لاقتراحات المستخدمين في تنمية الرصيد	47/ 25



تعتبر المكتبات العامة إحدى ثمرات الديمقراطية لأنها تقدم خدماتها لجميع الأعمار ولكافة المستويات الثقافية والتعليمية، وباعتبارها قوة في خدمة وتنمية المجتمع، هذا ما يفرض عليها تقديم خدمات متنوعة لتلبية طلبات مستخدميها، إلا أن المكتبات العامة بالجزائر مازالت بعيدة بشكل أو بآخر عن النور الحقيقي الذي تؤديه في المجتمع، ولازالت نظرتها محدودة، على عكس الدول المتقدمة التي تنتظر للمكتبات العامة بنظرة أكثر اتساع وانفتاح، بل وأكثر حداثة، بغية مسايرة العصر وآفاق المستقبل، مستخدمة بذلك كافة الوسائل الممكنة والمتاحة، لتكون مركز اتصال بالمفهوم الحديث للمكتبات العامة، فقد سخرت تكنولوجيا المعلومات لتقف موقف المكمّل لا المنافس لها. للرفع من مستوى خدماتها والتقليل من أعبائها، هذا ما يجعلها متميزة تجذب المستخدمين للتولوج إليها، ولخروج المكتبات من قوقعتها الكلاسيكية وفي ظل ظهور مفاهيم جديدة: مثل تكنولوجيا المعلومات، مجتمع المعلومات، أخصائي المعلومات، أصبح ضروريا على المكتبات العامة انتهاز أساليب جديدة وذلك لتحافظ على مكانتها ولمواجهة التحديات الجديدة ظهر مفهوم جودة الخدمات كوسيلة لرقبها وتطورها، الذي دعا إليه واقع المكتبات العامة وما آلت إليه من تراجع في النور الذي تقوم به، وهذا ما جعلنا نفكر في أساليب جديدة لإعادة تنشيطها من جديد طبقا لما هو كائن وموجود. لذا تناولت دراستنا واقع جودة الخدمات في المكتبات العامة، وذلك للتعرف أكثر على الوضعية التي تعيشها المكتبات العامة الجزائرية من ناحية، ومن ناحية أخرى للكشف على مدى تهيئة الأرضية لتجسيد هذا المفهوم وممارسته على أرض الواقع للرفع من مستوى أدائها.

وللوقوف على جل هذه الاعتبارات تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول.

الفصل الأول الذي عنون بأاساسيات جودة الخدمات في المكتبات ضمن هذا الأخير ثلاثة مباحث كان بدايتها مفاهيم حول المكتبة العامة ثم تطرقنا إلى خدمات المكتبة العامة وأساليب نشرها. وفي الأخير ضمن الفصل أساسيات جودة الخدمات في المكتبة العامة.

أما الفصل الثاني والذي جاء تحت عنوان أساليب وإستراتيجية تحقيق الجودة في المكتبات العامة والذي احتوى بدوره ثلاثة مباحث، تعرضنا في المبحث الأول إلى تكنولوجيا المعلومات وأثرها على جودة الخدمات المكتبية، أما المبحث الثاني فأدرجنا فيه أخصائي المعلومات والجودة في المكتبات ثم المبحث الثالث والأخير الذي تعرضنا فيه إلى التقييم ودوره في جودة الخدمات المكتبية.

أما الفصل الثالث الذي كان عبارة عن دراسة ميدانية بمكتبي بختي بن عودة بولاية وهران، ومالك بن نبي بعين تموشنت فقسم هو الأخير إلى أربعة مباحث، في المبحث الأول تمحور حول لمحة تاريخية لكلتا المكتبتين أما المبحث الثاني فخصص لتحليل الاستبيان لكلتا المكتبتين، وبعد ذلك المبحث الثالث تضمن تحليل المقابلة لكلتا المكتبتين وفي المبحث الأخير توصلنا إلى نتائج دراستنا الميدانية التي تجيب عن فرضيات الدراسة.

# الإطار المنهجي

**تمهيد:**

يعتبر الإطار المنهجي شرط أساسي في البحث العلمي، فهو الأداة التي توضح مسار البحث وتحدد معالمه فمن خلاله يتم ضبط العمل وتعريف الاحتياجات البحثية، ورسم الأهداف المراد تحقيقها وصولاً إلى النتائج المطلوبة، أي أن الإطار المنهجي يساعد الباحث في وضع إستراتيجية بحث محكمة تمس كل مراحل البحث من البداية إلى نهاية العمل ووضعه في شكله النهائي لتفادي الخروج عن الموضوع والعمل في نطاق الإطار البحثي، بحيث لا يمكن الاستغناء عنه في أي بحث سواء في البحوث الاجتماعية والإنسانية وحتى العلوم التطبيقية.

**المبحث الأول:****1.1 الإشكالية:**

نظراً للتغير الملموس الذي يشهده مفهوم المكتبات العامة في كيفية تقديم خدماتها وباعتبارها منارة لعقول الشعوب ونافذة لكافة فئات المجتمع ورافداً من روافد التكوين الثقافي والبحث العلمي، وقد شهدت هذه الأخيرة تغيراً ملموساً في كيفية تقديم خدماتها فضلاً عن التطور التكنولوجي الحاصل وازدياد توقعات المستفيدين اتجاه هذا النوع من المكتبات نحو الأفضل، إذ أصبحت هذه التغيرات بدورها تفرض على المكتبات العامة الاستجابة لمتطلبات هذا العصر وللحفاظ على مكانتها في ظل بيئة جديدة موسومة بالتنافس، وبما أن هذا النوع من المكتبات يركز نجاحها على الخدمات التي تقدمها لمستفيديها على اختلاف حاجياتهم، إذ تعمل على إمدادهم بالمواد التعليمية والتنقيفية وعلى تطوير قدراتهم الفكرية.

وبالتالي أصبح لزاما عليها الارتقاء بخدماتها من خلال تبني مفهوم الجودة الذي لطالما ارتبط بالمؤسسات التجارية والصناعية إلا أن ذلك لا يقف حاجزا أمام إسقاط هذا المصطلح على المؤسسات الخدمائية والتي من بينها المكتبات وعلى الوجه الخاص المكتبات العامة التي تسعى إلى القيام بدورها على أكمل وجه والتميز في أدائها بشكل يحقق طموح المستفيد أو حتى يفوق طموحه، وعلى رسل ذلك جاءت دراستنا لتتساءل عن واقع تطبيق الجودة على الخدمات المكتبية للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بعين تموشنت و وهران وعليه يكون الإشكال كالاتي:

- ما هو واقع جودة خدمات المكتبات العامة بولاية عين تموشنت و ولاية وهران ؟
- كيف ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدمات المكتبة العامة؟
- فيما يكمن دور العامل البشري في تحقيق جودة الخدمات ؟

## 1 . 2 فرضيات الدراسة:

يمكن تعريف الفرضية على أنها احتمال أو إمكانية لحل المشكلة التي هي موضوع الدراسة ، أو أنها الحلول المحتملة أو المتوقعة لمشكلة الدراسة وعليه قمنا بجملة من الفرضيات والتي تمثلت في:

- ❖ تسعى المكتبات العامة في كل من مكتبة بختي بن عودة بوهران ومكتبة مالك بن نبي بعين تموشنت إلى تحقيق الجودة الجيدة.
- ❖ رقي المكتبات العامة بفضل تكنولوجيا المعلومات.
- ❖ وجود عامل بشري مؤهل يساهم في بلوغ جودة الخدمات.

## المبحث الثاني: أساسيات موضوع البحث

1.2 أهمية الموضوع: يشهد العالم تطورات سريعة ومتلاحقة تمس مختلف المجالات منها العلمية، السياسية، الثقافية، الاقتصادية، وذلك يرجع إلى تضخم إنتاج المعلومات وسرعة وسهولة نشرها إذ أصبحت المعلومة مورد مهم وأساسي في تطور ورقي الدول والمجتمعات، وهذا التحول يمس بدوره المكتبات بمختلف أنواعها وعلى الوجه الخاص المكتبات العامة إذ تساهم هذه الأخيرة في التعليم والتنقيف باعتبارها تخدم جمهور غير محدود من المستفيدين لذلك أصبح لزاما على هذا النوع من المكتبات تقديم خدمات فعالة وراقية لتعكس الدور الجديد الذي أصبحت تلعبه هذه المكتبات. مستخدمة بذلك أساليب حديثة لإرضاء مستفيديها من جهة ولمواكبة التطور الذي يشهده العصر في مجال تكنولوجيا المعلومات من جهة أخرى.

غير أن ما يلاحظ اليوم على المكتبات العامة أنها بقيت بعيدة عن الركب ولم تتغير النظرة الكلاسيكية لهذا النوع من المكتبات إذ يركز دورها على المطالعة والتنقيف فقط، إلا أن دورها يتعدى ذلك، ولهذا تجلت رغبتنا من خلال هذه الدراسة في تسليط الضوء على المكتبات العامة وكذلك أهمية توفر جودة خدمات في هذه المكتبات باعتبار الخدمات ونوعيتها شرط أساسي لاستمرار المكتبات في ظل ما يشهده العصر من تطور وتحديث.

أسباب اختيار الموضوع: لم يكن اختيارنا للموضوع من العدم ولا حتى محض صدفة إنما كان لاختيار الموضوع دوافع وأسباب حفرتنا على التطرق لهذا الموضوع والتي تتلخص في:

## أسباب موضوعية:

❖ الدور الذي تلعبه المكتبات العامة في المجتمع على غرار الأنواع الأخرى من المكتبات.

- ❖ أهمية جودة الخدمات في إرضاء وكسب المستفيدين.
- ❖ اتساع الجمهور المستهدف من حيث: المستوى، العمر، التخصص وهذا ما يفرض على المكتبة بذل جهد وحرصها على تحقيق جودة عالية لتلبية حاجيات مستفيديها.
- ❖ تركيز الباحثين في دراساتهم على أنواع أخرى من المكتبات بالرغم من أهمية المكتبات العامة والدور الذي تلعبه في المجتمع.
- ❖ جهل الأفراد والمجتمعات بأهمية ودور المكتبات العامة وهذا ما جعلها بعيدة عن الدور المنوط بها.
- ❖ الرغبة في تشجيع إعداد المزيد من الدراسات في مجال جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

#### أسباب ذاتية:

- ❖ رغبتنا في معالجة هذا الموضوع وتسليط الضوء على هذا النوع من المكتبات لإبراز أهميتها وأهمية خدماتها.
- ❖ توعية جمهور المستفيدين بأهمية الخدمات المتنوعة التي تقدمها المكتبات العامة.

## 2.2 أهداف الموضوع : نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المكتبات العامة

وذلك من خلال:

- ❖ التعرف على الواقع الفعلي للخدمات في المكتبة العامة لولاية عين تموشنت و ولاية وهران وكيفية الاستفادة منها ومدى تحقيقها للأهداف المتوقعة.
- ❖ تقييم أداء الخدمات المكتبية المقدمة ومعرفة العقبات التي تعترض الوصول إلى مستوى الجودة في مختلف جوانب العمل المكتبي.

❖ تسليط الضوء على المعايير تقييم جودة الخدمات في المكتبة ومعرفة آليات تحقيقها وفعاليتها في تقديم خدمات تتوافق مع حاجيات المستفيدين.

❖ معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية بكلتا المكتبتين.

❖ الوقوف على الجوانب الايجابية من خلال تطبيق برامج الجودة ومدى قناعة المكتبيين بوجود هاته البرامج.

❖ معرفة دور أخصائي المعلومات في إرساء مبادئ الجودة على الخدمات ومدى تأثيره على المستفيد.

**3.2 النتائج التي ترغب في الوصول إليها:** الرغبة في وجود الخدمات المكتبية التقليدية بالموازاة مع الخدمات المكتبية الرقمية في ميدان الدراسة.

❖ الرغبة في وجود ثقافة التقييم الدورية للخدمات المكتبية لدى أخصائي المعلومات.

❖ اقتراح حلول وتعديلات فيما يخص تطبيق وتبني معايير الجودة وجعلها هدفا تطمح المكتبة لتحقيقه والرفع من مستوى أداء الخدمات التي تتوفر عليها المكتبة.

### المبحث الثالث: المنهج المتبع والعينة

**3. 1 منهج الدراسة:** المنهج هو عبارة عن مجموعة من العمليات والقواعد والإجراءات التي يتبعها

الباحث بغية انجاز بحثه إذ يعتبر المنهج ضروري لانجاز أي بحث، فهو الطريق أو المسار الذي يمشي عليه الباحث في دراسته للوصول إلى نتائج.

لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي التشخيص المشكلة ولتحديد الظروف والعلاقات الموجودة.

**2.3 العينة وموضوع الدراسة:** كثيرا ما يجد الباحث صعوبة في الاتصال بعدد كبير من المعنيين بدراسة بحثه كي يطرح عليهم الأسئلة ليحصل على الأجوبة، ولذلك فإنه لا مفر من اللجوء إلى أسلوب أخذ العينة بعد تحديد المجتمع الأصلي للدراسة الذي تمثله العينة ليحصل الباحث على النتائج المرجوة.

وبعدما يحصل الباحث على عينة وكافية لتمثيل المجتمع الأصلي للدراسة، يقوم أيضا باختيار نوع العينة الذي يراه مناسب، وقد كانت عينة دراستنا عشوائية موزعة مابين جمهور المستفيدين والعاملين بالمكتبة.

حيث تم توزيع 120 استمارة على مستفيدي كل من مكتبة بختي بن عودة بوهران ومكتبة مالك بن نبي بعين تموشنت، بالإضافة إلى إجراء المقابلة مع بعض موظفي كلتا المكتبتين.

#### المبحث الرابع: أدوات وأساليب البحث العلمي.

#### 1-4 مفهوم أدوات البحث ودورها في البحث: تتوقف عملية اختيار أداة البحث المناسبة لجمع

المعلومات وتحليلها على طبيعة الموضوع والبيانات المراد جمعها من طرف العينة البحثية، وتتمثل

أدوات البحث في (الملاحظة ، الاستبيان ،المقابلة).

أما فيما يخص الأدوات التي استندنا عليها لجمع البيانات والمعلومات تمثلت فيما يلي :

❖ **الملاحظة** : وهي توجيه الحواس والانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر<sup>1</sup>.

وباعتبارها أداة مهمة في البحث العلمي ،اعتمدنا عليها لإدراك واقع المكتبة ومقارنتها بالإجابات المختلفة من طرف المبحوثين حتى يتم التمييز والتحليل الجيد عند تفرغ البيانات.

❖ **الاستبيان** : يعرف بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة، ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو ما يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها ،وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق<sup>2</sup>.

واعتمدنا في هذه الدراسة على استمارة الاستبيان لمعرفة آراء مجتمع المكتبة ودرجة رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم.

❖ **المقابلة** : هي محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو مع أفراد لاستغلالها في بحث علمي، أو أنها عبارة عن تبادل لفظي يتم بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> بوحوش، عمار، محمود الدنبيات، محمد. **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**. ط3. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2009. ص.82.

<sup>2</sup> بوحوش، عمار، محمود الدنبيات، محمد. **المرجع السابق** ص.67.

<sup>3</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. **البحث العلمي ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات**. ط2. القاهرة: الدار المصرية، 2005. ص.

و من هذا المنطلق اعتمدنا أيضا على المقابلة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من عينة البحث والمتمثلة في الموظفين بهدف كشف نظرة العاملين لمفهوم الجودة وكيفية تطبيقها على أرض الواقع. بعد معرفة أفضل أدوات البحث العلمي، وأكثرها استخداما من قبل الباحثين اتضح بأن أدوات البحث هي كل ما يستخدمه الباحث العلمي من وسائل حقيقية يصل بها إلى نتائج وحقائق مضبوطة حول موضوع الدراسة والظاهرة المبحوثة، ويعتمد عليها في جمع المعلومات وتحليلها وإكمال البحوث العلمية.

#### 2-4 الدراسات السابقة :

لم يأتي العلم من العدم وإنما هو بناء متكامل وسلسلة متصلة الحلقات تربط بين التجارب السابقة، الحالية واللاحقة ولهذا يعتبر البحث العلمي تراكمي لا يبني من فراغ حيث يبدأ الباحث من حيث انتهى الآخرون أي النتائج السابقة تولد لنا مشكلة جديدة. لذا كان لابد من إيجاد قاعدة نظرية لموضوع دراستنا والمتمثلة في مجموعة من الدراسات منها ما هي من خارج الوطن ووطنية.

#### ❖ الدراسة الأولى:

د.جنان صادق عبد الرزاق، رشيد حميد مزيد. قياس مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة بغداد ، مجلة كلية التربية الإسلامية، جامعة بابل، العدد 15، كانون الثاني 2013. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية، من خلال توضيح التفاوت في جودة الخدمة المكتبية المقدمة والأسس المعتمدة في تقييم الأداء في المكتبات الجامعية العراقية، حيث استخدمت المنهج الوصفي التحليلي والمنهج المسحي لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى وجود تفاوت بين مستوى المعدل العام للخدمة الفعلية

والمعدل العام للخدمة المتوقعة وكان الفارق بينهم سلبي. كما توصلت إلى وجود غياب واضح في تطبيق مبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة في المكتبة.

### ❖ الدراسة الثانية:

حمد بن إبراهيم العمران، تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية دراسة حالة مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلد 16 ع1، ديسمبر 2009.

اقتصرت مشكلة الدراسة على قياس جودة خدمات مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن اعتماداً على آراء المستفيدين من هذه الخدمات. استخدم فيها الباحث المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة حيث توصل إلى النتائج التالية: رضا المستفيدين بشكل عام عن الخدمات التي تقدمها لهم المكتبة بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن كما توصلت الدراسة إلى متغير التخصص الذي يؤثر في مدى استخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة بينما لا يؤثر متغير السنة الدراسية على ذلك.

**الدراسة الثالثة:** نهلة بنت محمد بن عبد الله السليمي، قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض دراسة تطبيقية، مقدمة إلى قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنيل درجة الدكتوراه، 2000

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بالرياض وتقويم جودة تلك الخدمات لتحديد مواطن القوة والضعف بتطبيق المنهج الوصفي المسحي لتحقيق الأهداف المرسومة، كما استخدمت مقياس جودة الخدمات libqual كأداة لجمع البيانات من المستفيدين وبعد هذا توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

عدم تطبيق مقاييس معيارية خاصة بقياس جودة الخدمات وعدم وجود خطط مرسومة أو واضحة لتطبيق هاته المقاييس واكتشاف أهم العقبات التي تعترض تطبيق مقاييس جودة الخدمات المتمثلة في الجهل بأساليب القياس ودعم الإدارة العليا أو متخذي القرار وقلة العاملين ونقص التأهيل وقلة الموارد المالية، وبشكل عام ضعف جودة الخدمات المقدمة في المكتبة الطبية.

### الدراسات الوطنية :

**الدراسة الأولى:** محمد رحايلي، الجودة في المكتبة والمؤسسات التوثيقية دراسة ميدانية ومقارنة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات جامعة قسنطينة، 2005.

تمحورت إشكالية الدراسة حول معرفة واقع الجودة في المكتبات العامة لولاية قسنطينة ومدى تطبيقها للمعايير والمواصفات العلمية والموضوعية لتنظيم هذا النمط من المكتبات ومدى استغلالها للقدرات والكفاءات الموجودة في العمل المكتبي، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي لتشخيص المشكلة ومتابعتها كميًا ونوعيًا باستخدام أداة الاستبيان والملاحظة لتجميع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى أن المكتبات المدروسة مؤطرة من قبل مختصين قادرين على إضفاء الجودة والفعالية لمختلف الخدمات إلا أنها بقيت حبيسة التسيير الكلاسيكي ولم ترتقي لمستوى الجودة في خدماتها وهذا دليل على سوء التقدير للواقع الذي يجب التفاعل معه ومسايرته قدر المستطاع بالإضافة إلى نقص الجانب التكويني أو الرسكلة داخل هذه المكتبة الموازية للتطورات الحاصلة، وبالتالي تم اقتراح ضرورة إدراج الجودة وذلك بمحاولة إضفاء معايير على وظائف المكتبات العامة فيما يخص نوعية الخدمات.

**الدراسة الثانية:** بن حاوية يمينة، جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستعملين: دراسة ميدانية للمركز الجامعي بمعسكر لنيل شهادة الماجستير، جامعة وهران، 2008.

هدفت الدراسة إلى اقتراح نموذج تحليلي خاص بإرضاء مستعملي المكتبة الجامعية بالارتكاز على البحوث السابقة **للبحال** حول الجودة المدركة للخدمات وكيفية إرضاء المستعملين وتوضيح الأبعاد المتعددة للجودة من خلال حساب درجة التوافق بين مختلف الأبعاد، كما توصلت إلى أن هناك عامل آخر لا يقل أهمية على العوامل الأخرى لأبعاد الجودة وله تأثير إيجابي على إرضاء المستعملين يتعلق بتجديد الرصيد الوثائقي للمكتبة بطبعات جديدة.

التقدير للواقع الذي يجب التفاعل معه ومسايرته قدر المستطاع بالإضافة إلى نقص الجانب التكويني أو الرسكلة الموازية للتطورات الحاصلة.

#### 3.4 حدود الدراسة: اشتملت حدود الدراسة على الحدود المكانية والزمانية حيث كانت:

- الحدود المكانية: اعتمدت الدراسة على جمع البيانات من مكتبة مالك بن نبي عين تموشنت ومكتبة بختي بن عودة بوهران.

- الحدود الزمنية: قدرت فترة إنجاز الدراسة بداية من ديسمبر 2017 إلى غاية ماي 2018.

#### 4.4 مصطلحات الدراسة:

**المكتبات العامة - public libraires**: مؤسسة تربوية، ثقافية، اجتماعية، تعليمية، فكرية، تثقيفية، تنشئها الدولة وتمويلها من الميزانية العامة لها، تعمل على حفظ التراث الثقافي الإنساني والفكري، ليكون في خدمة القراء والمواطنين من كافة فئات المجتمع على اختلاف مؤهلاتهم العلمية وعلى اختلاف أعمارهم ومهنتهم وثقافتهم، وتعتبر من أهم الوسائل التي تعين على نشر المعرفة والارتقاء بمستوى الفن والثقافة.

**الخدمات المكتبية-Library services** : مجموعة الأعمال التي تقدمها المكتبة ممثلة في

موظفيها، لتوفير الظروف المناسبة للمستفيد، حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق وأيسرها<sup>1</sup>.

**الجودة - Quality** : الدرجة التي بها تلبي الخدمة أو المنتج، أو تفوق متطلبات العميل أو الزبون وتوقعاته<sup>2</sup>.

**جودة الخدمة-Quality of service**: هي تلبية الخدمات التي تقدمها المكتبة أو غيرها من مرافق

المعلومات لاحتياجات المستفيدين منها، والمعايير التي أنشأتها المهنة . وعادة ما تقييم

إحصائياً، وعلى أساس التغذية الراجعة النوعية (آراء المستفيدين، صندوق الاقتراحات<sup>3</sup>، إلخ)

### خلاصة الفصل:

وفي الأخير يمكن القول أن الإطار المنهجي يضع البحث في مساره الصحيح ويساعد الباحث

في الوصول إلى النتائج المرغوب تحقيقها، فيستحيل الوصول إلى نتيجة إن لم يتم إتباع خطوات

الإطار المنهجي منذ بداية البحث حتى نهايته، إذ بغياب الإطار المنهجي يكون مصير البحث

مجهول لا يتوصل فيه إلى نتائج كما يفيد في عدم إهدار الوقت والجهد.

<sup>1</sup> الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الكنوز، 2010. ص. 116، 238.

<sup>2</sup> دياب، مفتاح محمد. معجم مصطلحات إدارة المعلومات وإدارة المعرفة= **Information A Knowledge Management Terminology** . طرابلس: الدار المنهجية، 2016. ص 105.

<sup>3</sup> عبد الهادي. محمد فتحي. الجودة وقياس الأداء في مرافق الدول العربية. القاهرة: دار الجوهرة، 2015. ص 18.

# الإطار النظري

## تمهيد:

شهد العالم منذ نهاية القرن العشرين العديد من التغيرات والأحداث المتلاحقة التي كان لها تأثير مباشر وغير مباشر على كافة جوانب الحياة في المجتمعات المتقدمة والنامية على السواء، حيث أصبح العالم يتجه نحو العولمة فضلا عن التطورات التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات وتغير سلوك المستفيدين في ظل محيط متنافس يخضع الجميع لمواكبته من أجل البقاء والتفوق الدائم.

هذه التغيرات التي حدثت تجاوزت قدرات المكتبات بصفة عامة وعلى الوجه الخاص المكتبات العامة على التكيف معها، وهذا ما فرض عليها إعادة النظر في المبادئ والمفاهيم التي تأسست عليها، واتخاذ كل التدابير اللازمة لمواجهة هذه التحديات حتى تكون قادرة على تحقيق مستويات عالية من جهة وإرضاء مستخدميها من جهة أخرى، ولعل أنجع أسلوب هو تسليط مفهوم الجودة على خدمات المكتبات العامة وذلك للرقى بهذا النوع من المكتبات وتغيير النظرة الكلاسيكية له، لذلك فإن جودة الخدمة مهمة لتحقيق غايتها إلا أن الأهم من ذلك تهيئة الظروف المناسبة لأداء خدمة جيدة من بينها (المبنى، التجهيزات... الخ).

وسنعرض في هذا الفصل بعض المفاهيم المتعلقة بكل من: المكتبات العامة، الجودة، الخدمة المكتبية وفي الأخير سنتطرق إلى مقياس جودة الخدمة المكتبية الذي يساعد في تحقيق الجودة إذا ما تبنته المكتبات العامة.

**1. ماهية المكتبات العامة.****1.1 مفاهيم حول المكتبات العامة: المكتبات على اختلاف أنواعها ليست وليدة العصر الحديث بل**

بدأت مع ظهور الحضارة الإنسانية، وقد شهد مهد الحضارات القديمة نماذج رائعة من المكتبات

وتعتبر النهضة الحديثة للمكتبات العامة نهضة غربية، فقد صدر قانون المكتبات العامة في إنجلترا

عام 1850، وقد وردت عدة تعاريف للمكتبة العامة ومن بين تعاريف المكتبة العامة ما يلي:

**تعريف معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات:** مكتبة عامة لا تقتصر مواد مقتنياتها على مجال

معين بل تحتوي على أشكال العلوم والمعرفة المختلفة لتغطي احتياجات شريحة المجتمع الكلي في

المنطقة أو المدينة<sup>1</sup>.

المكتبة العامة هي منظمة تم إنشاؤها ودعمها من قبل المجتمع المحلي، إما من قبل السلطات

المحلية أو الإقليمية أو الوطنية، أو أي نوع آخر من المؤسسات، بحيث توفر الوصول إلى المعرفة

والمعلومات، وذلك من خلال سلسلة من الموارد والخدمات التي يمكن الوصول إليها بالتساوي من

طرف كافة أفراد المجتمع، بغض النظر عن العرق والجنسية العمر، الجنس، الدين، اللغة، الحالة

الاقتصادية، والتعليمية والاجتماعية<sup>2</sup>.

**ويعرفها بيان اليونسكو:** هي ظاهرة منتشرة في كثير من المجتمعات على صعيد العالم، وفي ثقافات

مختلفة، وفي مراحل مختلفة، وفي مراحل مختلفة من التنمية، وتتوزع البيئات التي تعمل فيها المكتبات

<sup>1</sup> قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000. ص.

133، 243-244.

<sup>2</sup>Fédération international des associations de bibliothèques (ifla), organisation des nations unies pour l'éducation la science et la nature(Unesco) Les services de la bibliothèque: principe directeurs de l'ifla/ Unesco.[s. l.]unesco,IFLA, 2001. P. 6.

العامة يؤدي حتما إلى فروق فيما تقدمه من خدمات وفي الطريقة التي تقدم بها تلك الخدمات<sup>1</sup> وتستمد المكتبات العامة عموميتها من عدة جوانب والتي تتمثل في:

**عمومية المقتنيات:** فمقتنيات المكتبة العامة لا تتخصص في مجال موضوعي معين وإنما تشمل موضوعات كثيرة جدا فيها مثل الأدب، اللّغة، الديانات، الرياضيات، المكتبات وغيرها من الموضوعات.

**عمومية المستفيدين:** تتميز المكتبة العامة بعمومية مستفيديها فهي لا تميز بينهم على أساس الجنس، أو اللون، أو المستوى الاجتماعي بل إنها تسمح لكل الفئات بالدخول إليها والاطلاع داخلها والتمتع بخدماتها ولهذا يقال "إن المكتبة العامة جامعة الشعب تهب العلم حرا لمن يفتد إليها".

**تقديم الخدمات بالمجان:** تقدم خدماتها بالمجان للمواطنين والمستخدمين، إلا أن هناك اتجاه يؤيد ضرورة دفع رسوم مقابل التمتع بالخدمات أو دفع اشتراك للمكتبة للتمتع ببعض الخدمات مثل: الإعارة وهذا الاشتراك يكون مادي وبسيط.

المستفيد غير مجبر أو مكره على ارتياد المكتبات العامة أي يرتادها بحريته<sup>2</sup>.

### المكتبة العامة في الجزائر:

**المكتبات العامة في العهد العثماني (1518 . 1830):** قسمت المكتبات في الجزائر خلال هذه الفترة إلى مكتبات عامة وخاصة، والمقصود بالمكتبات العامة هنا هو تلك المكتبات الملحقة بالمساجد

<sup>1</sup> العريضي، جمال توفيق. أنواع المكتبات. [د. ط]. عمان: الأكاديميون، 2014. ص 185-186.

<sup>2</sup> محمود عباس، طارق. المكتبات العامة: تنظيمها، خدماتها، تفتياتها الحديثة في ضوء الانترنت. مصر: شركة إبيس كوم، 2002.

والزوايا والمدارس، التي كانت مفتوحة للطلبة خصوصا ثم لجميع القراء المسلمين. إذ لا نتوقع في هذه الفترة وجود مكتبة عامة بالمعنى الذي نستعمله اليوم<sup>1</sup>.

**المكتبات العامة خلال الفترة الاستعمارية (1830-1962):** عملت فرنسا على إنشاء المكتبات العامة وتحسين وضعيتها، ولما كانت فرنسا تعتبر الجزائر قطعة فرنسية أنشأت بعض المكتبات بالجزائر لأن الفئات الفرنسية كانت أقلية في الجزائر، وبالتالي فالمكتبات كانت الأداة الوحيدة لنشر التعليم وأيضا توطيد وتطوير الفكر الفرنسي للسكان.

**الوضعية المعاصرة للمكتبات العامة في الجزائر:** وتميزت هذه الفترة بصدور المراسيم التنفيذية في مجال المكتبات العامة ومن بينها:

المرسوم التنفيذي رقم 12 - 234 مؤرخ في رجب 1433 هـ الموافق لـ 24 مايو سنة 2012 يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، ويهدف هذا المرسوم إلى تغيير تسمية مكتبات المطالعة العمومية الموضوعة تحت وصاية الوزير المكلف بالثقافة والمنظمة وإلى تحديد القانون الأساسي لها، ويتضمن هذا المرسوم أربع فصول، تطرق الفصل الأول إلى أحكام عامة، أما الفصل الثاني فتطرق إلى المقر، الإنشاء، المهام، أما الفصل الثالث فتعرض للتنظيم والسير الحسن وفي الأخير الفصل الرابع فتعرض للأحكام المالية<sup>2</sup>.

كما صدر القرار المشترك المؤرخ في 15 جمادى الثانية عام 1435 هـ الموافق لـ 15 أبريل سنة 2014م، ويتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية، إذ بمقتضى هذا القرار ووفقا للملحق الذي

<sup>1</sup> سعد الله، أبو القاسم. تاريخ الجزائر الثقافي: 1500 - 1830. بيروت: دار الغرب الإسلامي. ص 296. ج.1.

<sup>2</sup> مرسوم تنفيذي رقم 12 - 234 المؤرخ في 3 رجب عام 1433 هـ الموافق لـ 24 مايو 2012م، يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية . ع. 34.

تضمنه تم إنشاء مكتبات عمومية في كل من الولايات التالية: الشلف، أم البواقي، باتنة، تمنراست سعيدة، سيدي بلعباس، سوق أهراس، غرداية، وذلك مع تحديد البلديات التي ستقام فيها<sup>1</sup>.

## 2.1 أهداف وأهمية المكتبة العامة:

وجدت المكتبات العامة لتكون صرحا للتعليم ومركزا للثقافة والبحث وتهيئة جيل مثقف واع قادر على تحمل مسؤولياته من خلال الأهداف القومية والاجتماعية والسياسية العامة التي ينبغي عليها النهوض والعمل في سبيل تحقيقها، ويمكن حصر أهداف المكتبة العامة في العناصر التالية<sup>2</sup>:

➤ توفير الأوعية المقروءة والسمعية والبصرية إلى الأوعية الورقية وغير الورقية مع تنوعها تخدم كل فئات المجتمع وتلبي ميولهم واهتماماتهم ورغباتهم، وتنمية عادة القراءة والاستماع والمشاهدة لمختلف أنواع الأوعية لتحقيق التعلم الذاتي والمستمر.

➤ المساهمة في محو الأمية الهجائية والثقافية من خلال كتب مبسطة مصورة لتعليم القراءة والكتابة وكتب متنوعة في مختلف مجالات المعرفة لمحو الأمية الثقافية والهجائية.

➤ تساعد المكتبات العامة في تقديم خدمات للطلاب بالمدارس والجامعات حيث تجعل التعليم المدرسي والجامعي أكثر نضجا وممارسة وتنوعا، فهي تشارك المكتبات المدرسية والمكتبات الجامعية أهدافها ووظائفها.

<sup>1</sup> قرار وزاري مشترك المؤرخ في 15 جمادى الثانية 1435 هـ الموافق لـ 15 أبريل 2014م، يتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.

<sup>2</sup> المالكي، مجبل لازم مسلم. المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية. [د. ط]. عمان: مؤسسة الوراق، 2000. ص. 25 - 26.

➤ التقدم العلمي والتكنولوجي وثورة المعلومات وتفجرها والثورة التكنولوجية جعلت من المكتبات العامة مطلبا وهدفا وطنيا وقوميا تساعد في تقديم أحدث الكتب العلمية والفنية والمهنية والصناعية المبسطة التي ترشد العمال والفنيين والمهنيين في مجالات عملهم وفي تنمية الأفراد مهنيا واقتصاديا.

➤ تساعد المكتبات العامة في نشر الوعي السياسي لدى الأفراد والجماعات والهيئات حتى يكون المواطن مشاركا كما تساهم في مجال التثقيف وتنمية التفوق الفني والجمالي والتكيف مع المجتمع وتوفير الموارد اللازمة وتقديم الخدمات المطلوبة إيجابيا في الحياة السياسية في المجتمع المحلي والقومي وذلك من خلال مجموعات الأوعية المعرفية وأيضا من خلال البرامج النوعية والأنشطة والخدمات مثل المحاضرات والندوات والمناظرات التي تتناول مشاكل المجتمع وقضاياها، وأيضا من خلال قوافل الإعلام والاستعلامات التي تقدم خدماتها بالمناطق السكنية والعمالية.

➤ المساهمة في قضاء وقت الفراغ بشكل أنفع وأكثر جدوى وفائدة للفرد والمجتمع.

➤ التوعية السياسية والدينية والقومية والأحداث الجارية من خلال برامج الأنشطة وقوافل الاستعلامات لتغطية مناسبات دينية كالصوم والحج ومناسبات قومية كالأعياد الوطنية والإعلام عن المناسبات والأحداث الجارية<sup>1</sup>.

ويشير بيان اليونسكو **UNESCO 1994** إلى أن مهام المكتبة العامة الرئيسية ذات العلاقة القوية والمتعلقة بالإعلام ومحو الأمية والتربية والثقافة يجب أن تكون من صميم الخدمات التي تقدمها المكتبة العامة.

<sup>1</sup> محمد، هاني. المكتبة والمجتمع: أنواع المكتبات وأثرها على قيام الحضارات. [د. م]: دار العلم والإيمان، [د. ت]. ص. 80-81.

ويعدد البيان هذه المهام على النحو التالي<sup>1</sup>:

➤ غرس عادة القراءة وترسيخها لدى الأطفال منذ نعومة أظافرهم ودعم التعليم الفردي والذاتي والتعليم النظامي على كافة المستويات.

➤ توفير فرص التطور الشخصي المبدع وتحفيز الخيال والإبداع عند الأطفال والشباب.

➤ تشجيع الوعي بالتراث الثقافي وتذوق الفنون وتقدير الانجازات والتحديات العلمية والفنية.

➤ إتاحة الاستماع لأشكال التعبير الثقافي لجميع فنون الأداء وتعزيز الحوار بين الثقافات.

➤ دعم التراث الشفهي وضمان انتفاع المواطنين بكل أنواع المعلومات المتداولة.

➤ توفير خدمات وافية في مجال المعلومات لمختلف المنشآت والفئات التي تجمع بينها مصالح

مشتركة والمساعدة على تنمية المهارات في مجال المعلومات ومبادئ الحاسوب.

➤ توفير الدعم والمشاركة في أنشطة وبرامج محو الأمية لمختلف فئات العمر، والقيام بمثل هذه

الأنشطة عند اللزوم.

وإذا أمعنا النظر في هذه المهام وجدنا أن الأغراض التي تهدف إليها تتمثل في مجالات التربية

والتعليم وتوفير المعلومات للجميع، والتنمية الثقافية والاجتماعية لجميع أفراد المجتمع الذي تتواجد فيه

المكتبة العامة.

<sup>1</sup> بودابة، مباركة، قيراط، لمياء. استخدام المكتبة العامة من طرف طلبة البكالوريا: دراسة ميدانية بالمكتبة البلدية عبد الباقي صالح بجيجل ومكتبة دار الثقافة مبارك الميلي بميلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر: علم مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة قسنطينة،

**3.1 أنشطة المكتبات العامة:**

- ❖ **الأنشطة الثقافية:** تكتسي الأنشطة التي تقوم بها المكتبة أهمية بالغة، لأنها تربط المكتبة وخدماتها بالجمهور وتقيم علاقات متينة بالأفراد والجماعات والمؤسسة، وفي نفس الوقت تشجع على القراءة والتثقيف الذاتي والمستمر، كما تخلق الوعي بأهميتها ودورها الثقافي والتعليمي المتعاضم في العصر الحاضر، ومن بين الأنشطة الثقافية ما يلي<sup>1</sup>:
- ✓ **المحاضرات والندوات:** تقام غالبا لتغطية المناسبات المحلية أو القومية، أو لتوضيح موضوعات مثارة في المجتمع وتستوجب إبداء الرأي فيها أو مناقشتها.
- ✓ **الأمسيات الثقافية:** وتتم بدعوة مشاهير الأدباء والشخصيات والشعراء للتحدث عن تجربتهم الأدبية أو الشخصية أو الشعرية، وذلك بغرض الرقي بالمستوى الفني والذوقي للجمهور، ووضع التجارب الإنسانية الناجحة في متناول الجميع.
- ✓ **مناقشة الكتب وعرضها:** هو نشاط يسهم في تنمية قدرات الأفراد النقدية والتحليلية، ويؤدي إلى تطوير الاستيعاب والفهم. ويتم من خلال تناول الكتب الجديدة مثلا بالعرض والتحليل، إذ يحفز هذا النشاط ويثير شغف الجمهور في القراءة والإقبال على المكتبة.
- ✓ **المعارض:** وتتم في المناسبات المختلفة من أجل التعريف بها وجوانبها المختلفة، وإثارة اهتمام الجمهور بها، ولا يقتصر دور العرض على عرض نوع معين من الأوعية، وإنما ينبغي أن يشمل المعرض كافة الأوعية التي تخدم المناسبة.

<sup>1</sup> العلي، أحمد عبد الله. المكتبات المدرسية والعامة: الأسس والخدمات والأنشطة. [د. ط]. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1994. ص. 102-103.

❖ **الأنشطة التعليمية:** وتشمل هذه الأنشطة البرامج التي تعدّها المكتبة لخدمة أفراد المجتمع الذين لم تنتح لهم فرصة متابعة تعليمهم الرسمي وذلك انطلاقاً من الغرض التعليمي للمكتبة العامة ويشترط أن تضم المجموعات مواد تقي بهذا الغرض وتراعي المستويات التعليمية والعلمية وتساند برامج تعليم الكبار ومحو الأمية.

❖ **الأنشطة الإعلامية:** وتتمثل في كافة أشكال الدعوة الإعلامية والاتصال بالجماعات والمؤسسات بالمجتمع والتعريف بخدمات المكتبة وأنشطتها، كما يشترط فيها الوصول إلى كافة فئات المجتمع من أجل نشر الوعي المكتبي بين الجمهور، وتهدف إلى خروج المكتبة بخدماتها وأنشطتها إلى المجتمع الذي تخدمه<sup>1</sup>.

#### 4.1 مبنى المكتبة العامة وتجهيزاتها.

أ. **مبنى المكتبة:** إنّ مبنى المكتبة الذي صمم بعناية كبيرة سوف يكون له دور كبير في جذب الجمهور نحو الاتصال بالمكتبة، وهو عبارة عن تجسيد لأفكار المصمم في تعبيره عن معنى الاتصال الذي وضعه أولاً في شكل مخطط ورسوم، ثم تجسيده بعد ذلك في شكل ثلاثي الأبعاد وقد كان مفهوم المكتبة العامة في أذهان الكثير من مهندسي المباني وغيرهم، ممن يكون اتصالهم غير وثيق بالخدمة المكتبية، يتماثل مع المفهوم القديم للمكتبات كمعابد للمعرفة التي ينبغي أن تقام بعيداً عن ضوضاء الحياة اليومية، وينظرون إليها على أنّها مخازن للمواد القيمة التي يحرسها المكتبيون ويحافظون عليها، أكثر منها مراكز لبث المعرفة والمعلومات وهو المفهوم السائد في الوقت الحالي.

<sup>1</sup> العلي، أحمد عبد الله. المرجع السابق. ص. 106.

1. **الموقع:** إن بعض المكتبات العامة الحديثة الأكثر نجاحاً، اختارت موقعها في المناطق الرئيسية لأنشطة المجتمع، كأن تكون في مراكز التسوق بالمدن الكبرى، أو التجمعات الريفية للتسوق (سوق القرية) أو أماكن وسط القرية. وهم يديرون خدماتهم بأسلوب ودود متآلف مع المحيط الخارجي. من خلال نوافذ زجاجية واسعة، أما البعض الآخر، فقد اتبع النمط القديم في تراكم واختزان المعرفة المسجلة للأجيال القادمة فهي تشغل مبان كبيرة ومهيبة، وغالباً ما تقع في مواقع منعزلة نسبياً، حتى تتناسب مع الدور والمسؤولية، التي أخذتها على عاتقها. كما أن هناك بعض المكتبات قد وضعت في مبان يصعب التعرف عليها من الخارج على أنها مكتبات، حيث يأخذ المبنى طابع مباني للمؤسسات التجارية الأخرى التي تحيط بالمبنى.

إن سمات مبنى المكتبة سوف تتأثر تأثراً كبيراً بالبيئة التي تنشأ فيها، بينما يقل هذا التأثير إلى حد كبير في المحلات التجارية، إذ من الممكن لمؤسسات بيع السلع التجارية أن تجذب الجمهور إذا أقنعتهم بأنها سوف تقدم له نسبة من الخصم أو قيمة حقيقة لأموالهم. أما عوامل الجذب في الخدمة المكتبية فهي مختلفة، حيث يمكن أن ينفر المستفيدون بسهولة، إذا لم يعلن مبنى المكتبة عن نفسه وإذا وجدوا أن بيئة المكتبة غير مريحة وصعبة الاحتمال<sup>1</sup>.

وعليه فمن الضروري أخذ مجموعة من المؤشرات والمعايير بعين الاعتبار عند إنشاء المكتبة العامة ابتداء من التخطيط للمشروع، إنجازه، وفتح المكتبة للخدمة، وقد تلهي الانترنت والتقنيات الحديثة المستفيدين عن الذهاب للمكتبة، كما قد تلهي المسؤولين عن الاهتمام بها ودعمها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> العلي، أحمد عبد الله. المرجع السابق. ص. 37.

<sup>2</sup> قموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفه، خديجة. المعيار العربي الموحد للمكتبات العمومية. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2013. ص. 50.

**2. مساحة مبنى المكتبة:** يمكن أن تحسب مساحة المكتبة وفقاً للمعايير التالية:

المساحة التقريبية	الوظيفة
0.09 م <sup>2</sup> بمجموعة قدرها 111 مجلد أو مادة في المتر المربع.	مساحة للمجموعات
2.7 م <sup>2</sup> لفضاء فردي، أو 5 مساحات فردية لكل فئة قدرها 1000 فرد.	مساحة للمستفيدين
13.9 م <sup>2</sup> لكل فرد.	مساحة للموظفين
2.3 م <sup>2</sup> لكل وحدة عمل.	مساحة عمل للحواسيب
0.9 م <sup>2</sup> للمقعد.	مساحة لقاعة الاجتماعات
0.9 م <sup>2</sup> للمقعد.	مساحة البرمجة
1.2 مساحة للسيارة لكل 500 مستفيد أي ما يعادل مساحة للسيارة لكل 152.4 م <sup>2</sup> من مساحة المكتبة.	مساحة لمواقف السيارات
25% من المساحة الصافية.	مساحة غير محددة
ترتبط بالخدمات والأنشطة المبرمجة وأهدافها.	قاعات متعددة

**الجدول رقم : 01 تقسيم مساحات المكتبة.**

**3. البيئة الخارجية للمكتبة:**

**المساحات الخضراء:** تعد المساحات الخضراء عامل جذب للرواد، كما أن لها دوراً هاماً في إضفاء

الراحة النفسية للمستفيد، لذلك ينبغي على المكتبة توفير مساحات خضراء أمام مدخل المكتبة<sup>1</sup>.

**مواقف السيارات:** ينبغي توفير مواقف للسيارات الخاصة بالعاملين والمستفيدين طوال فترات الدوام

الرسمي للمكتبة، وينبغي أن تحرص المكتبة على دراسة مدى ملائمة المساحة لكل نشاط مرة كل 5

<sup>1</sup> لقموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفة، خديجة. المرجع السابق. ص.63.

سنوات على الأقل للوقوف على المتطلبات الجديدة من المساحات وفقا للتطورات التقنية الحديثة أو التغيير في حجم المجموعات ونوعها.

### التصميم والتنفيذ:

معايير تصميم مبنى المكتبة العامة: تتطلب مباني المكتبات العامة نمطا خاصا في التصميم، وقد بدأت تبتعد عن التصميمات الكلاسيكية التي تأخذ غالبا الشكل المستطيل، لتتوجه إلى أشكال هندسية أخرى ويعد هذا التوجه ضروريا، لأن زيادة وتطوير مباني المكتبات يسير وفق اتجاهين: الأول هو التعقيد والثاني هو البساطة فتكمن في استقبال وخدمة الجمهور المتنوع في احتياجاته واستعمالاته وقدراته مما يؤدي بالمكتبيين إلى تشجيع الجمهور على الخدمة الذاتية الحرة العفوية، والإتاحة المباشرة، وبالتالي البساطة، ولذلك تأخذ بعين الاعتبار بعض المؤشرات في تصميم مبنى المكتبة والتي تتمثل في<sup>1</sup>:

**المرونة:** حيث يسمح هيكل المبنى بالتعديل الداخلي وللتوسعة الخارجية، لأن المكتبة مؤسسة نامية في خدماتها ومجموعتها ومستفيديها.

**التوازن:** من خلال المحافظة على الانسجام بين المجموعات والخدمات والموارد البشرية المسخرة للتعامل مع الأرصدة الورقية والوسائط المحمولة، وكذا نظيرتها المعتمدة للتعامل مع المجموعات الافتراضية.

<sup>1</sup> قموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفة، خديجة. المرجع السابق. ص.51.

**الجمالية:** تعد المكتبة العامة ذات طابع ثقافي وترتبط بشكل كبير بالإبداع العلمي والفني، وعليه فتصميمها ينبغي أن يكون ذا طابع مميز، يترجم ثقافة العلم والكتاب وينسجم مع المحيط العمراني للمنطقة التي تقام بها المكتبة.

**الشفافية:** وذلك لجعل نوع من التواصل بين الداخل والخارج.

**العزل الصوتي:** تتطلب مختلف المهام والوظائف التي تتم في المكتبة ذات الطبيعة الفكرية، والعلمية جوا من الهدوء، من أجل ممارسة المستفيدين لنشاطاتهم المختلفة في جو من الراحة، وعليه تزود المكتبة بأسلوب أو نظام للعزل الصوتي من أجل تفادي مختلف أنواع الضوضاء الصادرة عن المحيط الخارجي للمكتبة، إضافة إلى عزل بعض المناطق التي تشتمل على آلات وأجهزة خاصة بالموظفين والقراء.

وتأخذ بعض احتياطات العزل الصوتي أثناء مرحلة التصميم حيث تكون الجدران الخارجية ذات سمك كبير أو تزود بعوازل للصوت ويوصى بالمستويات الصوتية المرضية كما يلي<sup>1</sup>:

القسم	المدى الصوتي
الأماكن العامة بالمكتبة	40 ديسيبل*
قاعات المطالعة	40 ديسيبل
أماكن حفظ الكتب	45 ديسيبل
المرافق العامة كالمراحيض	تحقيق الحد الأدنى من 50 ديسيبل

**جدول رقم 02: المدى الصوتي المناسب لمبنى المكتبة.**

<sup>1</sup> قموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفة، خديجة. المرجع السابق. ص. 59.

\* ديسيبل: وحدة قياس شدة الضوء.

**4 . اللوحات الإرشادية:** اللوحات الإرشادية وسيلة اتصال مهمة في المكتبات، فهي أول ما يراه القادم إلى المكتبة وآخر ما يراه منها، فهناك اللوحة التي تشير إلى مواقف المكتبة، واللوحة التي تحمل اسمها ولوحة ساعات عملها، ولوحة مخططها ودليل وحداتها، ولوحة نشاطاتها، و لوحات وحداتها العامة، و لوحات مناطق عمل الموظفين، و لوحات المرافق، و لوحات محتويات الخزائن.

إذ أصبحت المكتبات في العقد الأخير بأشد الحاجة إلى لوحات إرشاد جيدة، ومع أن اللوحات المكتوبة باليد لم تختفي حتى الآن، إلا أنه هناك تقدم ملحوظ في استخدام الإشارات والرموز الضوئية والآلية، كما أن اللوحات قد تحسنت بشكل كبير سواء فيما يتعلق بشكلها أو حجم مكوناتها أو في اختيار أماكنها أو طرق وضعها<sup>1</sup>.

والقاعدة العامة للوحات هي وسيلة إرشاد لا عامل إعاقة، لذا ينبغي ألا تحول دون الوصول إلى أي وحدة من وحدات المكتبة أو إحدى مكوناتها.

#### 5. الجوانب الفنية في المكتبات العامة:

تلعب الجوانب الفنية دورا بارزا في المكتبة إذ تساهم في تأمين الراحة النفسية للرواد والعاملين على حد سواء، لأن الجلوس في مكان لمدة طويلة يتطلب أن يكون المكان جميل ذو ألوان منسجمة ترتيب حسن و لوحات جذابة لضمان السير الحسن للعمل وإقبال الرواد عليها، لذلك يجتهد مهندسو البناء في وضع لمسات جمالية خارجية والتوزيع الداخلي الحسن كما يجتهد مهندسو الديكور في وضع اللمسات الجمالية الداخلية واختيار الألوان والأشكال المناسبة، فالاعتناء بالمظهر الداخلي والخارجي للمكتبة أمر ضروري ومطلوب، على أن لا يطغى الجانب الفني على الجانب الوظيفي

<sup>1</sup> العكرش، بن حمد عبد الرحمان. التخطيط لمباني المكتبات. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك الوطنية، 1419. ص. 224. (السلسلة الثانية، 30).

للمكتبة بل يكون لخدمته ولمصلحته، سواء من حيث الألوان أو الأثاث أو التجهيزات أو الأدوات والتي يستحسن أن تكون فاتحة كونها تترك أثرا طيبا على الإنسان عكس الألوان العاتمة، فتكون ألوان السقف فاتحة بشكل ملحوظ بينما تكون ألوان الجدران أعمق منها قليلا، كما تستعمل الألوان الضوئية في القاعات الصغيرة، كذلك هو الأمر بالنسبة للأثاث فيتجلى المظهر الجمالي فيها في حسن اختيار ألوانها. وطريقة تنظيمها وتوزيعها في المكتبة، أو من حيث تنسيق الرفوف ووضع الكتب فوقها كذلك ترتيب الطاولات داخل قاعات المطالعة، وشكل مكاتب الإعارة، والإرشاد، والزينة النباتية من الزهور ومزروعات خضراء تضيف مزيدا من الأناقة والجمال على المكتبة<sup>1</sup>.

### ب. تجهيزات المكتبة:

1. **التأثيث:** يحتل الأثاث في المكتبات أهمية كبيرة للدور الذي يلعبه في تمكين المكتبة من تأدية خدماتها بصورة إيجابية، وتوفير الراحة المطلوبة والجو المناسب للرواد لذلك لابد من:
  - تأثيث المكتبة بأثاث يناسب كل فئات المستفيدين.
  - اشتمال المكتبة على أثاث بحجم صغير خاص بالأطفال مصنوع من خامات آمنة تتناسب معهم تؤثث المكتبة كذلك بأثاث غير رسمي كالأرائك.
  - أشكال وأنواع الرفوف تتناسب مع نوع المجموعات ومع كل فئات الجمهور، وتسمح بحمل وتنمية المجموعات حسب تعداد السكان، والمساحة المطلوبة للمجموعات هي 10 كتب في 0.3 متر خطي.

<sup>1</sup> بوطالب، سعاد. التخطيط لمباني المكتبات العامة: دراسة ميدانية بالمكتبة العامة لبلدية الطاهير ولاية جيجل. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة قسنطينة، [د.ت]. ص. 112-113.

• رفوف خاصة للأطفال ذات أشكال وألوان متعددة وجذابة، تتناسب وصول الطفل إلى الكتب بسهولة ويسر.

• طاولات خاصة ومقاعد مخصصة لاستخدامات ذوي الاحتياجات الخاصة، بها طاولات ومقاعد مخصصة للأطفال.

## 2. الإضاءة والأرضيات:

– **الإضاءة:** هناك مصدران للإضاءة في المكتبة، هما: الإضاءة الطبيعية، والإضاءة الاصطناعية ويتقرر توفير الإضاءة للمكتبة بما يرتبط بشكلها وزخرفتها ولونها من الداخل مع مراعاة ثلاثة عوامل وهي: العين، ومواد القراءة، والإضاءة ولا يمكننا غير تقييس الإضاءة فتوفير الإضاءة الكافية، وفي الوقت نفسه تجنب مواطن التباين الذي يؤدي العين بسبب الوهج والبقع الظلامية، من جهة أخرى يسبب ضوء النهار كمصدر من مصادر الضوء الأبيض تلف المواد المكتبية بسبب الإشعاع فوق البنفسجي الذي يبثه، ولهذا لا يجب نفاذ ضوء الشمس إلى أماكن تواجد المواد المكتبية وعليه يجب أن يأتي ضوء النهار من الجزء العلوي من النوافذ، وأن يتم التحكم بالوهج من السماء بواسطة الستائر والحوارج<sup>1</sup>.

والأفضل من ذلك توفير الإضاءة من السقف مع إضاءة جانبية عليا، وإذا كانت الإضاءة العليا تسبب حرارة زائدة، يعالج ذلك باستخدام زجاج من نوع خاص، وسنوضح ذلك من خلال هذا الجدول بشكل مفصل في تحديد الإضاءة المطلوبة في مساحات المكتبة.

<sup>1</sup> قموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفة، خديجة. المرجع السابق. ص.59.

المساحة	الإضاءة المطلوبة
بهو الاستقبال	400/250 لوكس*
قاعات القراءة	400 / 250 لوكس
الإضاءة العامة	400 / 250 لوكس
الإضاءة الفردية	400 / 250 لوكس
قسم الإعارة	400 / 250 لوكس
الممرات ومساحات التنقل	200/150 لوكس
السلام	200 لوكس
مخازن الحفظ	150/100 لوكس
الورشات	1000 / 650 لوكس
قاعات المحاضرات	200 لوكس
القاعة	300 لوكس
المنصة	300 لوكس
دورة المياه	200/250 لوكس

### الجدول رقم: 03 الإضاءة المطلوبة في مساحات المكتبة.

– **الأرضيات:** هناك الكثير من أغطية الأرضيات التي تتناسب مع المناطق المختلفة من المكتبة العامة فتغطي أرضية المدخل مثلا بالرخام أو البلاط أو أي أغطية أرضية صلبة السطح يكون مرغوبا فيها من حيث سهولة الصيانة وجماليتها غير أن السجاد قد يوفر من أجل التحكم الصوتي والمظهر. ففي منطقة المدخل غير المفصول صوتيا عن منطقة القراءة، يوضع السجاد<sup>1</sup>، كما يفرش السجاد في مناطق القراءة والدراسة والمراجع والمكاتب وبعض مناطق عمل الموظفين للتحكم الصوتي

<sup>1</sup>إيتيم، محمود. دليل المكتبة العامة ومكتبة الأطفال. [د. ط.]. فلسطين: مركز القطان للطفل، 2005. ص. 130.

\* لوكس: وحدة قياس الضوء.

والراحة والمظهر، ويفضل غطاء الأرضيات الفنيل\* في مناطق الرفوف المغلقة وبعض مناطق عمل الموظفين نظرا لقوة احتماله، ورخص ثمنه نسبيا، وسهولة تنظيفه وبفرش أيضا في منطقة الرفوف المفتوحة كما تستخدم الأغشية المقاومة للحريق والتي لا تولد الكهرباء الساكنة في المناطق التي تكون فيها حواسيب. ويجب مراعاة الجوانب التالية: المتانة، الصيانة، السكون والراحة والسلامة والتوصيل الحراري وانعكاس الضوء والمظهر ومتطلبات مناطق المكتبة وعدم الانزلاق والتكاليف<sup>1</sup>.

**التكييف:** تتطلب المكتبة كغيرها من المباني نسبة جيدة من التهوية لأنها تستقبل أعداد كبيرة من الجمهور إضافة إلى اعتمادها على العديد من التجهيزات والمعدات التي تؤثر على الجو العام للمكتبة، ومن الضروري أن توفر المكتبة التهوية الطبيعية بحيث لا تؤثر على راحة المستفيدين وتجهيز المكتبة بنظام للتكييف من أجل حفظ درجات الحرارة والتهوية في مستويات معينة تناسب وظيفة كل قسم في المكتبة كما أن المناطق الجغرافية تختلف في مستوى رطوبة أجوائها لهذا يوصى بوضع مقدار من الرطوبة في مباني المكتبات التي تقع في المناطق شديدة الجفاف، حيث أن زيادة 10% في مستوى الرطوبة ترفع قوة طي الورق إلى الضعف على أنه لا ينبغي أن تتجاوزه 50% في أي فصل من فصول السنة.

يراعي عند اختيار مواقع مخارج الهواء الخارجية الخاصة بجهاز التكييف عدم تجاوزها مع مصادر تكون عرضة لمخاطر نشوب حريق كما يراعي وجود نوافذ أو فتحات خاصة في واجهات المكتبات ويجب أن تمر القنوات الرئيسية لجهاز التكييف من خلال ممرات رأسية أو أفقية منشأة من مواد غير

<sup>1</sup> إتييم، محمود. المرجع السابق. ص. 131

\*الفنيل: نوع من الأرضيات يتميز بالمتانة وسهولة الصيانة، ومقاومة التعفن، والكهرباء الساكنة.

قابلة للاحتراق كوحدة مانعة للحريق مع وجود فتحات مناسبة ذات أبواب مانعة للحريق لتسهيل إجراءات الصيانة.

كما ينبغي للمكتبات العامة أن تتوفر على التكنولوجيات الحديثة وذلك لتحسين خدماتها ويتطلب ذلك استثمارات ضخمة في أنواع شتى من المعدات الإلكترونية والاعتماد عليها لتأدية الخدمات ولضمان استمرارية فعالية الأداء ينبغي تجديد المعدات وعلى سبيل ذلك نذكر بعض التجهيزات<sup>1</sup>.

**الهاتف والفاكس:** ينبغي أن يكون للمكتبة هاتف وفاكس ويظهر رقم الهاتف في الدليل المحلي أو الوطني لأرقام الهاتف ووجود رد آلي لإعلام المتصل بساعات الدوام، عندما يتم الاتصال بعد ساعات الدوام الرسمي للمكتبة.

**الحواسيب وملحقاتها:** يتزايد الطلب على الحواسيب في كل مكان تقريبا في العالم، بما في ذلك العديد من المكتبات العامة، سواء أكانت صغيرة أو كبيرة ويتم حساب أعداد الحاسبات (حاسب لكل 5000 نسمة).

كما ينبغي على المكتبة توفير إمكانية الوصول للانترنت.

**آلات التصوير والطابعات:** آلات التصوير والطابعات "الأوفست" والكاميرات والمعالجات ضرورية في المكتب لتسهيل خدمة الإعارة على المستفيدين.

هذه بعض من الوسائل التكنولوجية التي ينبغي على المكتبة توفيرها لخدمة مستفيديها.

**التمديدات الكهربائية:** يجب أن تتطابق مع المواصفات القياسية للدولة، كما يجب أن تمتد الأسلاك داخل أنابيب واقية من الصدمات الكهربائية المكشوفة، ومن الضروري إنشاء شبكة حماية الصواعق

<sup>1</sup>قموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفة، خديجة. المرجع السابق. ص. 62.

للمبنى، ويجب تجهيز الموقع بقاطع عام للكهرباء، بالإضافة إلى القواطع الفرعية الأوتوماتيكية واليدوية.

**المساعد الكهربائية:** تستخدم وتصل المصاعد الكهربائية للأفراد والبضائع بجميع أجزائها والشروط الخاصة التي يضعها الدفاع المدني.

كما يجب أن تتوفر المكتبة على معدات ووسائل لمكافحة الحريق من بينها:

**مطافئ الحريق اليدوية:** يجب أن تزود المكتبة بعدد كاف من المطافئ بحيث تخصص مطفأتين بوردرة كيميائية جافة وثاني أكسيد الكربون بسعة 12 كلغ لكل 100 متر مربع. كما يجب اختيار مواقع المطافئ في مكان يسهل الوصول إليه (المخارج ، بيت الدرج) . وترتفع المطافئ عن مستوى الأرض مسافة متر واحد. كما يجب أن تفحص بصفة دورية.

كما تزود المكتبة بمرشات مياه تلقائية تكون بعيدة عن القاعات الخاصة بمصادر المعلومات.

### أنظمة الإنذار:

.تجهيز ممرات الهروب وفسحة بيت الدرج بشبكة إنذار يدوي.

تجهيز جميع الطوابق بشبكة إنذار تلقائي بواسطة الرؤوس الحساسة التي تعمل نتيجة الارتفاع غير العادي في درجة الحرارة أو بتصاعد الدخان وتعطي إنذارا صوتيا وضوئيا<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> قموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفة، خديجة. المرجع السابق. ص 70.

## الإسعافات الأولية:

تجهز المكتبة بصندوق للإسعافات الأولية يضم المواد الطبية والضمادات اللازمة ويستخدم من قبل شخص مدرب على الإسعافات الأولية لذلك يجب على المكتبة أن تحرص على تدريب العاملين على كيفية التعامل بها لمواجهة ما قد يتعرض له العاملون بالمكتبة والمترددون عليها بإصابات بسيطة.

## 2 . خدمات المكتبة العامة وأساليب نشرها.

## 1.2. ماهية الخدمة المكتبية:

عرف **ملفل ديوي** الخدمة المكتبية بأنها أحسن قراءة، لأكبر عدد، بأقل تكلفة. وبهذا المعنى فالوظائف الأساسية للمكتبة هي الإعلام، المتعة، الثقافة.

لكن هذا التعريف من وجهة نظر بعض المتخصصين غير مكتمل ويمكن للمكتبات العربية أن تكون أكثر طموحا في أهدافها وأكثر وضوحا في رسالتها، فتكون مهمتها تزويد من يقصدها بأدوات التعليم (الكتاب، المخطوط، الدورية، المرجع، الميكروفيلم، الأفلام التعليمية، المحاضرات، تلخيص الكتب... الخ). وبأدوات البحث (البيبليوغرافيات، الفهارس خلاصات الكتب، النشرات، قوائم الناشرين وبالمتعة الذهنية بما تحويه من كتب التاريخ والدين والأدب الرفيع وغير ذلك مع الحفاظ على التراث الحضاري والاجتماعي للبيئة التي تخدمها وللمجتمع البشري<sup>1</sup>.

الخدمات المكتبية على اختلافها تتأثر بعدة عوامل أهمها:

• **مجتمع المستفيدين:** حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم، وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم وتناسب كل فئة

<sup>1</sup> عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة، [د.ت]. ص. 75.

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.

• **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 مكتبية 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 أجل خدمة تلك الأهداف.

• **نوع المكتبة:** من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواعا عديدة من المكتبات كالمكتبات المدرسية والعامة والجامعية وغيرها.

وبالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى 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<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. [د. ت]. عمان: دار صفاء، 2000. ص. 28 -

**عوامل أخرى:** وتتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والدينية واللغوية والسياسية والجغرافية وتطور الاتصالات فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصه.

كما أنّ المكتبة العامة تسطر أهدافا لبلوغها من خلال الخدمات التي تقدمها وتختلف هذه الأخيرة باختلاف نوع المكتبة وطبيعة المستفيدين ومستوياتهم العلمية، وبصفة عامة يمكن إدراج أهداف الخدمات المكتبية في النقاط التالية<sup>1</sup>:

- مساعدة الرواد والمستفيدين في الاستفادة من المصادر والخدمات المتوفرة في المكتبة واستخدام الأدوات البيبليوغرافية التي يصعب معرفتها والتعامل معها.
- الرد السريع على الأسئلة واستفسارات الرواد.
- المساهمة في بناء مجموعة متوازنة ومتطورة والإسهام في تقييم المجموعات المكتبية.

## 2.2. متطلبات الخدمة المكتبية وأساليب نشرها:

**أ. متطلبات الخدمة المكتبية:** للخدمة المكتبية متطلبات أساسية وتتمثل فيما يلي<sup>2</sup>:

- ميزانية كافية، مجموعة غنية من مصادر المعلومات تتناسب مع حاجات المستفيدين المعلوماتية.
- موارد بشرية مؤهلة ومدربة على تقديم هذه الخدمات، إدارة ناجحة وفعالة.

<sup>1</sup> بن رضوان، كريمة، بن جعفر وفاء. خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية. مذكرة لنيل شهادة الماستر: علم المكتبات والمعلومات: جامعة قسنطينة، 2011. ص. 40.

<sup>2</sup> بو الضيود، مريم، زنتوت، شفيعة. خدمات المكتبة الجامعية في ظل التطور التكنولوجي: دراسة ميدانية. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة قسنطينة، 2011. ص. 11.

- التشبيك مع قواعد البيانات وبنوك المعلومات من خلال تطبيقات نظم الاتصال المباشر وشبكة المعلومات وبخاصة الانترنت، تسهيلات مادية مناسبة (قاعات مطالعة، أثاث، أجهزة...).
- مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تقديم هذه الخدمات، تدريب المستفيدين.

## ب. أساليب نشر خدمات المكتبة العامة:

### 1) التخطيط لنشر خدمات المكتبة العامة:

يتطلب التخطيط لنشر خدمات المكتبة العامة على المستوى المحلي والمستوى القومي دراسة شرائح المجتمع، ويشير الدكتور أحمد أنور عمر إلى أن هناك صلة واضحة بين دراسة شرائح المجتمع وبين التخطيط لنشر خدمات المكتبة العامة، وتتضح هذه الصلة في العلاقة بين المستفيد والمكتبة، والتي تبدأ من الوقت الذي يبدأ فيه المستفيد بالتعرف على أهداف المكتبة وتقبله لها، وتحديد الأهداف بدقة يساعد على تحديد سياسة تنفيذية تتصف بنفس الدقة ونفس الوضوح ومن هنا تبدأ أولى خطوات نجاح المكتبة نحو تحقيق أهدافها في نشر خدمات المكتبة العامة<sup>1</sup>.

### 2) تعريف المستفيدين بخدمات المكتبة العامة:

- ❖ تعرف المكتبة على آراء وأفكار واتجاهات فئات المجتمع وتكوينهم الاجتماعي والثقافي وما يؤثر في حياتهم من أحداث.
- ❖ إعلام فئات المستفيدين بالسياسة العامة للمكتبة الحالية والمستقبلية وما أحرزته من تطورات في سبيل نشر خدماتها على المستوى المحلي والقومي.

<sup>1</sup>عولمي، خولة، سعد الدين، فاطمة. المكتبات العامة ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة مالك حداد. مذكرة لنيل شهادة الماستر: علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2011. ص. 31.

❖ توضيح أسباب تبني المكتبة لسياستها، مع شرح الفوائد من إتباع هذه السياسة لفئات المستفيدين مما يكسبها تأييد المستفيدين<sup>1</sup>.

❖ معرفة رأي المستفيدين من المكتبة ومدى حاجته إلى خدماتها وأنواع هذه الاحتياجات.

### (3) الدعاية والإعلام عن خدمات المكتبة العامة:

استخدام كل الوسائل لتعريف مجتمع المستفيدين بأهداف المكتبة ونظام العمل بها وذلك بإعداد برامج للدعاية والإعلان عن الخدمات التي تقدمها المكتبة العامة، الدعاية النزيهة لما تقدمه للمستفيدين، فلا تكتفي المكتبة العامة بتزويد القارئ بالكتب المناسبة لميوله فقط. بل ينبغي عليها تنشيط مجموعاتها من مصادر، عن طريق إحاطة فئات المستفيدين بالجديد من الأوعية والقديم الموضوع على الرفوف دون أن يستفيد منه أحد.

### (4) إعداد برامج للعلاقات العامة:

❖ يجب إعداد برامج للعلاقات العامة لتوثيق علاقتها بالأفراد والجماعات لتعريفهم بالمصادر التي تفيدهم دراسيا وبحثيا ومهنيا، وكذا طرق الاستخدام والاستغلال الصحيح لهذه المصادر ووسائل الانتفاع من الأنشطة التي تقدمها المكتبة وتقوم بتنفيذها خلال العام الحالي والمقبل.

❖ إعداد المعلومات والبيانات والحقائق حول خدمات المكتبة وتزويد المستفيدين بها، فهي أقرب ما تكون إلى تدريب الفئات المستفيدة من قراء وباحثين على استخدام المكتبة وتزويد المستفيدين بها فهي أقرب ما تكون إلى تدريب الفئات المستفيدة من قراء وباحثين على استخدام المكتبة وكيفية الاستفادة منها.

<sup>1</sup> عولمي، خولة، سعد الدين، فاطمة. المرجع السابق. ص. 31.

❖ الدعاية الصادقة للخدمات تؤدي إلى زيادة الموارد المالية للمكتبة من خلال تبرعات الأفراد والجمهور، كما تؤدي إلى الإقبال على المكتبة<sup>1</sup>.

### 5) تعاون المكتبة العامة مع الجماعات والمؤسسات:

يعتمد نجاح المكتبة العامة في نشر خدماتها على مدى تعاونها مع الجماعات المهنية والمؤسسات التربوية من مدارس ومعاهد وجامعات ومراكز أبحاث وعلى نوع الإرشاد الذي يتلقاه المستفيدون، إذ أصبحت خدمات المكتبات أكثر تطوراً واستفادة وقدرة وكفاءة على الاستجابة لاحتياجات المستفيدين عند توظيفها تكنولوجيا المعلومات التي غيرت من شكل ومضمون هذه الخدمات.

ولهذه الخدمات أهمية على تنوعها واختلافها، فكل خدمة تعد مهمة بحد ذاتها لما تقدمه من تسهيل للوصول إلى المعلومات، وخلق الوعي وزيادة نجاعة المكتبة، وتكمن أهميتها في ما يلي<sup>2</sup>:

- ❖ إثراء البحث العلمي واستغلال أوقات الفراغ في مجالات وأنشطة إيجابية.
- ❖ إتاحة فرصة للثقافة المستمرة للمستفيدين في جو حر دون مقابل وتأمين ما هو مناسب من مصادر المعرفة والمعلومات التي تسهم في تنمية أفكار المواطن وأخلاقه.
- ❖ التحديث السريع للمعلومات ومتابعة ما يستجد منها وتوفير الوقت والجهد في البحث عن المعلومة.

❖ متابعة التطور المعرفي في المجالات التي تهتم الرواد واطلاعهم عليها.

<sup>1</sup> عولمي، خولة، سعد الدين، فاطمة. المرجع السابق. ص. 32.

<sup>2</sup> بوشاقور، حليلة، نابتي، محمد الصالح. أثر خدمات المكتبة العامة على تنمية الميول القرائية: دراسة ميدانية بالمكتبة العامة لبلدية عين السمارة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة قسنطينة، 2011. ص. 22.

❖ الشمولية حيث أن خدمات البحث المتنوعة، داخل المكتبة العامة تغطي جميع مصادر المعلومات.

### 3. 2 خدمات المكتبة العامة:

1 . خدمة الإطلاع الداخلي: تعد خدمة الإطلاع الداخلي من أول الخدمات وأوسعها تقدما في المكتبة، فهناك مصادر لا تعار خارج المكتبة، وهناك قراء ومستفيدون لا تساعدهم الظروف على القراءة خارج المكتبة، لذلك هم يحتاجون للبقاء لساعات طويلة في المكتبة.

2 . خدمة محو الأمية: تعتبر خدمات محو الأمية وتعليم الكبار من الخدمات الجدية التي تبلورت بعد الحرب العالمية الثانية، فقد أحست بعض المجتمعات بتخلفها عن الركب الحضاري، وأحست بخطر الأمية وبخاصة في بلدان العالم الثالث التي ترتفع فيها الأمية بنسب عالية، مما أدى بها إلى وضع الخطط والبرامج وتأسيس المراكز الخاصة بمحو الأمية وتعليم الكبار، والمكتبات العامة واحدة من المؤسسات الثقافية الاجتماعية التي يمكن أن تنهض بأداء هذه الرسالة الحضارية ويمكنها التنسيق والتعاون مع منظمات ومراكز محو الأمية في سبيل تحقيق الهدف التعليمي المشترك<sup>1</sup>.

3. الخدمات المكتبية للأطفال: تعد الخدمة المكتبية العامة للأطفال من الخدمات الحديثة التي تقدمها المكتبة لهذه الشريحة المهمة في المجتمع ولم تأخذ هذه الخدمة مكانتها إلا في القرن التاسع عشر حيث حصلت تغيرات شاملة في نظرة المجتمعات إلى الطفولة وظهرت نظريات وطرق تربوية حديثة للفلاسفة والتربويين الذين دافعوا عن الطفولة ومنحوها مكانتها الحقيقية وبذلك تمكنت من شق طريقها

<sup>1</sup> المغربي، محمد خير الدين. مدخل في علم المكتبات. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015. ص. 248.

وأصبحت من أهم أنواع الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة بل وصلت درجات التقدم حدا بعيدا إلى درجات أن بعض الباحثين يرون أنها قد فاقت في أهميتها الخدمات المقدمة للكبار<sup>1</sup>.

**4 . خدمة تدريب المستفيدين وارشادهم:** هذه الخدمة اعتادت المكتبات العامة على تقديمها بغرض تعريف وارشاد مجتمع المستفيدين بخدماتها، إذ تدعم وترسخ هذه الخدمة صورة المكتبة وخدماتها في ذهن المستفيدين، وغالبا ما تعقد بشكل دوري، ويعتمد في هذه الخدمة على محاضرات يقدمها مسؤولوا المكتبة، بالإضافة إلى الكتيبات التعريفية التي تعدها المكتبة للتعريف بها وبمقتنياتها وخدماتها، كما أنه قد يستعان بالأفلام السينمائية أو أفلام الفيديو عن المكتبة، لأداء هذه الخدمة التي تهدف إلى إكساب المستفيد للمهارات اللازمة للتعامل الفعال مع المكتبة ومواردها<sup>2</sup>.

**5. خدمة الإحاطة الجارية:** تعرف خدمات الإحاطة الجارية بأنها نظم استعراض أوعية معلومات أدب الموضوع المتاح حديثا، أو هي في كثير من الأحيان التسجيلات الببليوجرافية لأوعية المعلومات واختيار الملائم منها لاحتياجات المستفيد أو مجموعة من المستفيدين، والقيام بتسجيل تلك الأوعية في شكل إخطارات ببليوجرافية وإرسالها إليهم.

❖ محاولة تقديم إعلان سريع بالمعلومات الجديدة وإخطار المستفيد المتوقع أن يعنيه وجود هذه المعلومات جعل المستفيد على علم دائم بالجديد من خلال إحاطته علما بظهور أوعية معلومات جديدة في مجال اهتماماته الموضوعية سواء فيما يتعلق بمجال عمله، أو لقضاء وقت فراغه.

<sup>1</sup> أبو علي، دعاء محمد مصليحي؛ الفرقة الرابعة قسم علم المكتبات. مدونة المكتبيين بالمنوفية، [د. م]: جامعة المنوفية، 2008.

متاح على الرابط: <http://librarianismenofia>. تم الدخول يوم: 2018/03/15.

<sup>2</sup> الجندي، محمود عبد الكريم. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2013. ص. 93.

وتفترض مثل هذه الخدمات أن المستفيد لديه على الأقل خلفية معرفية عامة بمجال اهتماماته الموضوعية، ويحتاج إلى إحاطته بالتطورات الجديدة<sup>1</sup>.

**6 . خدمة الإعارة:** تمثل الإعارة تنعكس من خلالها طبيعة الخدمة المكتبية التي تقدمها المكتبة العامة ضمن خدمات القراءة المباشرة. وتعد من أهم الخدمات التي تنهض في تقديمها جميع المكتبات ومراكز المعلومات، ومنها المكتبة العامة ويقدم دليلا واضحا على فعالية المكتبة العامة ومعيارا حقيقيا لقياس دورها الفعال في تحقيق أهدافها المنصبة على تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق رغباتهم وميولهم، وإتاحة الفرصة بانتقاء ما يناسبهم ويثير تطلعاتهم واهتماماتهم، وما كانت هذه المكتبات تمثل مظهرا اشتراكيا ديموقراطيا، فلا بد إذا أن تكون خدماتهم متاحة للجميع دون مقابل<sup>2</sup>.

**7 . خدمة الترجمة:** تعتبر الحواجز اللغوية من أكبر المعوقات تداولاً على مصادر المعلومات، إذ يمكن للمكتبات ومراكز المعلومات أن تسهم في حل هذه المشكلة من خلال تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين، وتكاد هذه الخدمة تنحصر في المكتبات المتخصصة ومراكز التوثيق والمعلومات، ويمكن للمكتبة تقديم هذه الخدمة من خلال تقديم ترجمات كاملة لبعض المصادر الأجنبية المهمة والمطلوبة وإعداد مستخلصات لهذه المصادر باللغة المحلية بالإضافة إلى مساعدة الباحثين في إيجاد المترجمين والمؤسسات التي يمكنها القيام بالترجمة وتوفير المصادر الأجنبية المترجمة والمنشورة.

<sup>1</sup> البنداري، إبراهيم دوسقي. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. [د. ط.]. [د. م.]: دار الثقافة العلمية، 2004. ص. 16 -

<sup>2</sup> المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة، 2011. ص. 67.

هذا ويمكن أن تتم الترجمة داخليا من خلال تعيين بعض المترجمين أو من خلال المؤسسات التجارية التي تقدم هذه الخدمة بالمقابل<sup>1</sup>.

**8. الخدمة المرجعية:** هي الإجابة عن كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين، ويقوم قسم المراجع باختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة والبيبليوغرافيات، ويساعد المستفيدين من أجل التعرف على المراجع الأساسية في موضوع معين ومن بين الكتب المرجعية: المعاجم والقواميس، الموسوعات، معاجم التراجم والسير، المراجع الجغرافية، الكتب الإحصائية، البيبليوغرافيا، الكشافات، المستخلصات الأدلة، الكتب السنوية (الحواليات)<sup>2</sup>.

**9. خدمة البث الانتقائي للمعلومات:** هي خدمة معلومات تقدمها مراكز المعلومات والمكتبات المتخصصة بهدف إعلام المستفيد بالمواد التي وصلت المكتبة حديثا، حسب مجالات اهتمام المستفيد وتكون هذه الخدمة موجهة إلى الفرد مباشرة وهي شكل من أشكال الإحاطة الجارية.

### 3. أساسيات جودة الخدمات في المكتبات العامة.

#### 1.3. مفهوم الجودة وتطورها التاريخي.

##### أ. تعريف الجودة:

**تعريف معجم علم المكتبات والمعلومات odlis** أن جودة الخدمة quality of service هي تلبية الخدمات التي تقدمها المكتبة أو غيرها من مرافق المعلومات لاحتياجات المستفيدين منها، والمعايير التي أنشأتها المهنة، وعادة ما تقيم إحصائيا، وعلى أساس التغذية الراجعة النوعية، ( آراء المستفيدين، صندوق الاقتراحات...الخ).

<sup>1</sup> عليان، مصطفى ربحي، النجدوي أمين. مقدمة في علم المكتبات. [د. ط.]. عمان: دار الفكر، 1999. ص. 221.

<sup>2</sup> المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعتر، 2013. ص. 53-54.

**تعريف معجم هاروود للمكتبيين:** الجودة هي المجموع الكلي للملامح والخصائص لمنتج ما أو خدمة ما، التي تحمل المقدرة على إرضاء الاحتياجات المقررة أو الضمنية ويتضمن تحقيق جودة الخدمة في المكتبة عوامل كثيرة منها: الملاءمة للغرض، مطابقة المعايير لرضا المستفيد، الاعتمادية الاقتصاد، الفعالية.

**موسوعة علم المكتبات والمعلومات:** الجودة غالبا ما تستخدم بشكل مترادفي مع التميز<sup>1</sup>.

**ب . التطور التاريخي لمفهوم الجودة:** يرى العديد من الباحثين أن نشأة الجودة تعود إلى السنوات الأولى من القرن العشرين عندما بدأ المهندس الأمريكي **فريدريك تايلور** بتجاربه التي بثها عبر كتابه " **مبادئ الإدارة العلمية**" عام 1911 والتي كان يريد من ورائها ضبط جودة العمليات بتقليل الفاقد من الزمن من خلال الممارسات والحركات غير المجدية بقصد زيادة الإنتاج وذلك بربط الحركة بالزمن الذي تحتاجه.

إلا أن هذه النشأة الحديثة لموضوع الجودة لم يمنع البعض من إرجاع موضوع الجودة إلى عصور موغلة في القدم مستدلين بما جاء من مواد قانونية في شريعة **حمو رابي** التي دونها في مسلته المشهورة، ففي التعامل التجاري ألزم التاجر أن يقدم سلعة جيدة وإلاّ عليه أن يتلافى النقص الحاصل فيها ويصلح عيوبها، كما أن المادة 229 والتي تخص تنظيم الأعمال تنص على ما يلي:<sup>2</sup>

"إذا كان البناء قد بنى بيتا لرجل لم يحسن عمله، بحيث انهار الذي بناه وسبب موت صاحبه فسوف يقتل ذلك البناء

<sup>1</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. المرجع السابق. ص. 18.

<sup>2</sup> يزيد، قادة. واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية: دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر: تخصص حوكمة الشركات: جامعة تلمسان، 2012. ص. 4.

## ج . مراحل تطور مفهوم الجودة:

لقد مر مفهوم الجودة بمراحل تاريخية متلاحقة وذلك نتيجة لتطور عمليات الإنتاج وتعتها، وفيما

يلي توضيح لهذه المراحل:

## 1. المرحلة الأولى: ما قبل الثورة الصناعية.

قبل الثورة الصناعية لم يكن هناك مصنع وإنتاج بمعنى الكلمة فالمصنع كان عبارة عن ورشة

**work shop** فيها رب العمل أو صاحب الورشة وعدد من العمال الذين يقومون بتصنيع سلعة

معينة باستخدام أدوات يدوية وفق معايير جودة بسيطة يحددها الزبون من منطلق وجهة نظره ورغبته

وما على صاحب الورشة إلا أن يلبي رغبة زبونه وبالنسبة لعملية الرقابة على الجودة فقد كانت تتم

من قبل العامل نفسه ومنفردا مع تدقيق نهائي من قبل صاحب الورشة.

## 2 . المرحلة الثانية: بعد الثورة الصناعية

يقصد بها تلك الفترة الزمنية التي امتدت من منتصف القرن الثامن عشر حتى منتصف القرن

التاسع عشر، حيث أحدثت الثورة الصناعية تغييرا جذريا في مجال الصناعة منها<sup>1</sup>:

❖ ظهور المصنع ليحل محل الورشة، ازدياد عدد العاملين.

❖ ازدياد حجم العمل، ارتفاع مستوى جودة المنتجات لاستخدام الآلة في العمل.

وفي هذه المرحلة لم تعد الرقابة على الجودة تتم من قبل العامل نفسه بل من قبل المشرف الذي عليه

مسؤولية التحقق من الجودة.

## 3 . المرحلة الثالثة: مرحلة الإدارة العلمية

<sup>1</sup> يزيد، قادة. المرجع السابق. ص. 5.

ظهرت الإدارة العلمية في مطلع القرن العشرين بقيادة فريديريك تاييلور وقدمت للعالم الصناعي دراسات الحركة والزمن وسبل تخفيض تكلفة الإنتاج من خلال الحد من الهدر والضياع في العمل المصنعي الذي كان سائدا آنذاك وفي هذه المرحلة ظهر مفهوم يدعى فحص الجودة الذي سحبت بموجبه مسؤولية الفحص من المشرف المباشر وأسندت إلى مفتشين مختصين بالعمل الرقابي على الجودة.

فعملية التحقق من الجودة تركز على إجراء المطابقة بين معايير محددة بشكل مسبق مع جودة المنتج المنجز وتتضمن عملية الفحص تحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعية وبالتالي فإن المنتجات المطابقة للمواصفات الفنية إما أن تتلف أو يعاد العمل عليها أو يتم بيعها بأسعار أقل.

إنّ عملية الفحص كانت تركز فقط على اكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها، فالخطأ أو العيب قد حصل فعلا وعملية الفحص اكتشفت الخطأ ولكنها لم تقم بمنعه<sup>1</sup>.

#### 4 . المرحلة الرابعة: الرقابة الإحصائية على الجودة

ظهرت الرقابة الإحصائية على الجودة مع ظهور أسلوب الإنتاج الكبير عام 1931 الذي صاحبه آنذاك مفهوم تنميط وتوحيد الإنتاج كوسيلة للتقليل من أخطاء تصنيع السلعة كما شهدت هذه المرحلة استخدام علم الإحصاء في الرقابة على الجودة حيث أن نشاط الفحص أصبح غير كاف وهذا ما أدى إلى إتباع أسلوب فحص العينات inspection sampling، ويعد العالم والتر شيوارت walter shewart من مؤسسي ومطوري نظرية ضبط الجودة.

<sup>1</sup>يزيد، قادة. المرجع السابق. ص.6.

## 2.3. جودة الخدمات وأهميتها:

**تعريف جودة الخدمة:** من الصعب إعطاء تعريف دقيق لجودة الخدمة، فكل فرد يحاول الكتابة عنها أو ممارستها يجد أنه يصعب عليه الوصول إلى تعبير عملي عنها يتفق مع الآخرين، ففي بعض الأحيان قد يكون هذا التعبير واسعاً للغاية بحيث يصبح لا معنى له ويصعب وضعه محل التطبيق، وفي بعض المواقف الأخرى فإن بعض الأفراد يضعون تعريفاً مفصلاً للجودة والذي قد يكون ملائماً لبعض الخدمات ولكنه من الصعب أن يتم تعميمه على كافة الخدمات،<sup>1</sup> ولقد تعددت تعاريفها بتعدد المهتمين بمفهوم جودة الخدمة، وما يلي أهم التعاريف لجودة الخدمة:

**تعريف باديرو badiro:** هي مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات المستفيدين، ويضيف أن مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات المستفيدين هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة.

جودة الخدمة طريقة مشتقة بشكل تجريبي قد تكون مستعملة من قبل المنظمة لتحسين نوعية الخدمة.

جودة الخدمة تعني مسايرة توقعات المستفيدين، والارتقاء إليها بشكل مستمر وتتحدد بالفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة.

<sup>1</sup> المحياوي، قاسم نايف علوان. إدارة الجودة في الخدمات. مفاهيم وعمليات وتطبيقات. [د. ط.]. عمان: دار الشروق، 2006. ص.

من خلال التعاريف نستنتج أن جودة الخدمة تمثل معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات المستفيدين لهذه الخدمة وبشكل مستمر مما يضمن الرضا الدائم للمستفيدين، ويحقق للمؤسسة ميزة تنافسية<sup>1</sup>.

وجودة الخدمة مهمة جدا بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بانتظار المستفيدين لكن في مجال الخدمات فإن المستفيدين والموظفين يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها بأحسن مستوى، لذلك يجب على المؤسسات الاهتمام بالموظفين والمستفيدين معا<sup>2</sup>.

### 3.3. مقياس جودة الخدمة: servqual:

يتكون مقياس جودة الخدمة من خمسة أبعاد يضم كل منها عددا من المتغيرات أو العناصر، وفيما يلي بيان المتغيرات التي يحتوي عليها كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة للمقياس:

(1) الجوانب الملموسة: وتتضمن أربعة متغيرات تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المؤسسة أو المكتبة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وأخير جاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها.

(2) الاعتمادية: ويحتوي هذا البعد على خمسة متغيرات تقيس وفاء المؤسسة أو المكتبة بالتزاماتها بالوعود التي وعدت بها المستفيدين، واهتماماتها بحل مشاكلهم، وحرصها على الدقة في أداء الخدمة

<sup>1</sup> فليسي، ليندة. واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير. بومرداس، 2011 – 2012. ص. 42-43.

<sup>2</sup> بوغانان. نور الدين، شفيق، حداد محفوظ جودة. جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير. علوم التسيير. المسيلة: علوم التسيير، 2007. ص. 66.

والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة للمستفيدين، وأخيرا احتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها.

(3) **الاستجابة:** ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المكتبات بإعلام روادها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين والرغبة الدائمة في مساعدة المستفيدين، وعدم انشغال موظفيها عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين.

(4) **السلامة (الأمان):** ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات أساسية تقيس حرص موظف المكتبة على غرس الثقة في نفوس مستخدميها، وشعور روادها بالأمان في تعاملهم مع موظفيها، وتعاملهم باستمرار بلباقة مع المستفيدين، وإمامهم بالمعرفة، وحرصهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم والإجابة على أسئلة المستفيدين<sup>1</sup>.

(5) **التعاطف:** ويتضمن هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المكتبات بالمستفيدين اهتماما شخسيا، ومعرفة احتياجات المستفيدين بالتحديد، وملاءمة ساعات عمل هذه المكتبات لتتناسب مع كل الرواد، وتوفير أماكن ملائمة لانتظار سيارات رواد هذه المكتبات وأخيرا وجود برامج تعليمية متخصصة في هذه المكتبات (محاضرات، ندوات... الخ).

ورغم أن مقياس الإدراكات والتوقعات قد شهد عدة تطبيقات في مجالات عدة كالبنوك والمصارف والبريد والمؤسسات الصناعية والإنتاجية، إلا أنه طوع ليستخدم في القطاع الخدمي ومنها المكتبات ومرافق المعلومات، لكن واجه هذا المقياس الكثير من الانتقادات مفادها أن لمفهوم الجودة طبيعة ذاتية، إذ أن المستفيدين غالبا ما يعبرون عما يشعرون اتجاه خدمة من الخدمات.

<sup>1</sup> بوغان. نور الدين، شفيق، حداد محفوظ جودة. المرجع السابق. ص. 67.

نموذج الفجوات الخمس لجودة الخدمات المكتبية: لقد طور كل من بييري وزملاؤه نموذجا يدعى بتحليل الفجوة بهدف استخدامه في تحليل وتحديد مصادر مشاكل الجودة والمساعدة على تحسين الجودة، إذ يحدد النموذج الخطوات التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تحليل وتخطيط جودة الخدمة وتفحص مصادر المشاكل المحتملة في الجودة وقد حدد النموذج فجوات الخدمة التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة بخمس فجوات وهي<sup>1</sup>:

**الفجوة الأولى:** وهي ناجمة عن التباين بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة، وإدراكهم للمستوى الفعلي لها، والفرق بينهما هو الفجوة التي تعبر عن عدم القدرة على التقدير الصحيح لاحتياجات العملاء المتوقعة ورغباتهم.

**الفجوة الثانية:** وهي ناجمة عن التباين بين المواصفات الفعلية للخدمة المقدمة، وإدراك العملاء لها، مما يعبر عن عجز المنظمة عن ترجمة حاجات متلقي الخدمة ورغباتهم في مواصفات محددة يلتزم بها مقدمو الخدمة، وقد يكون السبب في ذلك ناشئا عن وجود قيود تتعلق بموارد المنظمة المالية أو المادية أو البشرية، وقد يكون السبب ناشئا عن عدم قدرة إدارة المنظمة على تبني وتطبيق مفهوم الجودة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير. قسنطينة، 2006. ص. 114.

<sup>2</sup> حمد، الغدير، شفيق، حداد. جودة خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين. مجلة دراسات العلوم الإدارية، مج 38، ع 2، 2011. ص. 530.

**الفجوة الثالثة:** وهي ناجمة عن عدم تطابق مواصفات الخدمة المقدمة فعلا مع إدراك المستفيدين لهذه المواصفات، والسبب في ذلك ربما يعود إلى عدم مقدرة مقدمي الخدمة على الأداء الصحيح للخدمة الذي ربما يكون بسبب عدم استعدادهم لذلك.

**الفجوة الرابعة:** وهي ناجمة عن عدم مصداقية المنظمة المقدمة للخدمة، أي عدم التطابق بين الوعود التي تقدمها المنظمة حول مستوى الخدمة وذلك من خلال برامجها الاتصالية والترويجية المختلفة مع المستفيدين وبين المستوى الفعلي للخدمة الذي يتلقاه المستفيدون.

**الفجوة الخامسة:** وهي الإدراكات والتوقعات للعملاء، وتنشأ عن عدم التطابق بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لهذا المستوى، وذلك يعود إما للمبالغة في التوقعات لمستوى الخدمة أو خلل في إدراك المستوى الحقيقي لها<sup>1</sup>.

### خلاصة الفصل:

باعتبار المكتبة العامة تخدم فئة واسعة وغير محدودة من المستفيدين الذين ينبغي أن يستفيدوا من خدمات فعالة وراقية، فتغطيتها لفئة عريضة من المستفيدين دوناً عن غيرها من المكتبات فرض عليها وجعلها أمام خيار وحيد ألا وهو الجودة لبلوغ أهداف عديدة ونتيجة لأسباب متعددة. وفي الأخير يمكن القول أن جودة الخدمات في المكتبات العامة، ضرورة حتمية وذلك لأنها شرط أساسي لاستمرار المكتبات العامة في ظل التطورات الحديثة.

<sup>1</sup> حمد، الغدير، شفيق، حداد. المرجع السابق. ص. 530.

تمهيد:

تعتبر الجودة من أهم القضايا ومواطن القوة في أي مؤسسة، والتي أصبحت الشغل الشاغل من طرف القيادة الإدارية وحتى الموظفين فيها لرفع مستوى أداءها من الناحية الإنتاجية وحتى الخدمية، والمكتبات هي الأخرى من المؤسسات التي احتضنت مفهوم الجودة التي تهتم بإتقان العمل في كل مراحله لزيادة فاعلية المكتبات عن طريق إرضاء المستفيدين من خدماتها.

ولكي تتمكن المكتبات بمختلف أنواعها وخاصة المكتبات العامة منها من تحقيق الجودة في مختلف أعمالها من إجراءات فنية وإدارية لابد عليها أن تتبع أساليب إستراتيجية واعتمادها كمقومات أساسية، أبرزها تكنولوجيا المعلومات، ومهارات أخصائي المعلومات التي تتحقق بالتدريب والتكوين المستمر، بالإضافة إلى التقييم الذي يعتبر من أهم الأساليب للكشف عن نقاط القوة والضعف في أعمال المكتبة، لتدارك الأخطاء وإعادة النظر فيها وإيجاد الحلول المناسبة. وكل هذه العناصر سيتم التطرق إليها في هذا الفصل.

**1. تكنولوجيا المعلومات وأثرها على جودة الخدمات المكتبية:** يتميز عصرنا هذا بالتغيرات

الاجتماعية والثقافية، بسبب ظهور الاكتشافات العلمية وظهور الوسائل الحديثة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> تمور تبير، فاروق. المكتبات في عصر المعلومات. مجلة علم المكتبات. ع5. جامعة الجزائر، [د.ت]. ص 95. متاح

على الرابط: [www.fshumaines-unive-alger2.dz](http://www.fshumaines-unive-alger2.dz) تم الدخول يوم 2018/02/14.

ونظرا للتطور المعلوماتي والتقني الحاصل الذي أصبح في تزايد متسارع وفضلا عن التضخم في هذا المجال، الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات أحد المقومات الأساسية لتحقيق الجودة في المكتبات على الوجه العام والمكتبات العامة على الوجه الخاص، فما هي تكنولوجيا المعلومات؟ وكيف تساهم في تحقيق الجودة في المكتبات؟

## 1 . 1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

إن وجود تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الثقافية ومنها المكتبات الحديثة، بتأثيرها على طبيعة البحث العلمي بنجاح التقنية في معالجة البيانات<sup>1</sup>. حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات تستخدم في المكتبات ومراكز المعلومات كمعيار لضمان جودة الخدمات في المكتبة، وقد توسع معنى مصطلح تكنولوجيا المعلومات ليشمل الحاسوب والاتصالات، وتوضح التعريفات الآتية المقصود بتكنولوجيا المعلومات على أنها كل التقنية المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات في مختلف أشكالها إلى المعلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في مجالات الحياة كافة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> الطائي، جعفر حسن. تكنولوجيا المعلومات على المكتبات ومراكز المعلومات. [د.ط.]. [د.ن.]: [د.م.]. [د.ت.]. ص 145.

<sup>2</sup> قنديلجي، عامر إبراهيم؛ النجار. حسن رضا. علم المعلومات والنظم والتقنيات. ط1. عمان: دار المسيرة. 2015. ص. 87.

ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها تلك الأجهزة والمعدات والأدوات والأساليب التي استخدمها الإنسان ويمكن أن يستخدمها مستقبلا على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها وتنظيمها وترتيبها و تخزينها واسترجاعها وعرضها واستنساخها وبنها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها وتشمل كل من تكنولوجيا التخزين والاسترجاع وتكنولوجيا الاتصالات<sup>1</sup>.

أما المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات فيعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة، الرقمية والتي في نص مدون وتجهيزها واختزانها وبنها. وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكرو الكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد<sup>2</sup>.

كما يمكن تعريفها أيضا على أنها جميع الوسائل والأدوات اللازمة ويتمثل ذلك في تكنولوجيا الاتصالات بعناصرها من الفاكس والتلفزيون والراديو والفيديو تكس. واستخدام الحاسبات الآلية وشبكات المعلومات ومراصد المعلومات وشبكات الانترنت والمؤتمرات عن بعد واستخدام القمر الصناعي والبريد الالكتروني وغيرها من وسائل الاتصال<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> أحمد عبد الرحمن، مؤيد. تقنية المعلومات. ط1. عمان: دار دلجة، 2014. ص. 87.

<sup>2</sup> الطائي، جعفر حسن. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. ط1. عمان: دار البداية، 2013. ص. 59.

<sup>3</sup> الرمادي، أمانى زكريا. المكتبات العربية وآفاق تكنولوجيا المعلومات. [ د.ط.]. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب. 2008. ص. 467.

أ. تطور تكنولوجيا المعلومات: تمثل تكنولوجيا المعلومات الجانب التقني من نظام المعلومات، والبدل لتسميته وقد مرت بمراحل تطور مترابطة وهي :

❖ مرحلة تطور المعلومات وتتمثل في ثورة المعلومات والاتصالات ابتداء من اختراع الكتابة والطباعة ومختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية والتزواج بين تكنولوجيا الحاسبات المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة ويكون فيها الحاسوب منفرد من أجل بناء قواعد بيانات في المكتبات<sup>1</sup>.

❖ مرحلة استخدام الحاسوب في بنوك ومرصد المعلومات المحوسبة مع اعتماد جهاز أو أداة تعديل وتحويل للإشارات الرقمية الخارجة عن الحاسوب، إلى إشارات قياسية يمكن نقلها عبر وسائل الاتصال المتاحة. يدعى هذا الجهاز بالمودم بالإضافة إلى تقنيات اتصال أخرى كالأقمار الصناعية

❖ مرحلة استخدام الحاسوب مع الأقراص المكتتزة المضغوطة وظهور البحث في قواعد بيانات الأقراص المضغوطة.

<sup>1</sup> البياتي، أميرة شكرولي، داود اللامي، غسان قاسم. تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال. ط1. عمان: مؤسسة الورق، 2010. ص. 16.

❖ مرحلة استخدام الحاسوب وبمساعدة المودم إضافة إلى تقنيات اتصال مناسبة وذلك عن

طريق الارتباط بالانترنت شبكة الاتصالات الدولية وهي قمة التطورات المذكورة سابقا<sup>1</sup>.

بحيث ارتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات بتطور الحاسبات الآلية، نظرا

لاعتباره من أساسيات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المكتبات<sup>2</sup>.

فقد بدأت بعض المكتبات ومراكز المعلومات الكبيرة بتجربة نظم الحاسبات الكبيرة منذ

الستينات من القرن العشرين واستخدمت في البداية في إنشاء قواعد البيانات البيبليوغرافية

(فهارس المكتبات) التي بفضلها تطورت الفهرسة المقروءة آليا MARC وتطبيقاتها.

وخلال التسعينات من القرن العشرين أصبح متوفر إلى حد كبير الاتصال بقواعد البيانات

أما في الثمانينات تم تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات على مستويات

مختلفة وهذا بظهور الأنظمة الآلية لتسيير المكتبات التي قدمت حولا للإجراءات الروتينية

المرتبطة، بوظائف الفهرسة والإعارة والتزويد إضافة إلى ظهور أوعية تخزين جديدة تم

استغلالها في تخزين المعلومات ونشرها، خصوصا قواعد البيانات<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> قنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. [د.ط]. عمان: دار اليازوري، 2007. ص. 271.

<sup>2</sup> الرمادي، أماني زكريا. المرجع السابق. ص. 15.

<sup>3</sup> كداوة، عبد القادر. استخدام الباحثين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البحث العلمي. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير: علم المكتبات والتوثيق : الجزائر، 2009. ص. 41.

**1. 2 تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الجودة:** منذ أن وطأت أجهزة تكنولوجيا المعلومات بشقّيها ( التخزين والاسترجاع والاتصالات) أرض المكتبات ومراكز المعلومات أصبحت الشغل الشاغل خاصة من ناحية تطبيقاتها في مجال المهنة المكتبية، وبمعنى آخر أن تكنولوجيا المعلومات أضفت بعدا جديدا على الخدمات المكتبية وعلى الشراكة المهنية بين المكتبات، فضلا لما تتميز به تكنولوجيا المعلومات من الإمكانيات التقنية السريعة في انجاز العمل<sup>1</sup>.

**أ. مكونات تكنولوجيا المعلومات:** جاءت تكنولوجيا المعلومات نتيجة تفاعل ثلاث تكنولوجيات من أجل تحقيق هدف معين وهو توفير الوقت وسهولة في التنفيذ من خلال الآتي:

**1. تكنولوجيا الحاسبات:** وذلك لما تقدمه من حواسيب فائقة القدرة وتجهيزات متنوعة تقدم سرعة في تنفيذ الأوامر والعمليات الحسابية والمنطقية والإمكانيات الهائلة للحفظ والاسترجاع واعداد التقارير والإحصائيات<sup>2</sup>.

**2 . تكنولوجيا التخزين:** تطورت أوعية التخزين المنتجة الكترونيا إلى حد كبير في هذا العصر حيث أضفت عليها مميزات فائقة الجودة في التخزين وقدرة الاستيعاب، حيث أصبحت

<sup>1</sup> الطائي، جعفر حسن. المرجع السابق. ص. 15.

<sup>2</sup> أشرف السعيد، أحمد. تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات. [دم.]: [دن.]. [د.ت.]. ص. 59.

تشكل مكتبات لا ورقية وتصنف أوعية تخزين الوثائق بوفرة .

**تكنولوجيا الاتصال:** أصبحت المكتبات تعاني من مشكل نقل المعلومات واسترجاعها فالاتصالات الحديثة السلكية واللاسلكية تساعد في توصيل المعلومات مهما كان وعائها والاتصالات<sup>1</sup>.

**ب . مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة:** لقد أثرت هذه التكنولوجيا بسيطرتها على تصميم ومهام شبكات ونظم المعلومات، كما أن الاختراعات المتتالية في تصميم مختلف الأجهزة التكنولوجية، دفع المكتبات وخاصة العامة منها إلى إعادة النظر في نظامها وإدخال هذه التكنولوجيا لتسيير أعمالها. ومن أهم المجالات التي استخدمت فيها تكنولوجيا المعلومات في المكتبة ما يلي<sup>2</sup>.

**1. التزويد أو الاختيار:** يعتبر التزويد أو الاختيار في أغلب المكتبات على اختلافها بمثابة العمود الفقري، إذن قسم التزويد هو الذي تبنى عليه المكتبات ويتم تقييمها على هذا الأساس أيضا. وبحكم وظيفته والتي تتمثل في بناء المجموعة المكتبية وهذا ما يترتب عليه المزيد من

<sup>1</sup> هاني، محمد. المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات والتوثيق. دسوق: دار العلم والإيمان، 2014. ص. 112.

<sup>2</sup> الصوفي، عبد الله إسماعيل. التكنولوجيا ومراكز المعلومات في المكتبة المدرسية. ط2. عمان: دار المسيرة، 2011. ص. 09.

النفقات المادية وبالتالي لابد من توفير إدارة تستطيع أن تنهض بمسؤوليات هذا القسم على أكمل وجه، ولهذا اتجهت المكتبات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال التزويد.

## 2 . التزويد بالاتصال المباشر: online Acquisition

جاءت تكنولوجيا المعلومات بصيغة جديدة إلى الأقسام الحديثة إذ أن التطورات الحديثة التي مست نظم التزويد المبنية على الحاسوب سهلت على الناشرين والممولين بأن يتيحوا للمكتبات فرصة لاقتناء أو حجز العديد من المجموعات المكتبية، وهذا يتم عن طريق الاتصال المباشر بقواعد بياناتهم اختصارا لإجراءات الاختيار والطلب والمراسلات<sup>1</sup>.

ومن أشهر خدمات التزويد التي يمكن الاتصال بها عن طريق الخط المباشر: بوكلاين Book line، ومن بين المواصفات التي يجب توافرها في نظام التزويد الإلكتروني ما يلي:

❖ القدرة على البحث عن طريق نقاط مختلفة للملف البليوغرافي للمكتبة ذاتها لتعيين وضع مادة معينة.

❖ تسهيل البحث في تفاصيل ملفات باعة الكتب والناشرين لمعرفة من لديه الخبرة والقدرة على تزويد المادة المعرفية في أقرب وقت وبأقل تكلفة بالإضافة إلى تزويد نسخ إضافية من عنوان سبق طلبه.

<sup>1</sup> الجاسم ، جعفر . تكنولوجيا المعلومات . عمان: دار أسامة، 2005. ص. 144- 146.

**3 الفهرسة:** كانت هذه العملية تواجه صعوبات عديدة وكبيرة في مقدمتها الكلفة المادية العالية لفهرسة المواد المكتبية بغض النظر عن نوع المادة المكتبية ناهيك عن قلة الخبرة أو المتخصصين في المجال، وهذا ما دفع بإدارة المكتبات التخلي عن الطريقة التقليدية القديمة في الفهرسة وتبني ما يسمى الفهرسة الآلية<sup>1</sup>، إذ أصبح من المؤكد أن الربع الأخير من القرن العشرين شهد من التكنولوجيات ما يؤثر على عملية الفهرسة بإنتاج الفهارس الموحدة، وتبنت فكرة الفهرسة الآلية مكتبة الكونجرس الأمريكية بتحسين أعمال الفهرسة، وتنفيذ مشروع مهم للفهرسة مقروء آليا (MARC) الذي بدأته جمعية مكتبات أهيو في الولايات المتحدة الأمريكية حيث كان يطلق عليه سابقا (OCLC) (Ohio college Library center) ثم تغير اسمه إلى On-line Computer Library Center وكان يهدف إلى أداء عملية الفهرسة مركزيا ثم ظهرت أشرطة مارك MARC وتطورت خدماتها وأصبحت شبكة معلومات عالمية أفادت الكثير من المكتبات على اختلاف أنواعها خاصة في مجال الفهرسة كما ساعد على التقنين الموحد للفهرسة وإنشاء قواعد البيانات.

<sup>1</sup> الجاسم، جعفر. تكنولوجيا المعلومات. المرجع السابق. ص 147.

كما قدم الحاسب الآلي عدة تسهيلات في مجال الفهرسة بظهور الفهارس الآلي ومن مميزاته ما يلي: يساهم في سرعة البحث عن المواد المراد استرجاعها واختصار الوقت للفهرسة الكتب وإعدادها فنيا<sup>1</sup>

❖ إعداد العديد من رؤوس الموضوعات والمداخل والإحالات وربطها مع بعضها البعض.  
❖ ساهم في إيجاد الفهرسة المركزية وهذا يقلل الحاجة إلى الفهرسة الأولية لأن شبكات المعلومات تمتلك نسخ فهرسة أصلية ويمكن للمكتبات أن تستفيد منها<sup>2</sup>.

**4 . ضبط الدوريات:** تعتبر الدوريات من أهم مصادر المعلومات حيث عرفت منظمة اليونسكو سنة 1964 بأنها تلك المعلومات التي تصدر على فترات محددة أو غير محددة منظمة أو غير منظمة ولها عنوان واحد ينظم جميع حلقاتها أو أعدادها ويشترك في تحريرها العديد من الكتاب ويقصد بها أن تصدر إلى مالا نهاية<sup>3</sup>.

ولقد واجهت المكتبات عدة مشاكل فنية ومادية في ضبط الدوريات، وهذه المشاكل وغيرها حفزت على البحث والتفكير عن طريقة ما تجنبها هذه المشاكل وكانت تكنولوجيا المعلومات السبيل والطريقة المناسبة لحل المشاكل التقليدية .

<sup>1</sup> الجاسم، جعفر. المرجع السابق. ص. 148-149.

<sup>2</sup> الخثعمي، مسفرة بنت دخيل الله. أثر استخدام الحاسب الآلي على الأداء في المكتبات العامة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير: علم المكتبات والمعلومات: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 2013. ص. 17-18.

<sup>3</sup> خليفة، شعبان عبد العزيز. الدوريات في المكتبات ومراكز المعلومات. [دم.]: العربي للنشر، [د.ت.]. ص. 5.

❖ نظم ترقيم الدوريات:

❖ نظام الرقم الدولي المعياري للدوريات ISSN ردمج ( International Standard Serial

Number) ويعد هذا الرقم جزء من النظام الدولي لبيانات المسلسلات (ISDS)

ومعظم نظم ضبط الدوريات أو المسلسلات المبنية على الحاسوب تختصر مهامها فيما يلي:

❖ إعداد قوائم بالدوريات مرتبة حسب العنوان أو الموضوع أو المورد.

❖ إعداد القوائم الموحدة للدوريات المتوافرة في عدة مكتبات ومراكز المعلومات موجودة في

منطقة جغرافية معينة<sup>1</sup>.

5. دور الحاسب الآلي في الإعارة: بظهور الحاسب الآلي وشيوعه في المكتبات أصبح

لازماً على المكتبات العامة أن تستخدمه في كافة إجراءاتها خاصة في مجال الإعارة حيث

يساعد على: التوثيق والربط بين المادة المعارة والمستعير منها والتاريخ بشكل دقيق.

❖ إعداد إشعارات عن الكتب التي فات تاريخ إرجاعها وتحديد مكان وجود أي وثيقة.

❖ إعداد قوائم بالكتب المعارة للشخص الواحد وتواريخ إعارتها والقضاء على الوقت.

❖ إجراءات عملية التجديد والحجز والإعارة والإرجاع والمطالبة آلياً.

<sup>1</sup> الطائي، جعفر حسن. المرجع السابق. ص . 172.

فالمكتبات العامة استفادت من الوسائط التكنولوجية خاصة فيما يخص تشجيع المستخدمين على رفع نشاطهم الثقافي وتفاعلهم مع برامج الأنشطة والبرامج الالكترونية والخدمات في المكتبة العامة.<sup>1</sup>

### 1 . 3 أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة:

#### أ. الانترنت في المكتبات العامة:

1 . تعريف شبكة الانترنت: تربط شبكة الانترنت عددا هائلا من الحواسيب بعضها ببعض عبر شبكة واسعة تضم عشرات ملايين الأجهزة موزعة على أغلب دول العالم<sup>2</sup>، ويتزايد عدد الأجهزة المرتبطة في هذه الشبكة ازديادا مستمرا كما يتزايد عدد مستخدميها يوما بعد يوم. إذن من خلال شبكة الانترنت يمكن للحواسيب المتصلة ببعضها البعض أن تتبادل المعلومات فيما بينها، فيمكن لحاسوب ما أن يدخل ويعاين وينسخ المعلومات الموجودة على حاسب آخر، يدعى الحاسوب الذي نعمل عليه بالحاسوب المحلي Local computer، في حين يدعى الحاسوب الذي نعاين المعلومات عليه بالحاسوب البعيد Remotc computer<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> قسمي، عبد القادر. علم المكتبات وتوفير التكنولوجيا. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2013. ص. 174-185.

<sup>2</sup> الرمادي، أماني زكريا، فؤاد إسماعيل، نهال. علم المعلومات وتطبيقاته في البيئة الرقمية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2011. ص 71.

<sup>3</sup> خيريك، عمار. البحث عن المعلومات في الانترنت. [د.م]: دار الرضا، 2009. ص. 71.

2 . تاريخ الانترنت: يعود تاريخ تأسيس الانترنت إلى أواخر الستينات في الولايات

المتحدة الأمريكية وظهرت في البداية كمشروع أشرفت عليه وكالة مشاريع البحوث المتقدمة

ARPA التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية<sup>1</sup>.

وفي البداية أطلق عليها اسم "اربايت " سنة 1969م ،التي تربط بين الإدارة الأمريكية مع

متعهدي القوات المسلحة، وعدد كبير من الجامعات التي تعمل على أبحاث ممولة من قبل

القوات المسلحة، وفي سنة 1983م استخدمت "اربايت" بكثرة خصوصا من قبل الجامعات،

وأصبح من الضروري إنشاء شبكة واسعة.

أما في أوائل التسعينات كان الإنجاز بظهور الشبكة العالمية World Wide Web- WWW.

أما في عام 1995م استغلت الشبكة في المجال التجاري من قبل العديد من المؤسسات وهكذا

أصبحت الانترنت شبكة ضخمة عبر العالم، خاصة بعد ظهور الأجيال الثلاثة التي سهلت

عمل المكتبات<sup>2</sup>.

3 . خدمة الانترنت في المكتبات العامة: لقد أصبحت الانترنت المصدر الالكتروني الأكثر

تأثيرا وأهمية في خدمات المكتبات وإجراءاتها، باعتبارها مصدرا يمكن الرجوع إليه وانتشاره

<sup>1</sup> عليان، مصطفى رجي، النجاوي، أمين. علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر، 1999. ص. 271.

<sup>2</sup> غرارمي، وهبية. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2012. ص. 158-

كأداة مرجعية بالإضافة إلى ضخامة الإنتاج الفكري وتدفق المعلومات الذي تحتويه هذه الشبكة، فضلا عن كونها أداة للاتصال حيث أثرت على جميع الخدمات المكتبية بصفة عامة والمكتبات العامة بصفة خاصة<sup>1</sup>. إذن فما هي المجالات أو الخدمات التي طورتها شبكة الانترنت؟

تتيح الانترنت للعاملين في المكتبات العامة عدة تسهيلات لانجاز مهامهم ومنها ونقل الملفات سواء كانت عبارة عن بيانات أو نصوص عبر بروتوكول نقل الملفات FTP وإرسال واستقبال البريد الالكتروني، مما أتاح أمام المختصين في المكتبات طرق جديدة لاختزان المعلومات ونقلها والبحث عنها وتداولها فيما بينهم وتقديمها للمستفيد وهذا بدوره أثر على الخدمات المكتبية ومن بينها:

❖ **دور الانترنت في الخدمة المرجعية:** إن أكثر العاملين بالمكتبات العامة استفادة من الانترنت أولئك المتخصصين في المراجع، فالمعلومات المتوفرة على شبكة الانترنت تفوق المعلومات المتواجدة على رفوف المكتبة، وهذا ولد لدى أخصائي المراجع اليقظة ومتابعة المستجدات المعلوماتية المتاحة على الانترنت بغية توفير المصادر الأكثر أهمية والأكثر طلبا من قبل المستفيدين زيادة على ربح الوقت والتكلفة، كما يوجد العديد من الدراسات

<sup>1</sup> مختار إسماعيل، وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2009. ص. 287.

تتناول استخدام المراجع على شبكة الانترنت وأهميتها بالنسبة للعاملين في مجال المكتبات بشكل عام والعاملين في المكتبات العامة بشكل خاص<sup>1</sup>.

❖ **دور الانترنت في الإعارة:** قد رفعت الانترنت من كفاءة عملية استعارة الكتب في المكتبة الواحدة، وبين المكتبات من خلال الإعارة المتبادلة وهذا بفضل استخدام الفهارس المباشرة مما وفر للعاملين والمستفيدين معرفة محتوى المكتبة عند بعد والتصفح في فهرسها ومعرفة المجموعات التي تحتويها المكتبة.

❖ **دور الانترنت في البث الانتقائي:** أمام العصر التكنولوجي واتساع المجالات المعرفية والمعلوماتية، دفع العاملين في المكتبات العامة بتحسين مهاراتهم خاصة في مجال البحث على شبكة الانترنت وتوفير مصادر معلوماتية جديدة ومتميزة، وتخزينها وتقييمها لإعلام المستفيدين بما هو جديد لدى المكتبة.

❖ **الانترنت في الإحاطة الجارية:** لقد أصبحت الخدمات المعرفية الجارية ذات أهمية كبيرة لدى الباحثين وجميع المهتمين بالتطورات المعرفية، وللانترنت قدرة على دمج المعلومات المتغيرة التي تساعد على خلق خدمات معرفية جارية وحديثة لإعلام المستفيدين عن طريق استخدام الشبكة سواء من خلال برامج الحوار CHAT أو برامج البريد الإلكتروني.

<sup>1</sup> محمود عباس، طارق. المرجع السابق. ص. 148.

❖ الخدمات الببليوغرافية عبر الانترنت: إن العمل الببليوغرافي الذي يشمل استخدام الفهرس المطبوع أو الفهرس المباشر الموجود على الأقراص الضوئية يجعل المستفيد على صلة مباشرة بمقتنيات المكتبة، لكن عند النظر إلى جانب التكلفة والوفرة والقرب الجغرافي نجد أن الحصول على المعلومات عن طريق الانترنت أسهل من أي وسيلة أخرى وهذا يتطلب معرفة التقنيات الحديثة وأنواع إستراتيجية البحث<sup>1</sup>.

كما تسعى المكتبات العامة إلى استخدام الانترنت لتطوير خدماتها، وذلك للمميزات التي توفرها: تطوير مهارات المستفيدين على استخدام الحاسب الآلي وهذا ما يسهل عملية البحث عن المعلومات وريح الوقت لتفادي المشاكل التقليدية.

• الاتصال بمختلف المكتبات ومراكز البحوث المحلية والعالمية، وإمكانية الحصول على البرمجيات ومختلف الوسائط الالكترونية.

إمكانية استخدام البريد الالكتروني في توزيع المعلومات وتبادلها واختيار مصادر المعلومات من خلال البحث في قوائم الناشرين<sup>2</sup>.

• تطوير أداء الموظفين خاصة في المجالات الإدارية والتنظيمية والفنية.

---

<sup>1</sup> محمود عباس، طارق. المرجع السابق. ص. 149-151.

<sup>2</sup> قسمي، عبد القادر. المرجع السابق ص. 206-209.

#### 4 . النظم الآلية في المكتبات العامة: أصبحت المكتبات العامة تسعى جاهدة لتلبية

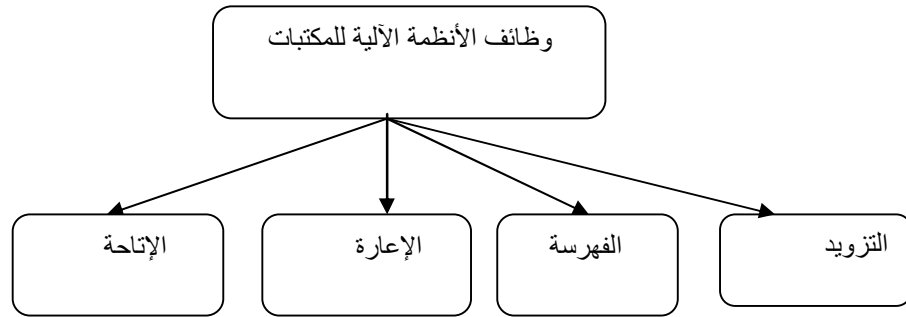
احتياجات المستفيدين من خدماتها كباقي المكتبات الأخرى، بإدخال التطبيقات الآلية والاستفادة منها في مجال الإجراءات الفنية والخدمة المكتبية.

#### ❖ مفهوم النظم الآلية المتكاملة للمكتبات: النظام المتكامل Integrated system: هو ذلك

النظام الذي تشترك كل الوحدات في قاعدة بيانات بيليوغرافية واحدة وتتعكس فيه التغييرات فوراً على الوحدات الأخرى، يعني يتكون النظام الواحد من العديد من الوظائف والنظم الفرعية<sup>1</sup>.

وهناك عدة مصطلحات تستخدم تبادلياً للدلالة على المفهوم ذاته تقريباً وهي النظم الآلية للمكتبات Library Autamatec System، والنظم الآلية المتكاملة للمكتبات Integrated Library system(ILS)، أو ما يطلق عليه أحياناً نظم إدارة المكتبات Library Management System(LMS)، وكلها تشير إلى مجموعة من التطبيقات لأداء الوظائف الفنية والإدارية بالمكتبة وتشمل هذه الوظائف التزويد والفهرسة والإعارة والإتاحة وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

<sup>1</sup> فؤاد إسماعيل، نهال الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار المعرفة، 2012.



شكل رقم 01- وظائف الأنظمة الآلية للمكتبات<sup>1</sup>.

❖ أهم تقنيات النظم المستخدمة في المكتبات العامة:

**حوسبة الفهارس:** برمجية **ISIS** وهي من أهم الحزم البرمجية التي تم الاعتماد عليها في حوسبة فهارس المكتبات العامة على مستوى العالم. وذلك من خلال نقل المعلومات الببليوغرافية الموجودة في بطاقات الفهارس إلى قواعد بيانات خاصة<sup>2</sup>.

**تطبيقات النظم المتكاملة لإدارة المكتبات:** تشتمل نظم إدارة المكتبات عادة على قاعدة بيانات علائقية، وبرمجيات للتفاعل مع القاعدة وواجهتان رسميتان، واحدة للمستخدمين من المكتبة وأخرى لموظفي المكتبة.

<sup>1</sup> المنظمة العربية للتنمية الزراعية. الدورة التدريبية حول النظم الآلية في المكتبات ومراكز المعلومات. السودان: [د.ن]، 2007. ص. 10-11. متاح على الرابط: <http://www-Jasj-net> تم الدخول يوم (20/03/2018).

<sup>2</sup> ناظم الزهيري، طلال. تطبيقات النظم الآلية في المكتبات العامة العراقية. جامعة المستنصرية: قسم المعلومات والمكتبات. ص.06. متاح على الرابط: <https://fr.slideshare.net/drtalal> تم الدخول يوم (10/03/2018) .

نظام السنجاب SYNGEB: النظام المقيس لتسير المكتبات من أكثر الأنظمة استخداما في المكتبات خاصة المكتبات العامة، حيث يتكون هذا النظام من 05 وحدات تساعد في عملية الاقتناء والمعالجة بالإضافة إلى تسهيل عملية الجرد والإعارة والبحث.

برنامج Pour Ma Bibliothèque:PMB هو نظام آلي متكامل حر متكامل لحوسبة المكتبات مطابق للمعايير والمقاييس المعتمدة في المكتبات (مارك الموحد)<sup>1</sup>.

❖ **تطبيقات تكنولوجيا REID:** تقنية التعريف الراديوي Radio Frequency Identificatio

أو ما يعرف اختصارا ب REID وأهم فوائد تطبيقها في مجال عمل المكتبات: توفير نظام لحماية حركة مصادر المكتبة وتعقب المصادر على الأرفف.

تبسيط إجراءات الإعارة والاسترجاع والاستغناء عن نظم التصنيف والفهرسة<sup>2</sup>.

وفي الأخير يمكننا أن نستخلص أن دخول تكنولوجيا المعلومات على البيئة المكتبية عامة والمكتبات العامة خاصة، وفرت العديد من المميزات والاستخدامات الحديثة في الخدمات المكتبية وهذا من خلال تأثيرها بالدرجة الأولى على مهنة المكتبيين وتطورها إلى أخصائي

<sup>1</sup> غرامى، وهبية. المرجع السابق. ص. 70، 78

<sup>2</sup> نظام الزهيري، طلال. المرجع السابق. ص 08-09. متاح على الرابط:

. (2018/03/10) تم الدخول يوم <https://fr.slideshare.net/drtalal>

المعلومات نتيجة تعامله مع التقنيات الحديثة واستغلالها لتقديم المعلومات للمستخدمين وتلبية احتياجاتهم على أكمل وجه.

## 2 . أخصائي المعلومات والجودة في المكتبات:

### 2 . 1 مفهوم أخصائي المعلومات Information Spécialiste:

الشخص الذي يحمل درجة البكالوريوس في علم المكتبات والمعلومات ويعمل في مجال معالجة المعلومات من حيث البحث والتكشيف والاسترجاع .... إلخ مع خبرة لعدة سنوات<sup>1</sup> في حين عرفه قاموس البنهاوي بأنه : شخص يهتم بإعداد وتجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة أكثر من اهتمامه بضبط الوثائق نفسها<sup>2</sup>.

الشخص الذي يتعامل مع اختيار مصادر المعلومات اختيارا وجمعا واقتناء وتنظيما ومعالجة وهو الذي يتعامل مع المستخدم فيقدم له ما يحتاجه من معلومات وبيانات عن طريق الإعارة الخارجية أو إتاحة الإطلاع الداخلي له داخل مرفق المعلومات. أو الإجابة عن الأسئلة

<sup>2</sup> شابونية، عمر. الدور الجديد لاختصاصي المعلومات. مجلة دراسات المعلومات، 2009، ع5. متاح على الرابط:

<http://www.fshumaines-univ-alger2.dz/revues> تم الدخول يوم (2018/03/17).

والاستفسارات التي يتقدم بها المستفيد، أو إعداد قائمة بالمصادر التي يحتاجها والبحث في قواعد البيانات وشبكات المعلومات وإحاطة المستفيد علما بالجديد في مجال اهتمامه<sup>1</sup>.

أ. التطور التاريخي لوظيفة أخصائي المعلومات: إن تاريخ وظيفة المكتبي لم تكن وليدة الجيل الحالي ولا القرن الماضي بل كانت من أعرق المهن التي خلدها التاريخ، حيث يمثل "توت" النموذج الأول لأمناء المكتبات في مصر القديمة، كما تمثل زوجته "خاتور" النموذج الأول لأمينات المكتبات في مصر القديمة.

❖ **أخصائي المعلومات في العصور الوسطى:** لقد تطورت وظائف المكتبي قديما عبر تطور المكتبات وخدماتها، حيث كانت في العصور القديمة والوسطى المكتبات جزء من دور العبادة وكان يعين أمين المكتبة من العلماء والمفكرين والشخص الذي تكفل إليه المسؤولية هو في الأغلب العلم والمتقف الذي يكون على معرفة بالكتب.

❖ **أخصائي المعلومات في العصر الحالي:** إن التطورات السريعة التي يشهدها العالم في الوقت الراهن فرضت نفسه على المكتبي بالتغيير اتجاه هذه المستجدات حتى في التسمية حيث أصبح يعرف بأخصائي المعلومات، لأن نجاح المكتبة أو فشلها يتوقف على الدور الذي يلعبه في تسييرها. تنظيما أو تقديما للمستفيدين بل هو الذي يتعامل مع أجهزة الحاسوب لأن

<sup>1</sup> خريف، راضية، لعريط، وسيلة. التكوين المستمر لأخصائي المعلومات في ظل البيئة الرقمية. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2011. ص. 22.

هذه الأخيرة ساهمت في مساعدة أخصائي المعلومات في معالجة المعلومات واسترجاعها بطريقة سريعة وفعالة<sup>1</sup>.

وبالتالي عرفت المهنة المكتبية تطورا كبيرا ومتلاحقا حيث تغيرت مهام المكتبي التقليدي تزامنا مع تطور وتنوع وسائل عمله جعل مهنة المكتبي تأخذ منحى جديدا حتى في التسمية ذاتها، فبعدما كنا نتعامل مع المكتبي، ثم الوثائقي، بعدها الأرشيفي وصولا إلى أخصائي المعلومات وهي كنية العاملين في المكتبات، وهذا كله نتيجة حاصل تكنولوجيا المعلومات<sup>2</sup>.

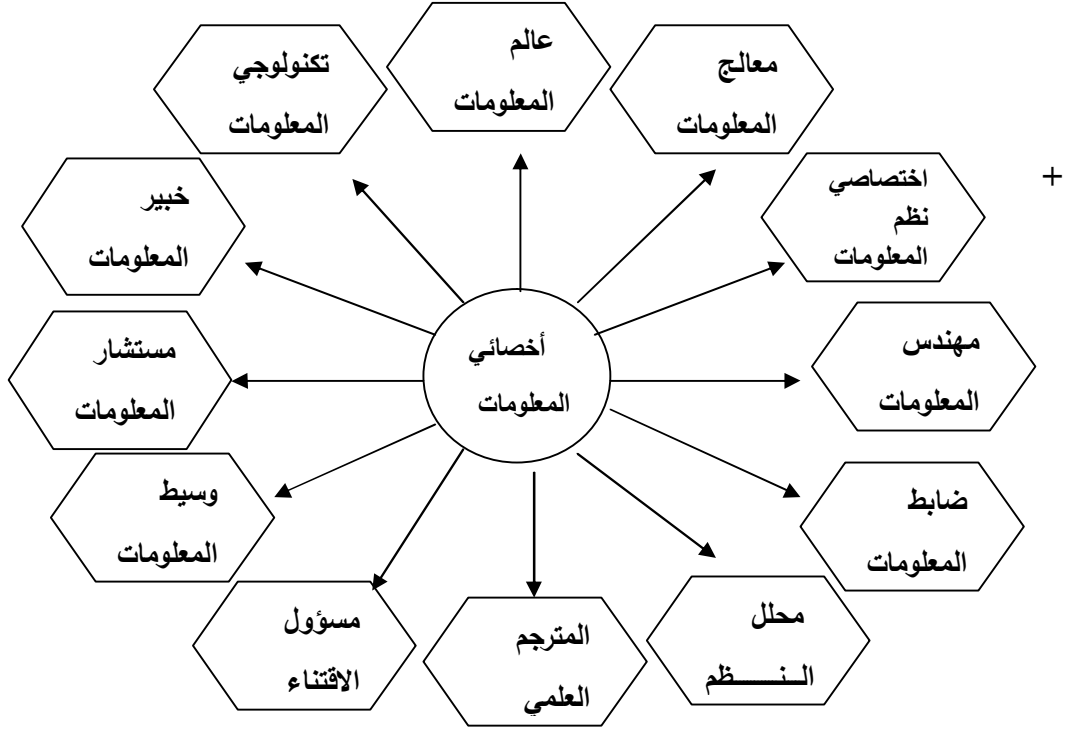
ومن هنا نأتي إلى الشكل التوضيحي الذي يمثل مهام أخصائي المعلومات

---

<sup>1</sup> غزال، عادل. دور أخصائي المعلومات في اليقظة، 2015. متاح على الرابط:

<http://www.adelghezzal.wordpress.com> تم الدخول يوم (2018/03/18).

<sup>2</sup> شابونية، عمر. المرجع السابق. ص119.



الشكل 02 - مهام أخصائي المعلومات<sup>1</sup>.

## 2 . 2 أخلاقيات ومبادئ لأخصائي المعلومات:

أ. ميثاق أخلاقيات أخصائي المعلومات: بدأ الاهتمام بأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات منذ سنة 1903 عندما ذكر بلومر plammer أن أخلاقيات المهنة تعني التركيز على السمات الشخصية مثل الأمانة والتواضع والدقة التي يجب أن تتوفر في أمين المكتبة.

<sup>1</sup> كشار، صبرينة. انعكاسات تكنولوجية المعلومات على المهنة المكتبية بين التأقلم والزوال. دراسة ميدانية بالمكتبة

المركزية العربي بن المهدي: أم البواقي. ص.08. <http://www.niv-costantine2.dz> تم الدخول يوم

(2018/03/18).

وبعد نشره سنة 1939 أثارت الكثير من الجدل وردود الفعل السلبية من قبل العديد من الكتاب ومن بينهم William Goode عام 1961 ومؤرخ المكتبات الشهير Samuel Rothetem عام 1968. مما أدى بمجلس الجمعية إلى إعادة النظر في القواعد وفق المتغيرات التي طرأت على المهنة<sup>1</sup>.

1975: ظهور دستور أخلاقي جديد حيث لم يلقى التأكيد الكامل وفي عام 1976 سجل Bckker Johan في رسالته للدكتوراه المقدمة لجامعة Case western Reserve نتائج دراسته لعديد من الدساتير الخاصة بتخصصات أخرى تشمل الطلب والقانون وإدارة الأعمال توصل من خلالها إلى أن الدستور الأخلاقي لمهنة المكتبات الذي وضعته جمعيات المكتبات الأمريكية عام 1975 في مقاله الذي نشره في Wilsan library Bulletin عقد فيه الكثير من تلك القواعد التي وضعتها الجمعية وبناء على ذلك قامت الجمعية بمراجعة دستورها عام 1981، الذي نشرته عام 1982 حيث ميزت بين القواعد الخاصة بأبناء المكتبات والقواعد الخاصة بالمؤسسات المهنية، كما يوجد هناك أدلة مرجعية لمهن المعلومات والمكتبات التي تسند معيار أي مهنة، وفي مجال المعلومات هو الذي يعمل على الرقي بالكفاءات والقدرات والمهارات الفنية لقطاع المكتبات على نحو يسهم في الرفع من

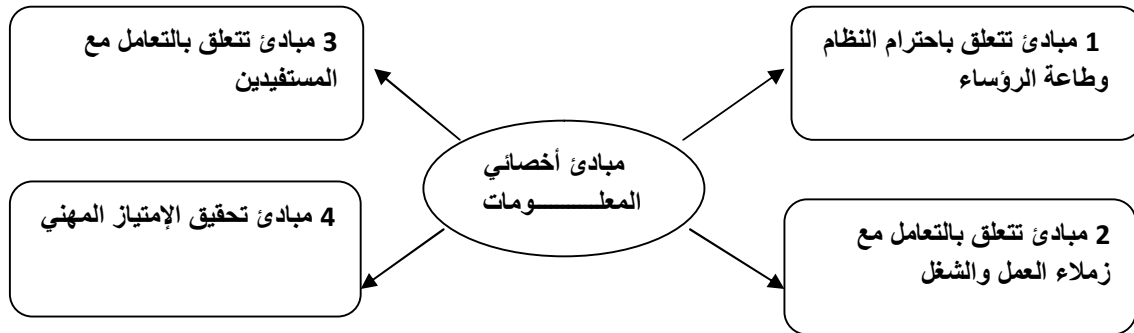
<sup>1</sup> عميرية، عائشة،. أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير: علم المكتبات والمعلومات:جامعة وهران، 2010. ص. 46- 47.

## الفصل الثاني :

أساليب وإستراتيجية تحقيق الجودة في المكتبات العامة .

مستوى البحث والإنتاج العلمي بهدف الوصول إلى منظومة متكاملة ومتطورة من المهن المعلوماتية<sup>1</sup>.

ولقد جاء في وثيقة المؤسسة الرسمية للمتخصصين في المكتبات والمعلومات في بريطانيا (CILIP) أن ميثاق أخلاقيات أخصائي المكتبات والمعلومات هو توفير إطار يساعدهم في القيام بواجباتهما<sup>2</sup>، كما أنها تشمل على مجموعة من القواعد الأخلاقية والسلوكية للممارسة المهنية في مجال المكتبات وهذه لها مجموعة من المبادئ: نحددها في الشكل الموالي.



شكل رقم 03- مبادئ أخصائي المعلومات<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مقناني، صبرينة. الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة<sup>1</sup> و<sup>2</sup> في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة. أعمال المؤتمر 24 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. ص 224. متاح على الرابط: <http://Arab-afli-org/media-labrary/pdf/Afli24-Meqnani-2013>. تم الدخول يوم (2018/03/19).

<sup>2</sup> عمابيرية، عائشة. أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر. المرجع السابق. ص 47.

<sup>3</sup> أحمد السيد . دور أخصائي المعلومات في تنمية الوعي الثقافي للمجتمع من خلال المكتبات العامة . مداخلة في مؤتمر الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الإسكندرية، 2004 . متاح على الرابط: <http://theinformatiway.blogspot.com>. تم الدخول يوم (2018/03/17).

جاء هذا المخطط ليوضح المبادئ التي وضعها الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية لعلم المعلومات حيث وضع كذلك مجموعة من المهام التي يجب أن يقوم بها أخصائي المعلومات ومنها: المناضلة من أجل المعلومات متاحة لمن يحتاجون إليها وحماية حق كل مستفيد ومن أجل تأكيد الدقة وعدم الاعتداء على الخصوصية أو السرية فيما يتعلق بتقديم المعلومات عن الأفراد واحترام حقوق الملكية لمقدمي المعلومات<sup>1</sup>.

ب. مهارات أخصائي المعلومات: يجب أن يتمتع المكتبي بمهارات تمكنه من الارتقاء إلى مستوى أخصائي المعلومات، ومن بين هاته المهارات نذكر:

❖ **مهارات تكنولوجية:** قد أثرت الحاسبات وتكنولوجيا الاتصال على العمل المكتبي، وهذا ما يساعد في معالجة التسجيلات وتسهيل عمليات المكتبة وذلك من خلال:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات بغية جمع المعلومات وتجهيزها وتصميمها في وسائط الكترونية ومعرفة الوسائط الحديثة للمعلومات وكيفية استخدامها ومعالجتها.
- مهارات التعامل والغوص في الشبكات والمعلومات للوصول إلى قواعد البيانات المتخصصة.

❖ **مهارات تسييرية:** تقتصر هذه المهارات على التعامل مع الوثائق وبرمجيات الحاسوب والمعلومات الصوتية والصورية حدثتها، دقتها، تخزينها و استرجاعها وتتمثل في:

<sup>1</sup> السعيد مبروك، إبراهيم. أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة. كفر الشيخ: دار العلم، 2014. ص.33..

- تمكين أخصائي المعلومات من تطوير خدمات المعلومات التي تهم المستفيدين.
- تأهيل أخصائيو المعلومات ليصبحوا أعضاء فاعلين في الإدارة القيادية للمؤسسة<sup>1</sup>.
- ❖ **مهارات فنية :** التزويد والاختيار: معرفة طرق تنمية المجموعات والمقتنيات.
- المعالجة والتحليل: الخبرة والمعرفة في مجال وتقنيات الفهرسة الوصفية والموضوعية والمستخلصات والكشافات<sup>2</sup>.
- التسجيل والتخزين: معرفة كيفية تسجيل المطبوعات والمعلومات على وسائط تقليدية وحديثة.
- الاسترجاع: معرفة جيدة لمصادر المعلومات بشكلها الرقمي والالكتروني وكيفية البحث فيها وسبل استخدامها.

### 3.2 أخصائي المعلومات وجودة الخدمات في المكتبات العامة: يفرض عصر التقنية

الحديثة والمعلومة المتطورة على المكتبات ضرورة وجود متخصصين ممن درسوا علم المعلومات ومشكلاته، وذلك لمواجهة استفسارات المستفيدين والوقوف عند طلباتهم، في ظل

<sup>1</sup> خليل، ليلي. دور أخصائي المعلومات في تحقيق الفعالية في المكتبات الجامعية. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر: مكتبات ومراكز المعلومات .جامعة منتوري قسنطينة ، 2010. ص. 45- 46.

<sup>2</sup> حناش، سمية، دريدي، دنيا. دور أخصائي المعلومات في إرساء مجتمع المعلومات. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة. ، 2010. ص. 47- 48.

التحديات التي استدعت استخدام أفضل الطرق وأسرعها لضمان رضا المستفيد من الخدمة المقدمة إليه<sup>1</sup>.

أ . دور أخصائي المعلومات في تحقيق الجودة: لقد أصبح العنصر البشري هو العنصر الفعال في تحقيق الأداء المتميز أثناء القيام بالخدمة المكتبية، لأن الموارد التكنولوجية والتقنية الحديثة فضلا عن قدراتها وإمكانياتها في معالجة المعلومات، إلا أنها غير كافية إن لم تكن هناك كفاءات بشرية قادرة على تسييرها واستغلالها بصفة جيدة بشكل يرضي احتياجات المستفيدين. وهذا ما أكده "كرومي وكيفلانند: يجب أن ننقطع من الاستثمار في التكنولوجيا فقط بل يجب كذلك الاستثمار في الإنسان". ولتحقيق الجودة أصبح من الضروري تقييد العاملين بالمكتبات بالمقاييس والمواصفات للقيام بمهامهم على أكمل وجه<sup>2</sup>.

والارتقاء بأدائهم من خلال احترام القواعد والمقاييس المتمثلة:

• العمل وفق الأنظمة والقوانين التي تصدرها الإدارة لتحقيق جودة الأداء أثناء القيام بالمهام بالإضافة إلى التعامل الجيد مع المستفيد للرفع من مستوى الخدمة.

---

<sup>1</sup> ياقر الموسوي، عزيزة؛ عبد الله العلي، أحمد. مكتبة المستقبل. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون، 2002. ص 28-27.

<sup>2</sup> بودريان، عزالدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعائق. مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة: قسم المكتبات. مج.1. ع.2، 2002. ص.77. متاح على الرابط: [www.webreview.dz](http://www.webreview.dz). تم الدخول يوم (2018/04/02).

- الرفع من مستوى الخدمة المقدمة من قبل كافة الأخصائيين لتشجيع روح العمل الجماعي .
  - ضرورة تعامل أخصائي المعلومات مع التقنيات التكنولوجية الحديثة كالحاسوب وغيرها .
- وكل هذه النتائج المرغوب الوصول إليها تقف على التدريب الجيد للعاملين وتكوينهم كأخصائيين وتنميتهم مهنيًا لتعزيز المهارات وتحقيق الانسجام بينهم، وكل هذه التدابير مفادها الأداء الجيد للخدمات وبلوغ الجودة.

**ب. تدريب أخصائي المعلومات على الجودة:** يعتبر التدريب من أهم الآليات والأساليب العاملة على إعداد العاملين ومدى قدرتهم على استيعاب وتطبيق تقنيات الجودة من أجل تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفاعلية، حيث ترجع عملية تدريب أخصائي المعلومات منذ مراحلها الدراسية الأولى كما أنه في حاجة إلى تعلم أساليب تدريب الآخرين لذا يجب أن يتمتع ب: **الكفاءة:** أداء الأعمال واستخدام الوسائل بطريقة صحيحة<sup>1</sup>.

**الفاعلية:** تشير إلى تحقيق الأهداف ويتحقق ذلك من خلال:

**ج.المبادئ العامة لتحقيق جودة أداء أخصائي المعلومات:** لكي تتوفر كل الصفات الأساسية في مهام أخصائي المعلومات لا بد من مبادئ يركز عليها:

❖ اختيار أخصائي المعلومات المناسب وإسناد عمل يتفق وخبراته.

<sup>1</sup> خرميط، فاضل عبد علي. أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات. مجلة كلية التربية. ع13، 2013. ص502-504. متاح على الرابط [https:// www.iasj.net /iasj.?func=search&query](https://www.iasj.net/iasj.?func=search&query). يوم الدخول: 2018/03/27.

- ❖ توفير مستلزمات الأداء والمناخ المناسب للقيام بالعمل والتعويض العادل ماديا ومعنويا .
- ❖ تعليم عناصر الجودة والتدريب عليها الذي يبنى على أساس الوعي بأبعاده الأخيرة.
- ❖ التقييم الاستراتيجي للأداء والقياس الموضوعي للكفاءة واستثمار المهارات الفكرية.
- ❖ خلق روح العمل الجماعي للرفع من القدرات الفردية وتغيير أسس العمل<sup>1</sup>.

**3. التقييم ودوره في جودة الخدمات المكتبية:** تسعى أي مؤسسة سواء اقتصادية أو خدماتية إلى رفع من مستوى منتجاتها ومراقبة النظام المعمول به داخل المنظمة، ولا يكون ذلك إلا بالتقييم المستمر والذي يعتبر أداة قياسية يقاس بها الأداء داخل المؤسسة، وتعتبر المكتبات من بين المؤسسات الخدماتية التي تسعى إلى الحفاظ على مكانتها واثبات وجودها وهذه الأخيرة أصبحت تلجأ إلى أساليب التقييم لمعرفة مدى نجاح خدماتها في تلبية احتياجات المستفيدين ومدى رضاهم عنها، إذن فما هو التقييم وكيف تتم عملية التقييم في المكتبات؟

**3. 1 مفهوم التقييم:** هو وسيلة تسيير وتحليل له أهداف عميقة لمنتوج وخدمات المكتبات ويسمح بتوضيح بأي طريقة تقوم المكتبة بتلبية الحاجيات لمستفيديها وثغرات الخدمات

<sup>1</sup> خرميط، فاضل عبد علي. المرجع السابق. ص504 متاح على الرابط [https:// www.iasj.net](https://www.iasj.net) /iasj.?func=search&query. يوم الدخول: 2018/03/27.

المقدمة كما يأتي بقياسات لتصحيح تلك الثغرات حيث اتفق عليه العلماء بأنه<sup>1</sup>: عملية تصدر منها أحكام تستخدم كأساس للتخطيط وتشتمل على تحديد الأهداف بكل وضوح وأسلوب سهل وتوضيح الخطط وتأهيل العاملين وإصدار الأحكام في موضوع التقييم ومراجعة الأساليب والأهداف في ضوء هذه الأحكام.

أ. **مراحل تطور مفهوم التقييم:** لقد تغيرت نظرية التقييم بتطور البيئة الاجتماعية والمعلوماتية لأنظمة المعلومات والتوثيق، وتطور نظرية الإدارة والتسيير، حيث اختلفت الآراء حول اعتبار التقييم والمناجنت شيء واحد، باعتباره ما هو إلا عملية جمع معطيات إحصائية وإعداد لوحات القيادة لقياس النشاط الجزئي أو الكلي للمؤسسة، ولكن بعد دخول النظريات الجديدة ومفاهيم جديدة كالجودة ونظرية التسويق أصبح مفهوم التقييم شرط أساسي للتسيير الإداري.

في بداية القرن العشرين كان التقييم يبنى على المقارنة والتثمين، حيث أن أي مؤسسة تمتلك مجموعة كبيرة من الوثائق هي المؤسسة الناجحة والفعالة حتى ولو كان عدد زوارها قليل

<sup>1</sup> حرحاد، كهينة. تقييم خدمات المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية. مجلة علم المكتبات. ع2. الجزائر: جامعة بوزريعة، 2001. ص 124. متاح على الرابط:

<http://www.fshumaines-univ-alogr2.dz>revues> تم الدخول يوم(2018/03/17).

وكانت المكتبات تقارن فيما بينها على أساس عدد الوثائق الموجودة لديها لكسب الشهرة والسمعة بين باقي المكتبات<sup>1</sup>.

بعد الأربعينيات من القرن الماضي أعيد النظر في اعتماد المجموعات الوثائقية كأساس للتقييم، وتم التوصل إلى بناء علاقة بين المجموعات والمستفيدين من خلال قياس التفاعل الموجود بينهم، وهنا انتقلت المكتبات من مجرد بناية تحتوي على تكديسات ووثائقية إلى مؤسسات نشطة متفاعلة بمحيطها وبالتالي أصبح المستفيد أو المستعمل أهم معيار للتقييم حيث يرى "برتران كالونج BERTRAN CALENGE " أن مصداقية الرصيد الوثائقي ينبغي أن تثبت عن طريق الصلاحية التي يمنحها المستعمل إياه، ويرى أيضا أن أي وثيقة في المكتبة لابد أن تكون مفيدة للجمهور.

**ب. خطوات التقييم:** لنجاح الخدمات في المكتبة لابد من التقييم من وقت لآخر لاكتشاف نقاط القوة والضعف وتشمل إجراءات التقييم الخطوات الآتية:

**1. تحديد مجال التقييم :** وتتطلب مجموعة من الأسئلة التي يجب أن يحرص التقييم

الإجابة عليها وهذه الأسئلة هي: ما هو المستوى العام لأداء النظام؟

<sup>1</sup> مخلوفي، عابد. أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية. مجلة RIST. مج19. ع2. تيارت: جامعة ابن خلدون، [د.ت].

ص24،23. متاح على الرابط:

<http://www.webreview.dz/pdf/ar02-rist19-2> تاريخ الدخول(2018/03/15).

❖ ما مدى صلاحية الخطط الخاصة بتغطية الإنتاج الفكري ومستوى التكشيف؟

**2.وضع برامج التقييم :** تتطلب هذه الخطوة وضع خطة تنفيذية تكفل جميع البيانات اللازمة

للإجابة عن كل سؤال وتحديد الإجراءات التي يجب إتباعها لتجميع البيانات.

**3. تنفيذ التقييم:** وهي الخطوة التي يتم فيها تجميع البيانات، وهذه الخطوة تستغرق أطول

وقت ممكن<sup>1</sup>.

**4. تحليل النتائج وتفسيرها:** وفي هذه الخطوة يقوم المسئول عن التقييم بمعالجة البيانات

بطريقة تتيح القدرة على استثمارها في الإجابة عن الأسئلة التي طرحت في خطة العمل، كما

يجب تقديم النتائج المتضمنة التوصيات الخاصة لما يمكن اتخاذه للارتقاء بمستوى أداء

الخدمات.

**5. تعديل الخدمات :** وهذه الخطوة النهائية في برنامج التقييم والتي يتم فيها تنفيذ بعض

التوصيات أو كلها بناء على نتائج التقييم التي يتم تطبيقها لتطوير الخدمات والمستفيدين

منها.

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. أساسيات خدمات المعلومات. عمان: دار المنهجية، 2017. ص. 406-407

## 2.2 معايير التقييم في المكتبات العامة:

أ . معايير تقييم الخدمات المكتبية: للتقييم العديد من الطرق والأساليب التي يمكن أن يعتمد عليها أخصائي المعلومات في المكتبات للقيام بعملية التقييم وقياس الخدمات المكتبية، ومن هذه الطرق والأساليب نذكر:

❖ **المقابلة الشخصية Interview:** وتجرى مع المستفيدين الحاليين أو المحتملين للتعرف على آرائهم اتجاه جودة الخدمات المقدمة لهم، وتساهم هذه الطريقة إلى مساعدة المكتبي على تقييم الخدمة المقدمة للمستفيد<sup>1</sup>.

❖ **الملاحظة Observation :** أداة مهمة لقياس فعالية الخدمة المكتبية الموجهة للمستفيد وتكون أثناء أوقات عمل المكتبة خاصة الأوقات التي يكثر فيها تردد المستفيدين على المكتبة دون توجيه أي استفسار للمستفيد.

❖ **الاستبيانات Questionnaires:** تعتبر من أكثر الأدوات استخداما في قياس الخدمات المكتبية ومدى إشباع احتياجات المستفيدين من المعلومات، وتساهم في عملية التقييم بصفة عامة والتقييم الداخلي للخدمة بصفة خاصة.

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. المرجع السابق.ص. 488.

❖ **المنهج الإحصائي Statis tial methods**: عبارة عن مجموعة من الأساليب اللازمة

لتحليل البيانات الرقمية الخاصة بظاهرة معينة، وبذلك هو من أهم وسائل التقييم المعتمدة

في قياس فاعلية الخدمات المكتبية المقدمة

❖ **دراسة الحالة Case Studies**: يعتمد هذا الأسلوب على العديد من المناهج وأساليب

أخرى مثل الملاحظة أو المقابلة أو الاستبيان، ويهتم بالتركيز على ظاهرة معينة وتجميع

البيانات الكاملة عنها.

❖ **المعايير الموحدة Standard**: هي عبارة عن مجموعة من التقنيات والمواصفات التي

يتبعها متخذي القرار لتقويم أداء أو خدمة مكتبية موجهة لجمهور المستفيدين والتي يجب أن

تكون ذات جودة نوعية.

**ب . معايير تقييم المجموعات المكتبية**: هناك عدة أساليب ومناهج لتقييم المجموعات نذكر

منها طريقة " بون Bonn" والتي حددها في الطرق التالية:

• تجميع إحصاءات عن المقتنيات، الاستخدام، الاتفاق على المجموعات.

• الحصول على آراء المترددين على المكتبة بانتظام و الفحص المباشر للمجموعات<sup>1</sup>.

• تطبيق واستخدام المعايير الخاصة بالمكتبات وملاحظة نسبة استخدام فئة معينة لخدمات

المكتبة.

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. المرجع السابق. ص. 489.

- قياس قدرة المكتبة على توفير خدمة توصيل الوثائق المطلوبة.

### ج . تقييم الأداء في المكتبات العامة:

يعرف على أنه عملية قياس كفاءة العاملين ومدى مساهمتهم في إنجاز الأعمال المكلفين بها والحكم على سلوكهم وتصرفاتهم في العمل، ويعد تقييم الأداء أمر ضروريا في المكتبات لأن من المعلوم أن هناك دائما فروقات بين العاملين من ناحية قدراتهم المهنية لذلك وجب أن يكون هناك طريقة للتمييز بين الأفراد متميزي الأداء وذوي الأداء العادي أو المتدني، حيث كانت أنظمة قياس الأداء المعيارية تؤخذ على أساس الانطباعات الذاتية الآنية للمدير أو المشرف عن عمل الفرد لكن في الغالب النتائج تكون غير دقيقة لذلك فإن النظام الرسمي المكتوب لتقييم الأداء يعد أفضل وسيلة للتمييز بين قدرات العاملين في المكتبات، وتقرر كل مكتبة وقت قياس أداء العاملين فيها وعادة ما تدار هذه العملية رسميا على أساس سنوي<sup>1</sup>.

بعد وضع الأهداف التي رسمتها المكتبة العامة تسعى إلى وضع برنامج تقييمي، لمراقبة الأداء والتحقق من أن إستراتيجية العمل بالمكتبة تسيير نحو بلوغ الأهداف المقررة، حيث يتم جمع الإحصاءات كل فترة للتمكن من معرفة مستوى الأداء، عن طريق العديد من الأدوات

<sup>1</sup> همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010. ص.32.

لرصد منجزات المكتبة ومن بينها مؤشرات الأداء، لذا ينبغي تقييم جميع البرامج والخدمات بشكل دوري ومنتظم لمعرفة ما إذا كانت:

- تحقق أهداف المكتبة وتصل إلى النتائج المطلوبة والمعلنة والتأكد من الخدمات المقدمة.
- قدرة على خدمة المجتمع المحلي وتلبية احتياجاته.
- معرفة ما إذا كانت بحاجة إلى تعديل أو توجيه أو إعادة تحديدها من جديد.
- ❖ معرفة ما إذا كانت تتلقى القدر الكافي من الموارد<sup>1</sup>.

### 1 . مؤشرات الأداء في المكتبات العامة:

تتم عملية التقييم لتحسين كفاءة العمليات والإجراءات داخل المكتبة وبلوغ جودة الخدمات، لذا يجب أن تتوفر معلومات حول وضعية الأداء في المكتبة وهذا ما يستدعي استخدام المؤشرات الرئيسية لتقييم الأهداف ومن بين مؤشرات الأداء ما يلي:

#### ❖ مؤشرات الانتفاع بالخدمات:

- عدد الإعارات للفرد ومجموع عدد المترددين على المكتبة.
- عضوية المكتبة كنسبة مئوية إلى مجموع السكان.
- عدد الإعارات للبند أي معدل تداول الموارد وعدد الاستفسارات عن المراجع للفرد.

<sup>1</sup> الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات. مبادئ الإفلا. اليونسكو، 2001. ص74. متاح على الرابط: <https://www.ifla.org> archive. تاريخ الدخول(2018/04/20).

• عدد الإعارات لكل ساعة من ساعات عمل المكتبة.

❖ مؤشرات الموارد: مجموع الرصيد للفرد وعدد الحواسيب الفردية للفرد وعدد حواسيب الوصول المباشر.

❖ مؤشرات الموارد البشرية:

• نسبة معدل الموظفين العاملين كل وقت إلى مجموع السكان.

• نسبة معدل الموظفين كل الوقت إلى معدل الانتفاع بالمكتبة.

❖ المؤشرات النوعية: استقصاء رضا المستفيدين والاستفسارات الملباة.

❖ مؤشرات التكلفة:

• تكلفة الوحدة من الوظائف (المهام) والخدمات والأنشطة<sup>1</sup>.

• تكاليف الموظفين بحسب الوظائف، مثلا الكتب التي يتم معالجتها ومجموع التكاليف للفرد، للعضو، للزائر، لنقطة تقديم الخدمات.

❖ المؤشرات المقارنة: البيانات الإحصائية مقارنة بغيرها من المرافق المكتبية المناسبة والمماثلة على الأصعدة الدولية والوطنية والمحلية بتفريغ البيانات وإحصاء الأداء.

<sup>1</sup> الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات. مبادئ الإفلا. اليونسكو، 2001. ص75. متاح على الرابط

<https://www.ifla.org> archive. تم الدخول يوم: (2018/04/20).

**3.3 أهداف تقييم الخدمة المكتبية:** تهدف أي مكتبة إلى إرضاء مستخدميها عند تقديم خدماتها ويتوقف نجاحها عند تقديم خدمة معلوماتية مناسبة لاحتياجات ورغبات المستخدمين ومحاولة إيجاد البدائل المناسبة في حالة عدم التمكن من تقديم الخدمة المكتبية المناسبة وتتخلص أغراض تقييم الخدمات المكتبية فيما يلي:

- ❖ فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبية في المكتبة ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة.
- ❖ حصر الموارد المادية والتجهيزات والمجموعات المكتبية وتقييمها.
- ❖ التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المنوط بها تقديم الخدمة المكتبية بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة<sup>1</sup>.
- ❖ وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية.
- ❖ التعرف على مدى تحقيق أهداف المكتبة المتعلقة بالخدمة المكتبية أي تحليل البيانات واستخدامها لقياس الأهداف الموضوعية للخدمات المكتبية ومن ثم تحقيق الهدف النهائي للمكتبة وهو خدمة المستخدم.

**خلاصة الفصل:** وفي الأخير يمكننا القول أن المكتبة مكان مثالي لتطبيق الجودة من خلال التميز في الأداء والوصول إلى الأهداف المنشودة بكسب جمهور المستخدمين ورضاهم، وبالتالي ساعدت تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأعمال المكتبية بتحقيق

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. أساسيات خدمات المعلومات. المرجع السابق. ص. 395-396.

السرعة في التنفيذ وريح الوقت وانخفاض التكلفة وهذا ما أدى إلى تطور مهنة المكتبي وظهر ما يعرف بأخصائي المعلومات الذي يعمل دائما على إرضاء المستفيدين وتلبية احتياجاتهم حيث أصبح يقوم هذا الأخير بعملية التقييم بشكل دوري للخدمات التي تقدمها المكتبة، فالتقييم هو الآخر من بين الأساليب الأساسية التي تحقق المكتبة من خلاله أهدافها.

لذا وجب على أي مكتبة أن تسعى إلى تطبيق الجودة بكل أساليبها لتجنب مشاكل الخدمات التقليدية والحفاظ على مكانتها وسمعتها بين المكتبات وضمان تصنيفها مع المكتبات ذات الجودة العالية.

# الجانب التطبيقي

## تمهيد:

بعدما تطرقنا إلى الجوانب النظرية لموضوع الدراسة، نتوجه إلى دراسة الواقع لتتأكد من صحة الفرضيات الموضوعية وللإجابة على الإشكالية المطروحة ، مستخدمين بذلك أدوات وطرق لإجراء الدراسة الميدانية والتي ستكون عينة من المكتبات العامة " مكتبة مالك بن نبي بولاية عين تموشنت" و " مكتبة بختي بن عودة بولاية وهران"، وذلك من أجل التعرف على مدى تجسيد مفهوم الجودة في خدمات هذه المكتبات، ومن جهة أخرى للكشف عن الأسباب التي تحول بينها وبين تحقيق الجودة في الخدمات.

المبحث الأول بطاقة فنية عن المكتبات العامة "مالك بن نبي ولاية عين تموشنت" و " بختي بن عودة ولاية وهران":

### 1-النشأة والتأسيس :أ. مكتبة مالك بن نبي :

افتتحت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين تموشنت أبوابها نسبياً سنة 2007 وكانت ملحقة للمكتبة الجزائرية (الحامة) طبقاً للقرار الوزاري المشترك والمؤرخ في 27 رجب عام 1427 الموافق 02 أغسطس 2006 يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بولاية عين تموشنت<sup>1</sup>.

وطبقاً للمرسوم التنفيذي رقم 08-275 المؤرخ في 06 رمضان عام 1428 الموافق ل 18 سبتمبر

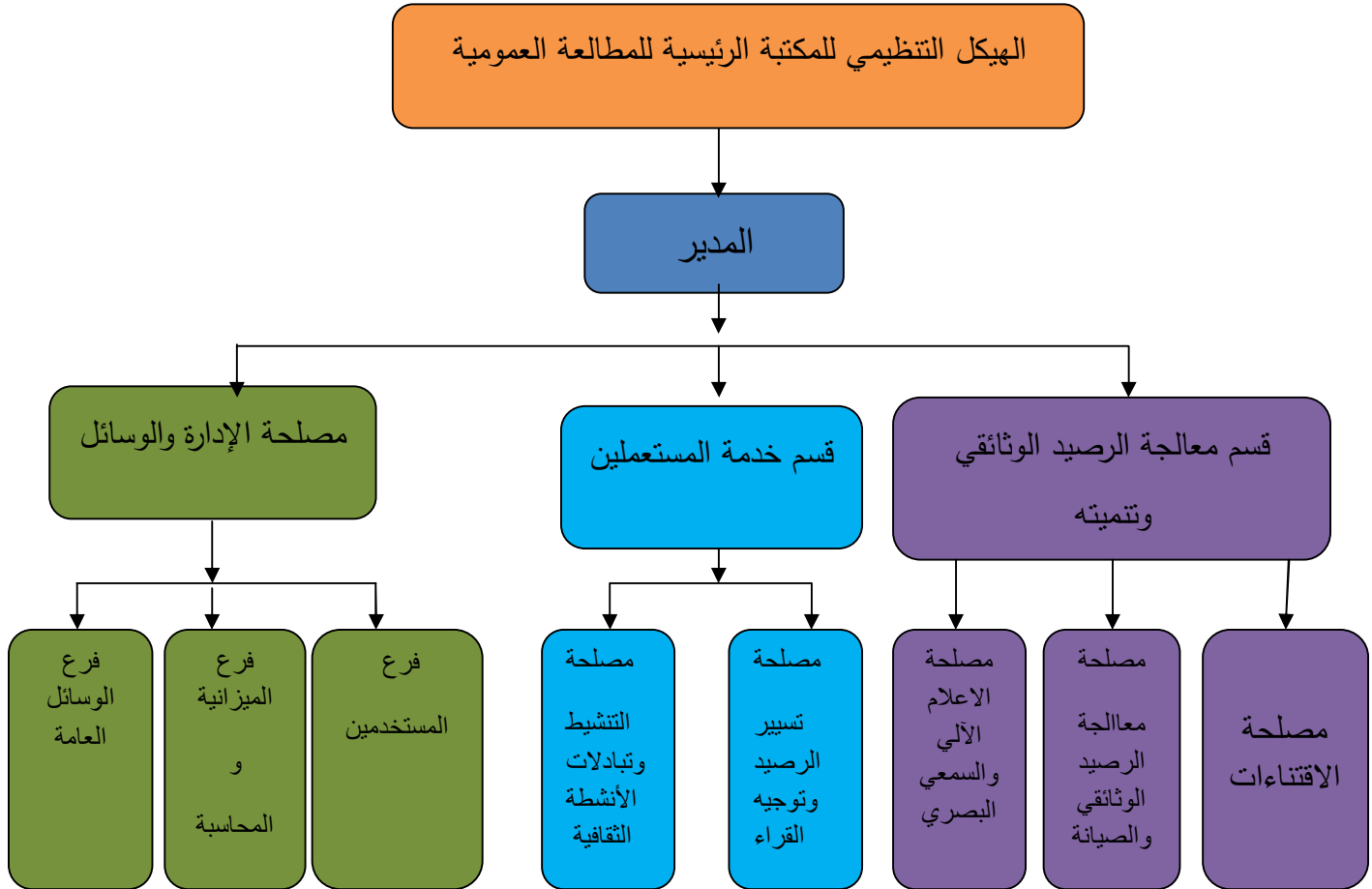
2007 المادة (03) نشأت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بمقر ولاية عين تموشنت.

<sup>1</sup> مسؤول المستخدمين. مكتبة مالك بن نبي: عين تموشنت، 9 ماي 2018.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

تم إعادة التسمية ملحقة المكتبة الوطنية (مكتبة تليطون) يوم 27 سبتمبر 2006 باسم المفكر الجزائري "مالك بن نبي"، ليكون افتتاح مكتبة مالك بن نبي للمطالعة العمومية يوم 20 فبراير عام 2008 تحت إشراف والي ولاية عين تموشنت وممثل وزيرة الثقافة، وفي يوم 08 نوفمبر 2010 تم تحويل موظفي مكتبة المطالعة العمومية لولاية عين تموشنت.

يحدد التنظيم الداخلي للمكتبة طبقاً للقرار الوزاري المشترك رقم 081 المؤرخ في 26 فبراير 2009 الذي يهدف إلى تحديد التنظيم الداخلي لمكتبات المطالعة العمومية وملحقاتها والذي يكون كالتالي<sup>1</sup>:



الشكل رقم 01: التنظيم الداخلي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية وفقاً للمرسوم

الوزاري المشترك رقم 081 المؤرخ في 26 فبراير 2009.

<sup>1</sup> مسؤول المستخدمين. مكتبة مالك بن نبي: عين تموشنت، 9 ماي 2018.

## قسم معالجة الرصيد الوثائقي و تثمينه:

ويضم هذا القسم ثلاثة مصالح: مصلحة الاقتناءات، مصلحة معالجة الرصيد وصيانتها، مصلحة

الإعلام الآلي والسمعي البصري.

## قسم خدمة المستعملين:

ويضم هذا القسم مصلحتين: مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء، و مصلحة التنشيط والتبادلات

الثقافية.

## مصلحة الإدارة والوسائل:

وتضم هذه المصلحة ثلاثة فروع: فرع المستخدمين، فرع الميزانية المحاسبية، فرع الوسائل العامة.

يبلغ عدد الموظفين بالمكتبة 38 موظف بما فيهم 02 مكتبيين و 03 مساعدين مكتبيين، ومستشار

ومنشط ثقافي.

▪ **أوقات العمل:** تفتح المكتبة أبوابها سائر أيام الأسبوع ماعدا يوم الجمعة، من 8:30 إلى 12:00

صباحا - ومن 13:30 إلى 18:00 مساء<sup>1</sup>.

## 2 . المبنى وفضاءات المكتبة:

▪ تتربع مكتبة مالك بن نبي على مساحة تقدر ب 8244 م<sup>2</sup> منها 5000 م مبنية أما الباقي فهي

عبارة عن مساحة خضراء وحظيرة للسيارات كما يتميز مبنى المكتبة بتصميمه العصري

والجذاب(03)طوابق بالإضافة إلى سهولة الوصول إليه. أما عن فضاءاته فهي متنوعة نجد منها:

<sup>1</sup> مسؤول المستخدمين. مكتبة مالك بن نبي: عين تموشنت، 9 ماي 2018

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

■ **قاعة المحاضرات:** تستوعب حوالي 300 شخص، لاحتضان مختلف التظاهرات الثقافية الاجتماعية/ السياسية المحلية، الجهوية والوطنية.

■ **قاعة الانترنت:** قدرة استيعاب 30 وحدة بتدفق 02 جيجا بايت، بهدف تسهيل البحث والربط بين المستخدمين.

■ **قاعة المطالعة للكبار:** تستوعب حوالي 200 قارئ، كما تتوفر القاعة على الاطلاع المباشر للكتب والإعارة الداخلية.

■ **قاعة المطالعة للصغار:** تستوعب 150 قارئ، للأطفال أقل من 14 سنة مجهزة بتجهيزات حديثة فيما يخص الطاولات والكراسي والرفوف على حسب عمر الأطفال، وتحتوي على رصيد وثائقي ثري من الكتب المتنوعة.

■ **بهو المعارض:** لإقامة مختلف العروض الثقافية بما فيها الصور والكتب الخاصة بالحدث.

### المجموعات المكتبية:

تحتوي المكتبة على رصيد وثائقي غني ومتنوع يشمل كافة التخصصات العلمية باعتباره موجه إلى مختلف الشرائح الاجتماعية أين يبلغ مجموعه الرصيد الإجمالي 13276 عنوان و 38842 نسخة و 81 تخصص<sup>1</sup>.

ب - مكتبة بختي بن عودة:

المكتبة العامة "بختي بن عودة" فيما مضى كانت عبارة عن كاتدرائية أو ما يسمى بالقلب المقدس "sacré Coeur" حيث كان المعمرون الأوروبيون الذين تجاوز عددهم حوالي 8000 أوروبي

<sup>1</sup> مسؤول المستخدمين. مكتبة مالك بن نبي: عين تموشنت، 9 ماي 2018

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و(بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

يلتقون فيها لأداء الصلاة والعبادات، وكانت قد جمعت هندستها بين الهندسة المعمارية الإسلامية والأوربية البيزنطية أو ما يسمى بالأسلوب البيزنطي الجديد لأنه يعتمد على القباب والأقواس نصف الدائرية وهذه عناصر أساسية في العمارة الشرقية آنذاك، وذلك عن طريق جمع التبرعات تدرعا لله من قبل السكان المسحيين ليشفيهم من مرض الطاعون الذي أصاب المدينة سنة 1903 .

وفتحت أبوابها سنة 1930 بحفل أقامته السلطات الفرنسية احتفالاً بمرور 100 سنة على احتلال الجزائر، وبقيت تزاول نشاطها الديني إلى غاية الاستقلال حيث أوقفت نشاطها وأغلقت أبوابها واضعة نهاية لأعمالها الدينية.

وفي سنة 1985 قررت سلطات ولاية وهران إعادة فتحها وتحويلها إلى مكتبة عامة بعد اتصالات حديثة أجرتها وزارة الثقافة مع ممثلي الكنيسة الكاثوليكية الفرنسية.

وفي سنة 1999 أصبحت المكتبة تحمل اسم الكاتب الصحفي "بختي بن عودة" تكريماً واعترافاً له لما كان له من مكانة أدبية وصحفية ولما قدمه وأثرى به الساحة الثقافية من مؤلفات، وهي تحتل موقعا هاما بوسط وهران حيث تتربع على مساحة تقدر بـ 5000 متر مربع<sup>1</sup>.

**موقع المكتبة و مواصفاتها الداخلية:** موقعها موقع استراتيجي ووسطي تتقاطع فيها مجموعة من الشوارع (العربي بن المهدي وحمو بوتليليس) تقع بجوار مديرية الثقافة وقصر الثقافة والمعهد لتكوين الموسيقى.

<sup>1</sup> مسؤول المكتبة. بختي بن عودة: وهران، 10. ماي. 2018.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

#### ❖ مواصفاتها الداخلية:

تتكون المكتبة من طابقين: الطابق الأرضي: يشمل على قسم مخصص لمعارض الكتب، قسم مخصص لمصلحة الاستقبال و قاعة للمطالعة الحرة تقابلها ستة أجنحة موزعة على الشكل التالي: الجهة اليمنى: جناح الفلسفة والديانات، جناح التاريخ والجغرافيا، جناح العلوم الاجتماعية، بجانبه مكتبة الباحث، الطابق العلوي: فضاء الأطفال.

الرصيد الوثائقي: يقدر الرصيد الوثائقي في جميع التخصصات كما يلي:

التخصص	الرصيد	التخصص	الرصيد
العموميات	4380	الفنون	2765
الفلسفة	7845	العلوم التطبيقية	17554
الديانات	3792	العلوم البحتة	10487
العلوم الاجتماعية	16370	كتب الأطفال	9379
الآداب	24722	الدوريات	142

الجدول رقم: 01 الرصيد الوثائقي في مكتبة بختي بن عودة<sup>1</sup>.

#### عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

بعد عملية جمع استمارات الاستبيان التي أجاب عليها أفراد العينة تأتي عملية عرض البيانات المتحصل عليها، ولإشارة فقط تم توزيع 120 استمارة استبيان في كل من مكتبة بختي بن عودة بوهران ومكتبة مالك ابن نبي، بينما تم استرجاع 119 استمارة من مكتبة بختي بن عودة و 113

<sup>1</sup> مسؤول المكتبة. بختي بن عودة: وهران، 10. ماي. 2018.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

استمارة استبيان من مكتبة مالك ابن نبي مع تلقينا بعض من الرفض والتذمر من المستفيدين لملاً الاستمارات.

وقد اعتمدنا في عملية التحليل على الأدوات الإحصائية التالية:

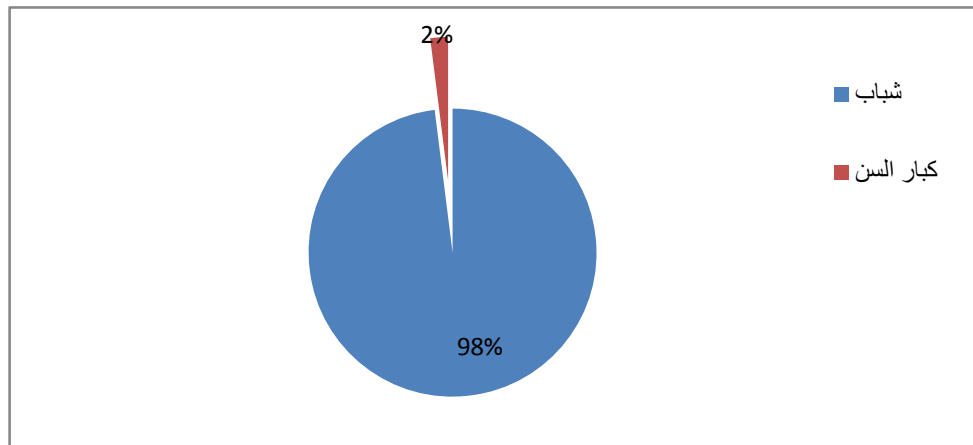
- عرض الجداول الإحصائية للإجابة،، تمثيل النسب المئوية لنتائج الاستبيان بدوائر بيانية.

أ. مكتبة مالك بن نبي:

بيانات عامة: 1. فئات المجتمع:

النسبة	التكرار	فئات المجتمع
%98.13	105	شباب
%1.86	02	كبار السن
%100	107	المجموع

الجدول رقم: 02 فئات مجتمع المستفيدين



الشكل رقم: 02 تمثيل بياني لفئات مجتمع مستخدمي المكتبة.

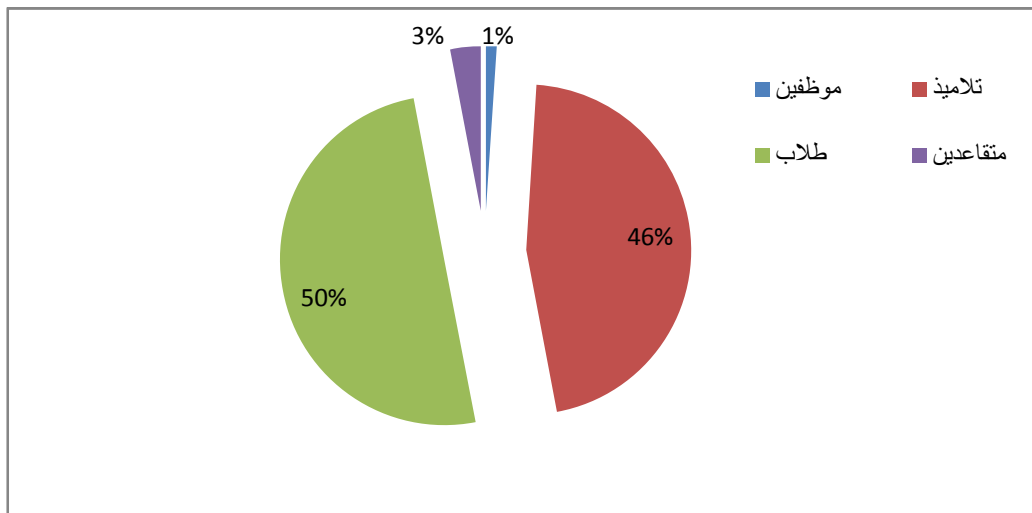
الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

يبين الجدول رقم 02 الفئات العمرية التي تتردد على المكتبة بحيث كانت فئة الشباب هي الأكثر تردداً بنسبة 98%، أما فئة كبار السن قدرت نسبتها بـ 1.86%.

2. المستوى.

النسبة	التكرار	المستوى
0.94%	07	موظفين
46.22%	49	تلاميذ
50%	53	طلاب
2.83%	03	متقاعدين
100%	115	المجموع

الجدول رقم: 03 مستوى مستخدمي المكتبة.



الشكل رقم: 03 تمثيل بياني يوضح مستوى مجتمع المكتبة

يبين الجدول رقم 03 المستوى العلمي للمستخدمين من المكتبة، حيث كان نسبة الطلاب هي الأكثر

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

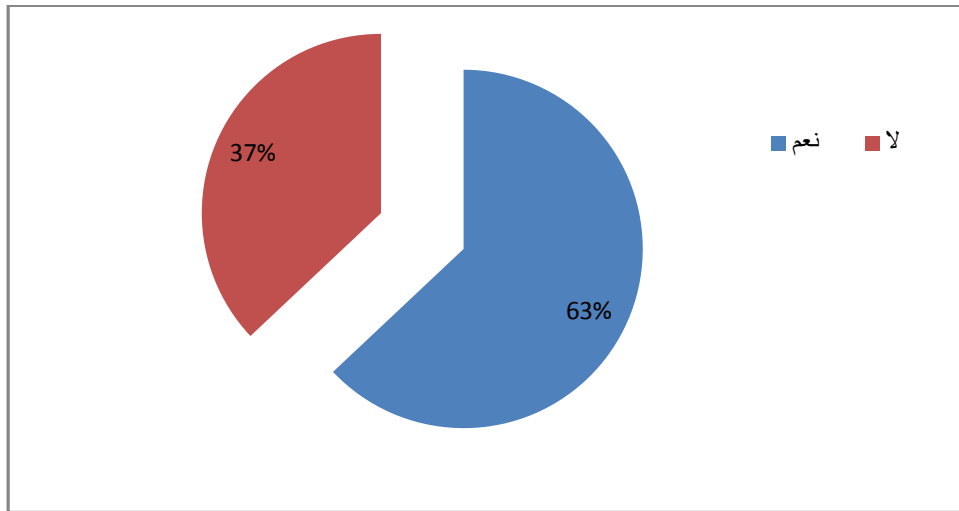
وقدرت بـ 50%، مقارنة مع نسبة التلاميذ التي قدرت بـ 46.22%، أما فيما يخص المتقاعدين كانت نسبتهم 2.83%، في حين تقدر في الأخير نسبة الموظفين بـ 0.94%.

**المحور الأول: مبنى وتجهيزات المكتبة العامة ومدى إخضاعها للقوانين العالمية.**

**دور المبنى في تردد المستفيدين: 1. هل لمبنى المكتبة دور في ترددك عليها؟**

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	68	62.96%
لا	40	37.03%
المجموع	108	100%

**جدول رقم: 04 دور مبنى المكتبة في تردد المستفيدين.**



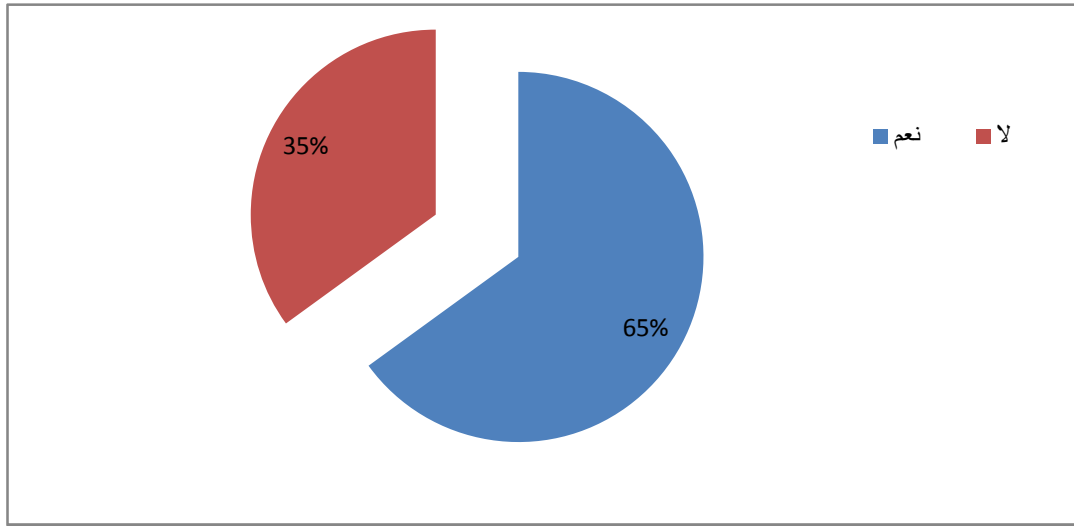
**الشكل رقم: 04 تمثيل بياني لدور مبنى المكتبة في تردد المستفيدين.**

يوضح الجدول رقم 04 مدى تأثير مبنى المكتبة على المستفيدين منها حيث أنّ غالبية المستفيدين كانت إجابتهم بنعم بنسبة 62.69% أي للمبنى دور كبير في استقطاب القراء أما الفئة التي لا تتأثر بالمبنى فكانت نسبتهم 97.03%.

الجانب الفني للمكتبة. 2. هل الجانب الفني للمكتبة ملفت للانتباه.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	71	%64.54
لا	39	%35.45
المجموع	110	%100

جدول رقم: 05 الجانب الفني للمكتبة



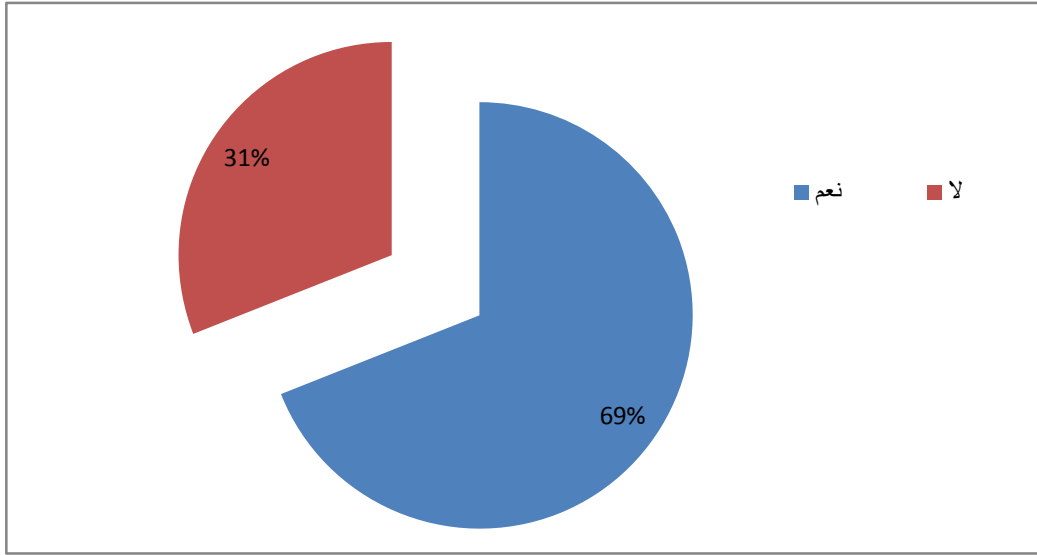
الشكل رقم: 05 تمثيل بياني للجانب الفني للمكتبة.

يعكس الجدول رقم 05 مدى تأثير الجانب الفني للمكتبة على المستفيدين حيث قدرت نسبة الإجابة بنعم بـ %64.54 أما الفئة التي لا تتأثر بالجانب الفني والتي كانت إجابتهم بـ "لا" قدرت نسبتهم بـ %35.45.

جو المطالعة في المكتبة: 3. هل توفر المكتبة جوا مناسباً للمطالعة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	76	69.09%
لا	34	30.90%
المجموع	110	100%

الجدول رقم 06: جو المطالعة في المكتبة.



الشكل رقم 06: تمثيل بياني لجو المطالعة في المكتبة.

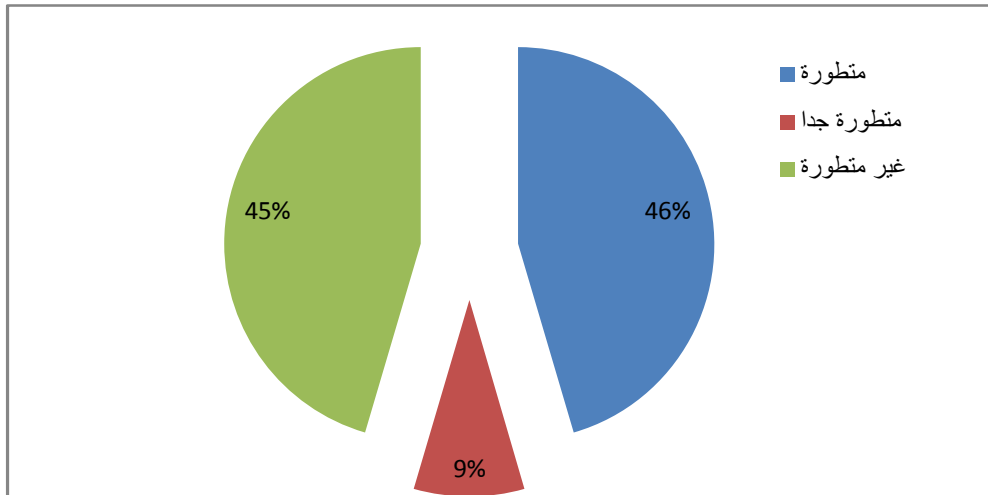
يوضح الجدول رقم 06 مدى توفير المكتبة لجو مناسب للمطالعة، حيث أسفرت النتائج المتحصل

عليها أن غالبية المبحوثين كانت إجابتهم نعم بنسبة تقدر بـ 69.09%، بينما قدرت بـ 30.90%.

#### تطور وحدات التجهيزات في المكتبة: 4. ما مدى تطور وحدات التجهيزات في المكتبة العامة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
متطورة	49	44.95%
متطورة جدا	10	9.17%
غير متطورة	50	45.87%
المجموع	109	100%

جدول رقم 07: تطور وحدات التجهيزات في المكتبة.



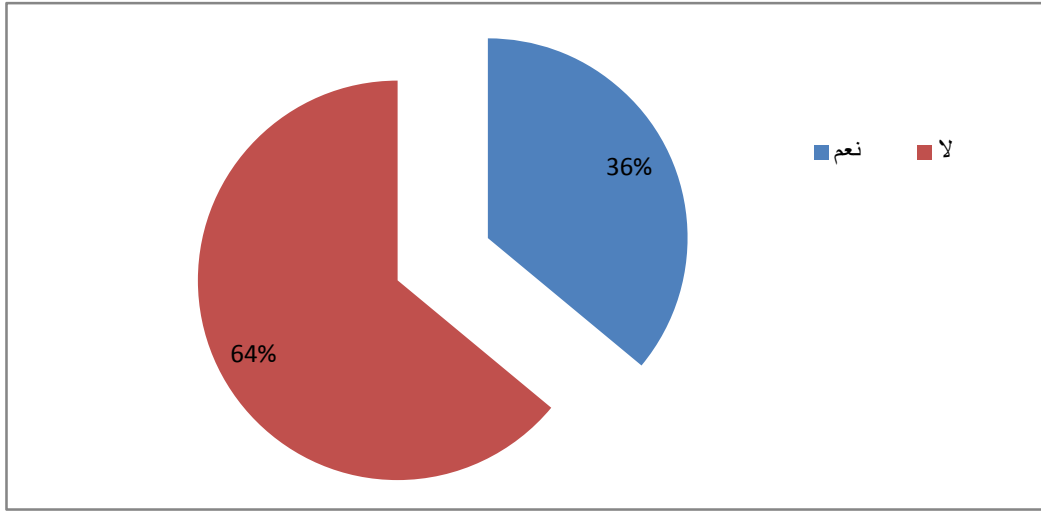
الشكل رقم: 07 تمثيل بياني لتطور وحدات تجهيزات المكتبة.

يبين الجدول رقم 07 التجهيزات التي توفرها المكتبة ومدى حداثتها ومن خلال الإجابات التي قدمها المستفيدون يتضح لنا أن البعض أجابوا بأن الأجهزة غير متطورة بنسبة 45.78%، في حين أجاب البعض الآخر أن التجهيزات متطورة بنسبة 40.95% وهي نسب متقاربة، بينما كانت نسبة 9.17% تمثل أن التجهيزات متطورة جدا.

تأثير موقع المكتبة في التردد عليها: 5. هل يؤثر موقع المكتبة في تردّدك عليها؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	39	35.77%
لا	70	64.22%
المجموع	109	100%

جدول رقم: 08 تأثير الموقع في التردد على المكتبة.



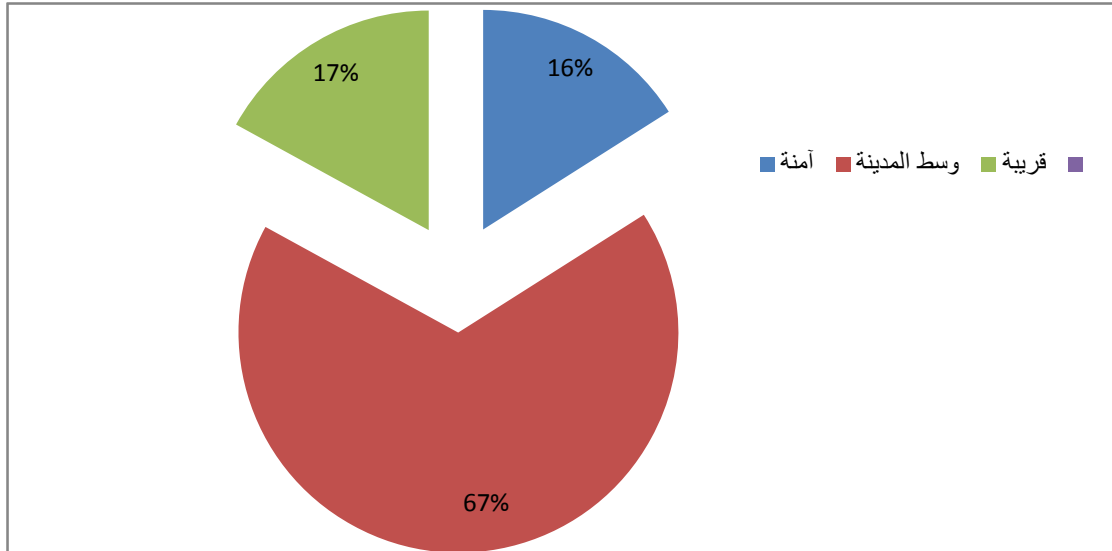
الشكل رقم: 08 تمثيل بياني لتأثير الموقع في التردد على المكتبة.

يعكس الجدول رقم 08 مدى تأثير موقع المكتبة على تردد المستخدمين من ناحية المسافة، حيث تبين أنّ غالبية المستخدمين لا يؤثر الموقع لزيارة المكتبة وذلك من خلال نسبة الإجابة بـ "لا" التي قدرت بـ 64.22% أما الفئة التي تتأثر بالموقع فنات نسبتهم 35.77%.

سبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة: 6. إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
آمنة	13	%16.04
وسط المدينة	54	%66.66
قريبة	14	%17.28
المجموع	81	%100

الجدول رقم 09: سبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة.



الشكل رقم: 09 تمثيل بياني لسبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة.

يبين الجدول رقم 09 العوامل المساعدة في التردد على المكتبة من ناحية (الأمن والمسافة أو أنها تقع وسط المدينة)، ومن خلال النتائج المتحصل عليها تبين لنا أن العامل الذي يساعد في استقطاب المستفيدين كون المكتبة تقع وسط المدينة، حيث قدرت نسبتها بـ %66.66 أما من ناحية قرب المكتبة فكانت النتائج بنسبة %17.27 في حين قدرت نسبة الأمن بـ %16.04.

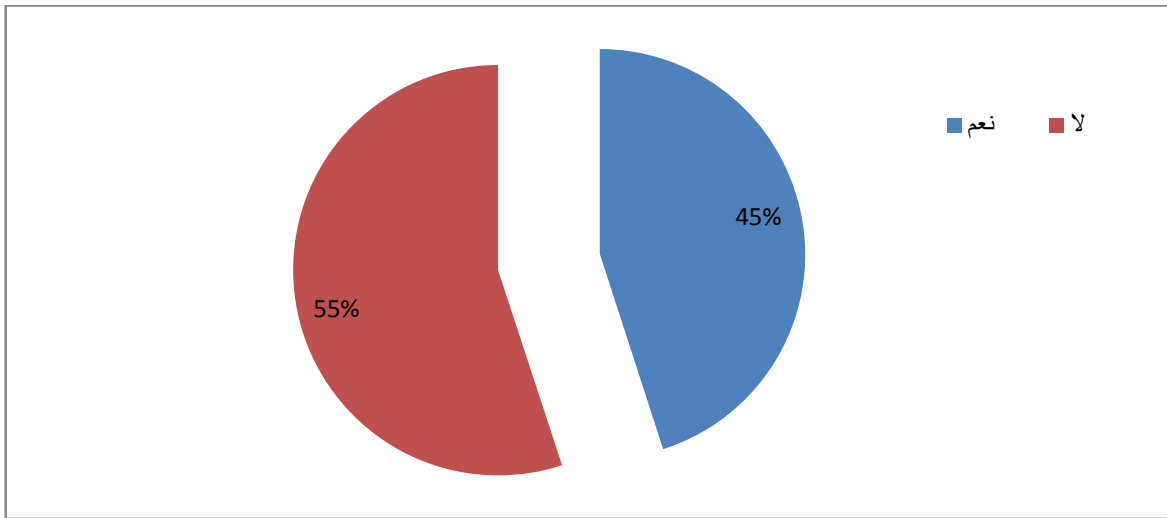
المحور الثاني: الخدمات التي توفرها المكتبة العامة.

دور المكتبي في إقبال وعدم إقبال المستخدمين على المكتبة: 1. هل للمكتبي دور في إقبالك

أو عدم إقبالك على المكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	48	%45.28
لا	58	%54.71
المجموع	106	%100

الجدول رقم: 10 دور المكتبي في إقبال وعدم إقبال المستخدمين على المكتبة.



الشكل رقم: 10 تمثيل بياني لدور المكتبي في إقبال وعدم إقبال المستخدمين على المكتبة.

يوضح الجدول رقم 10 دور المكتبي ومدى تأثيره على إقبال المستخدمين على المكتبة أو عدم إقبالهم

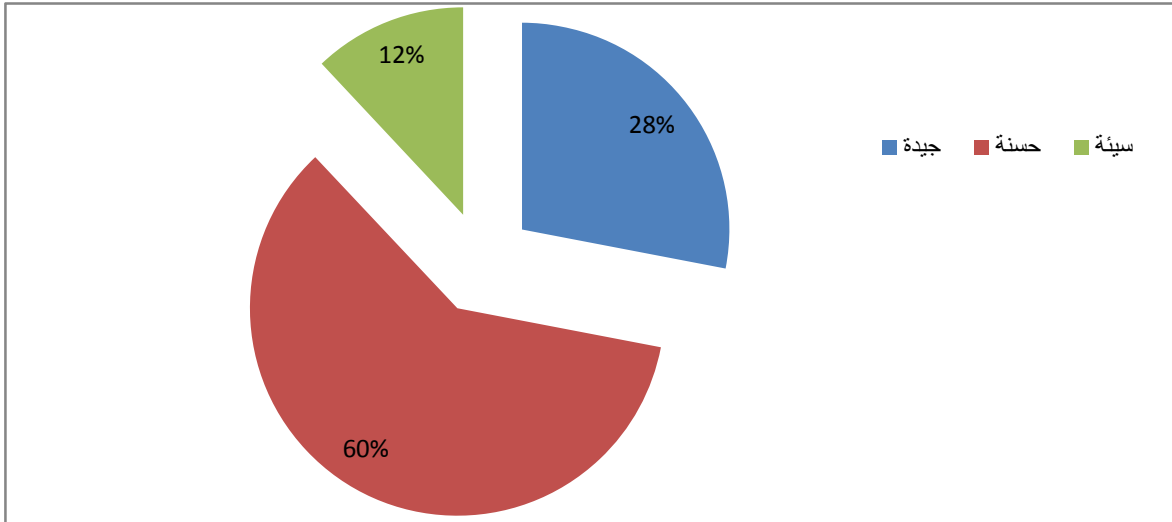
ومن خلال نتائج الجدول قدرت نسبة الإجابة بـ "لا" بـ %54.71، في حين قدرت نسبة الإجابة بنعم

بـ %45.25.

## معاملة المكتبي للمستخدمين: 2. كيف ترى معاملة المكتبي للمستخدمين؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جيدة	30	28.30%
حسنة	63	59.43%
سيئة	13	12.20%
المجموع	106	100%

الجدول رقم: 11 معاملة المكتبي للمستخدمين.



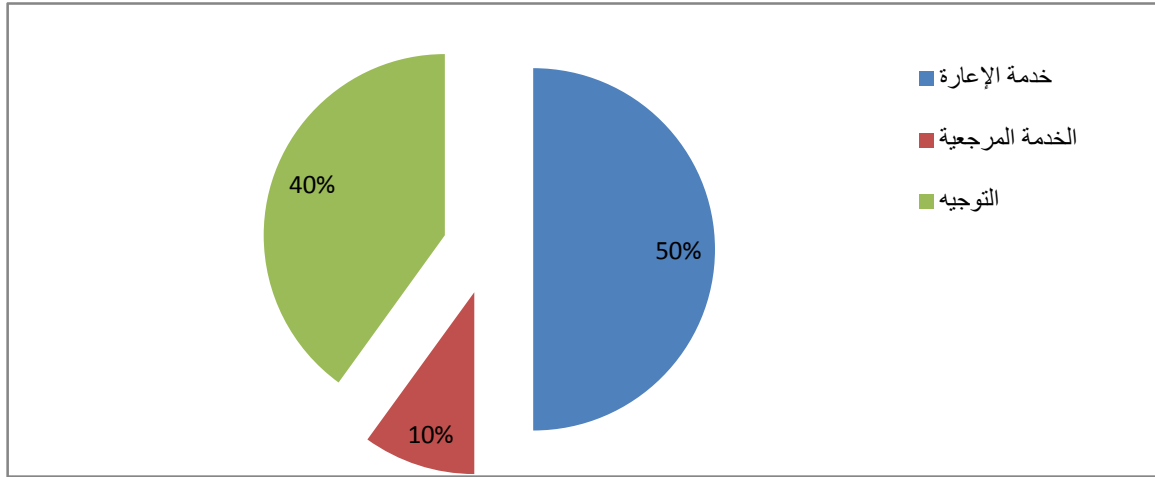
الشكل رقم: 11 تمثيل بياني لمعاملة المكتبي للمستخدمين.

يهدف الجدول رقم: 11 إلى معرفة مستوى معاملة المكتبي للمستخدمين ومدى حرصه على الاهتمام برغباتهم، حيث تراوحت مستويات المعاملة ما بين (جيدة، حسنة، سيئة)، وتحصلت على النتائج التالية حيث أن الأغلبية قيموا معاملة المكتبي على أنها معاملة حسنة وبنسبة 59.43%، أما المعاملة الجيدة كانت نسبتها بـ 28.30%، أما نسبة المعاملة السيئة فقدت بـ 12.20%.

الخدمات التي يقدمها المكتبي للمستخدمين: 3. وفيما تتمثل الخدمات التي يقدمها إليك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الإعارة	15	50%
الخدمة المرجعية	03	10%
التوجيه	12	40%
المجموع	30	100%

الجدول رقم: 12 الخدمات التي يقدمها المكتبي للمستخدمين.



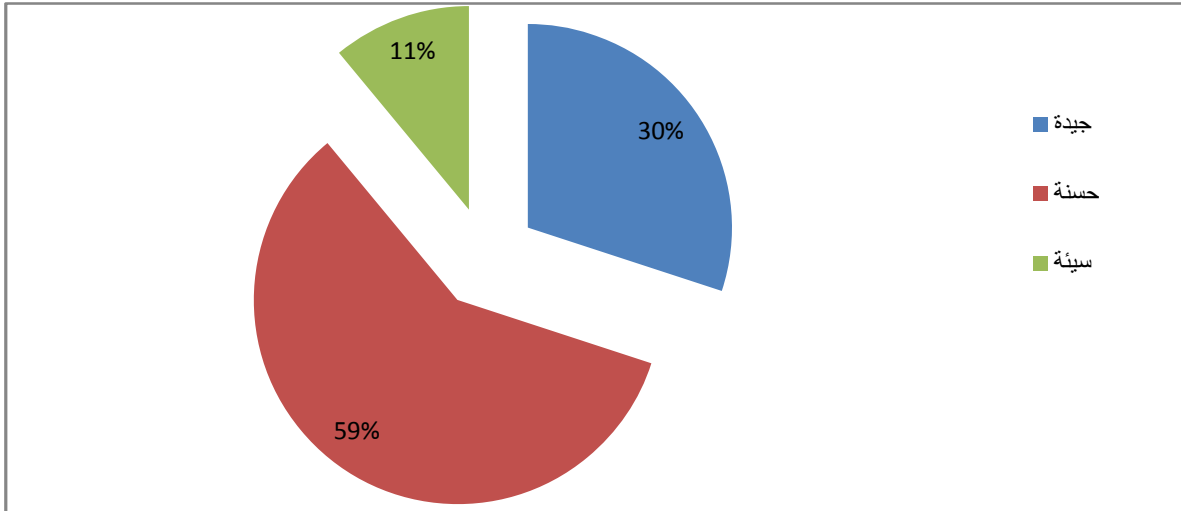
الشكل رقم: 12 تمثيل بياني للخدمات التي يقدمها المكتبي للمستخدمين.

يعكس الجدول رقم 12 الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين حيث أشارت النتائج أن الخدمة الأكثر استفادة منها هي خدمة الإعارة بنسبة 50%، أما خدمة التوجيه فكانت بنسبة 40%، أما فيما يخص الخدمة المرجعية فكانت بنسبة 10%.

#### تقييم خدمات المكتبي: 4. ما هو تقييمك للخدمات التي يقدمها المكتبي؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جيدة	27	30/33%
حسنة	52	58.42%
سيئة	10	11.32%
المجموع	89	100%

الجدول رقم 13 تقييم خدمات المكتبي .



الشكل رقم: 13 تمثيل بياني لتقييم خدمات المكتبي.

يبين الجدول رقم 13 مستوى تقييم الخدمات التي تقدمها المكتبة من قبل المستفيدين، حيث أن معظم

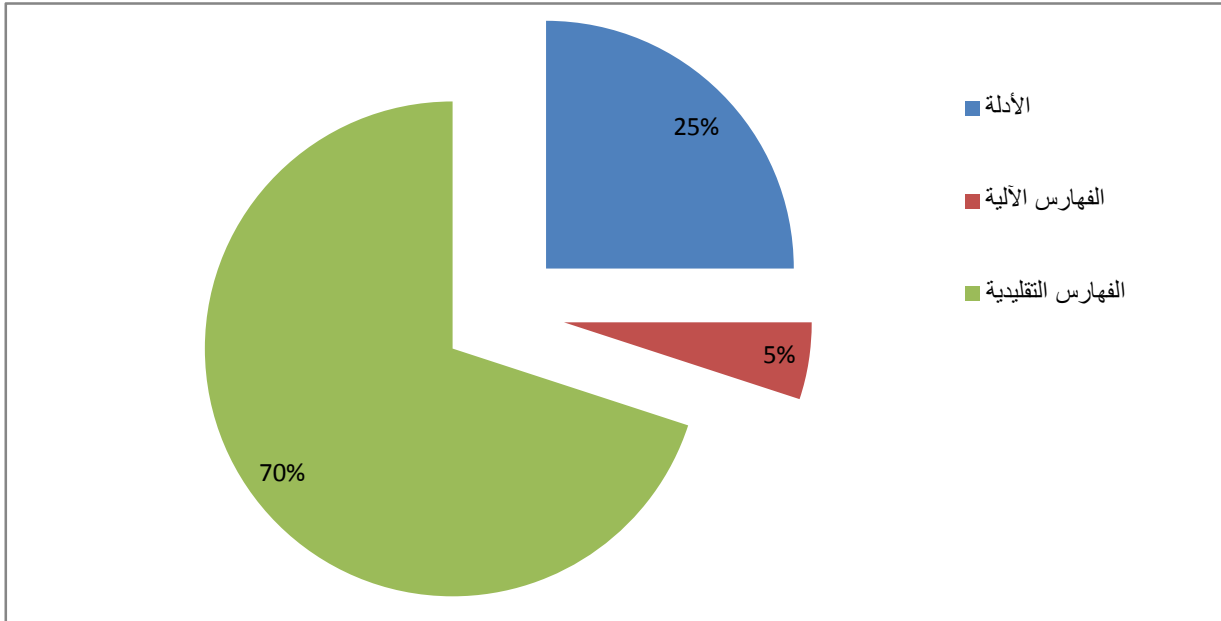
المستفيدين كان تقييمهم للخدمات على أنها حسنة بنسبة 58.42%، في حين قدرت الخدمات الجيدة

بنسبة 30.33%، أما الفئة التي صرحت بمستوى سيئ للخدمات فكانت نسبتها 11.23%.

أدوات البحث التي تستخدمها المكتبة: 5. ما هي أدوات البحث التي تستخدمها المكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الأدلة	23	24.40%
الفهارس التقليدية	05	5.31%
الفهارس الآلية	66	70.21%
المجموع	94	100%

الجدول رقم: 14 أدوات البحث في المكتبة.



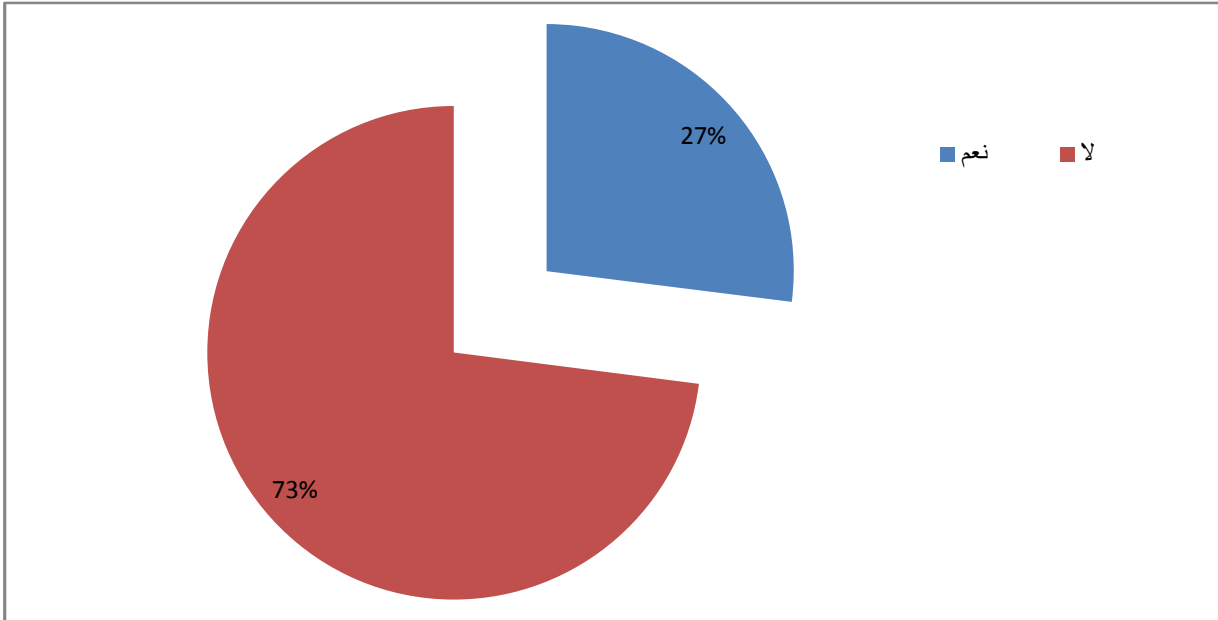
الشكل رقم: 14 أدوات البحث في المكتبة.

يبين الجدول رقم 14 أدوات البحث التي توفرها المكتبة وما هي الأداة الأكثر استخداماً من قبل المستفيدين حيث يتم البحث باستخدام الفهارس التقليدية بنسبة 70.21% أما الفئة التي تستخدم الفهارس الآلية قدرت نسبتهم بـ 5%، في حين قدر استخدام الأدلة بـ 24.64%.

### الخدمات الإلكترونية في المكتبة: 6. هل تقدم المكتبة خدمات إلكترونية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	6	5.35%
لا	112	94.91%
المجموع	118	100%

الجدول رقم: 15 الخدمات الإلكترونية في المكتبة.



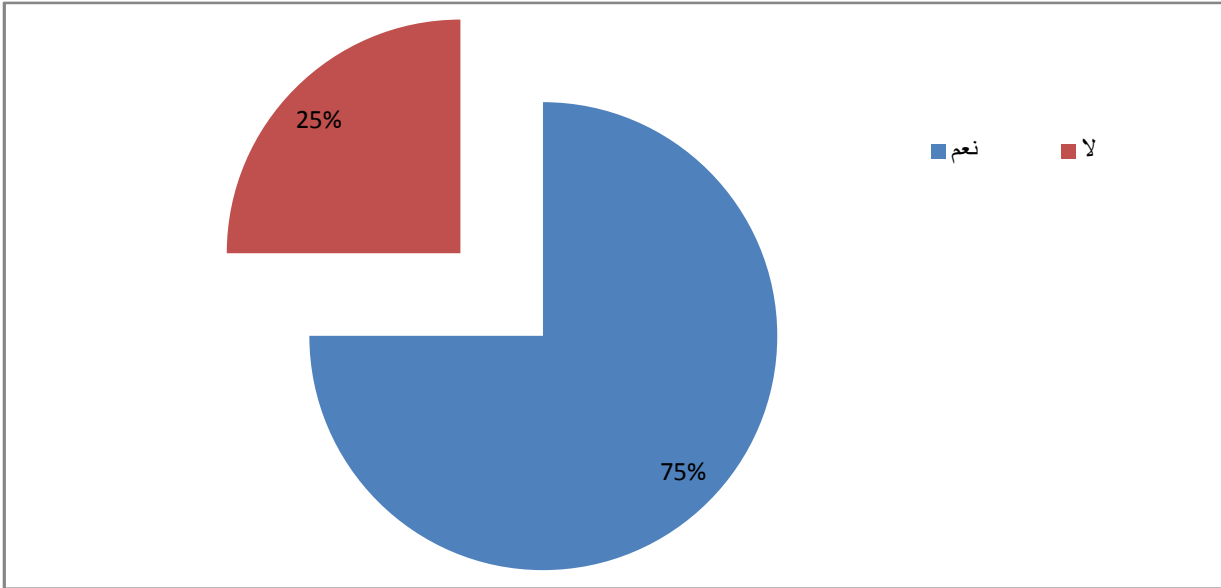
الشكل رقم: 15 تمثيل بياني للخدمات الإلكترونية.

يهدف الجدول رقم 15 إذا ما كانت المكتبة توفر خدمات إلكترونية ومدى الاستفادة منها فكانت معظم الإجابات بلا حيث قدرت نسبتها بـ 72.54%، أما الفئة التي أكدت وجود خدمات إلكترونية بالمكتبة قدرت نسبتها بـ 27.45%.

### أنشطة المكتبة: 7. هل تقوم المكتبة بأنشطة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	80	75.47%
لا	26	24.52%
المجموع	106	100%

الجدول رقم: 16 أنشطة المكتبة.



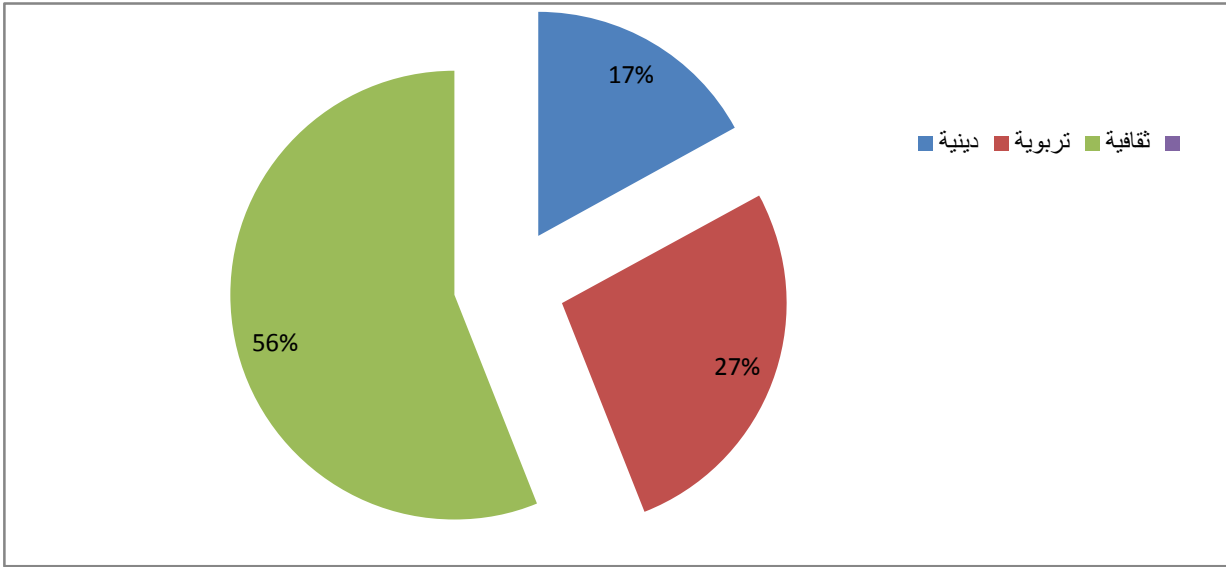
الشكل رقم: 16 أنشطة المكتبة.

يبين الجدول رقم 16 الأنشطة التي تقوم بها المكتبة ومن خلال النتائج تبين أن أغلبية المستفيدين أكدوا أن المكتبة تقوم بأنشطة حيث كانت نسبة الإجابة بـ "نعم" بـ 75.47%، أما الفئة التي أجابت بلا فكانت نسبتهم بـ 24.52%.

أنوع أنشطة المكتبة: 7. إذا كانت الإجابة بنعم ما هو نوع الأنشطة التي تقوم بها؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دينية	22	16.92%
تربوية	35	26.92%
ثقافية	73	56.15%
المجموع	130	100%

الجدول رقم: 17 أنواع الأنشطة.



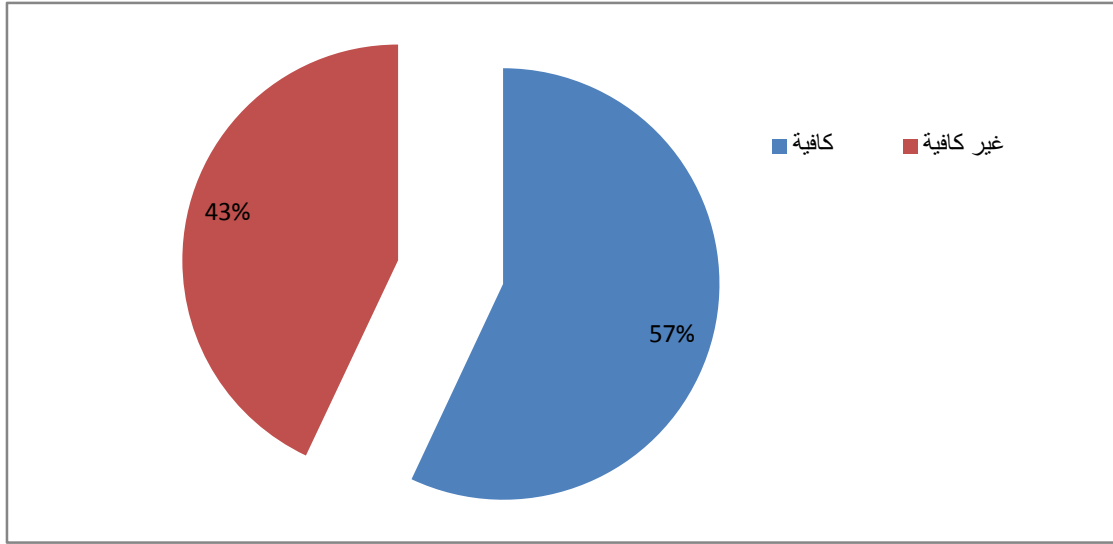
الشكل رقم: 17 تمثيل بياني لأنواع الأنشطة في المكتبة

يوضح الجدول رقم 17 أنواع الأنشطة التي تقوم بها المكتبة ومن خلال النتائج تبين أن أغلبية المستفيدين أكدوا أن المكتبة لها أنشطة حيث كانت نسبة الإجابة بـ "نعم" بـ 75.47% أما الفئة التي أجابت بـ "لا" كانت نسبتهم 24.52%.

### مدة الإعارة في المكتبة: 8. هل مدة الإعارة في المكتبة كافية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
كافية	54	%57.44
غير كافية	40	%42.55
المجموع	94	%100

الجدول رقم: 18 مدة الإعارة في المكتبة.



الشكل رقم: 18 تمثيل بياني لمدة الإعارة

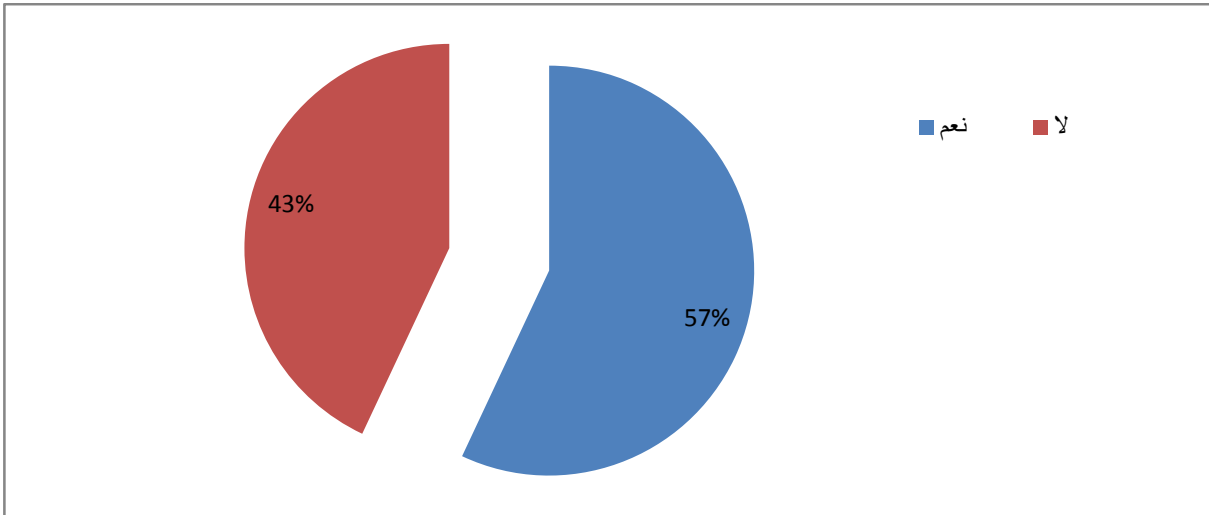
يبين الجدول رقم 18 مدة الإعارة التي تمنحها المكتبة للمستفيد ومعرفة مدى رضاهم عنها من خلال إذا كانت المدة كافية أو غير كافية فمعظم المستفيدين كانت المدة كافية بالنسبة إليهم، وهكذا ما أكدته نسبة %57.44، أما البعض الآخر فهم غير راضين عن مدة الإعارة حيث قدرت نسبة الإجابة بغير كافية %42.55.

المحور الثالث: المجموعات المكتبية التي توفرها المكتبة.

الرصيد الموجود بالمكتبة: 1. هل الرصيد الموجود بالمكتبة يلبي احتياجاتك العلمية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	55	%57.44
لا	42	%43.29
المجموع	109	%100

الجدول رقم: 19 الرصيد الموجود للمكتبة.



الشكل رقم: 19 تمثيل بياني للرصيد الموجود في المكتبة

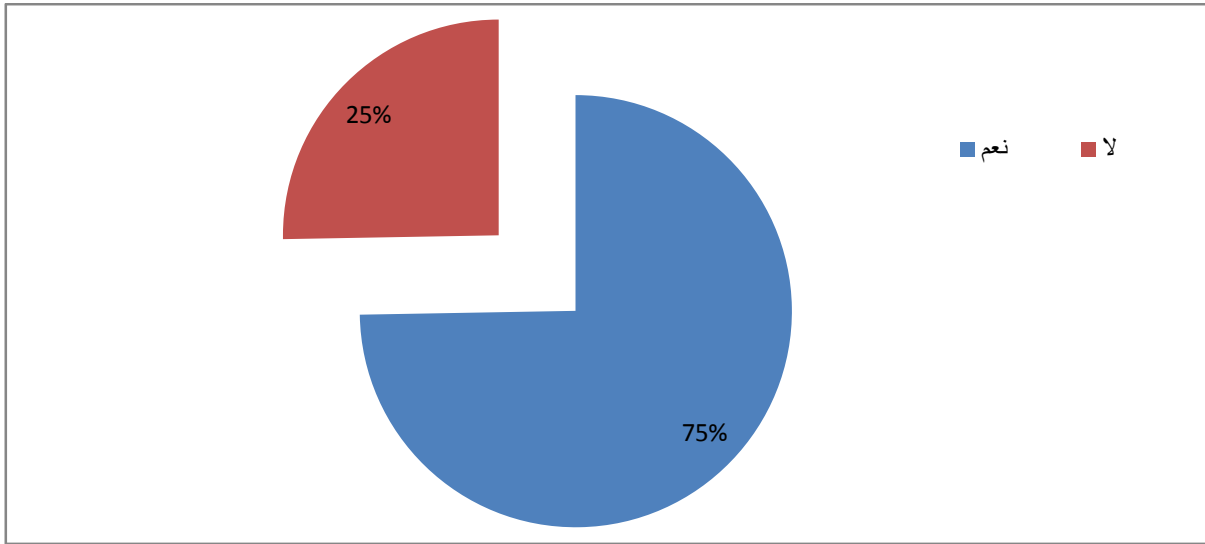
يبين الجدول رقم 19 مدى استفادة المستفيدين من الرصيد وهل يلبي احتياجاتهم أم لا، ومن خلال الإجابات المقدمة حصلنا على النتائج التالية، حيث قدرت نسبة وهنا المستفيدين عن رصيد المكتبة والتي كانت إجابتهم بـ نعم بنسبة 56.70%، أما نسبة الإجابة بـ "لا" فقدت بـ 43.29%.

تنوع الرصيد في المكتبة: 2. هل هناك تنوع في الرصيد الموجود؟ كتب، موسوعات، معاجم

قواميس، قصص روايات؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	71	%74.74
لا	24	%25.26
المجموع	95	%100

الجدول رقم: 20 تنوع الرصيد في المكتبة



الشكل رقم: 20 تمثيل بياني لتنوع الرصيد الموجود في المكتبة

يبين الجدول رقم 20 تنوع الرصيد في المكتبة، لمعرفة ما إذا كانت المكتبة تهتم بتنوع الرصيد فمن

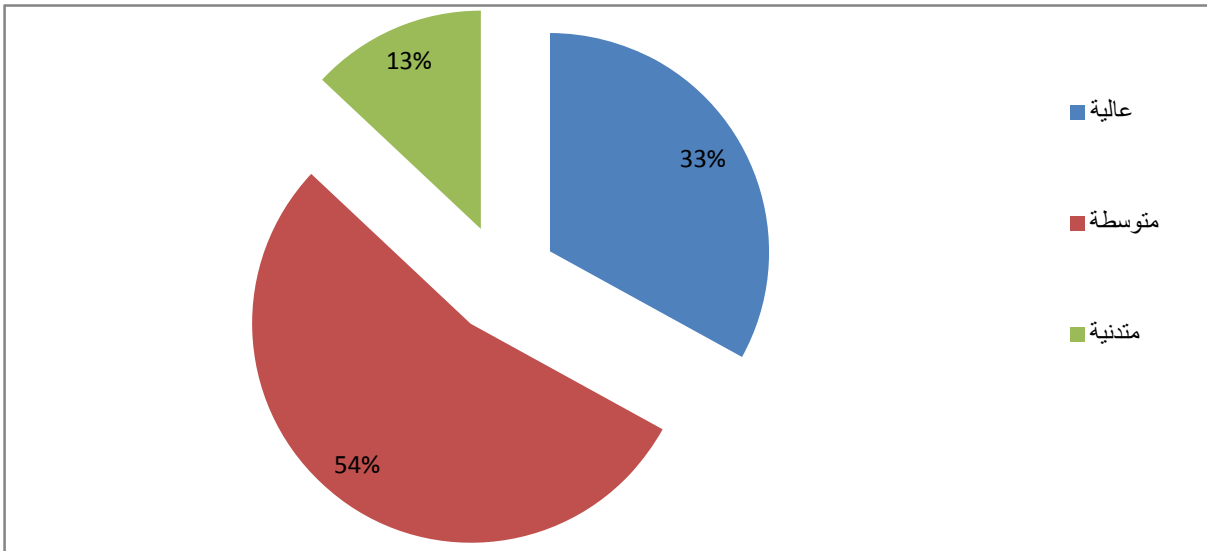
خلال الإحصاءات المتحصل عليها تبني أن أغلبية المستفيدين أكدوا تنوع الرصيد فكانت نسبة

الإجابة بنعم %74.74، أما الفئة التي أجابت بلا قدرت نسبتهم بـ %25.26.

### جودة رصيد المكتب: 3. ما مدى جودة الرصيد في المكتبة العامة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
عالية	32	32.98%
متوسطة	52	53.60%
متدنية	13	13.40%
المجموع	97	100%

الجدول رقم: 21 جودة رصيد المكتبة.



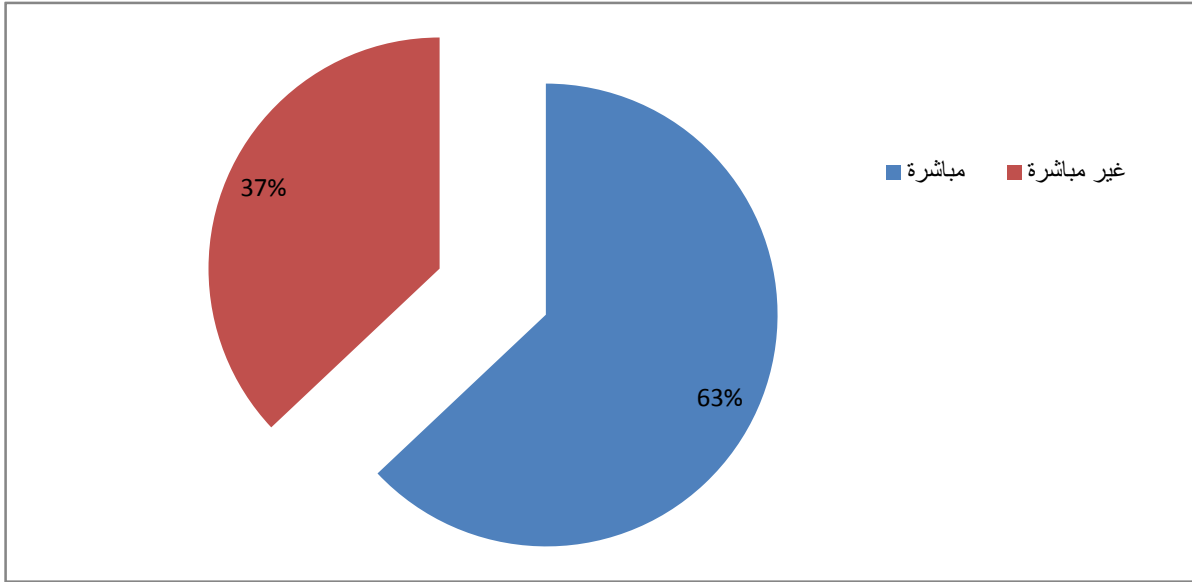
الشكل رقم: 21 تمثيل بياني لجودة رصيد المكتبة.

يعكس الجدول رقم 21 جودة الرصيد في المكتبة حيث تبين من خلال إجابات المستفيدين أن جودة رصيد المكتبة متوسطة، وقدرت بنسبة 53.60%، أما الفئة التي قيمت الرصيد على أنه ذو جودة عالية فكانت نسبتها 32.98%، في حين قدرت نسبة الجودة المتدنية بـ 13.40%.

طريقة الاطلاع على الرصيد: 4. ما هي الطريقة التي تستخدمها في الاطلاع على الرصيد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
مباشرة	59	62.76%
غير مباشرة	35	37.23%
المجموع	94	100%

الجدول رقم: 22 طريقة الاطلاع على الرصيد.



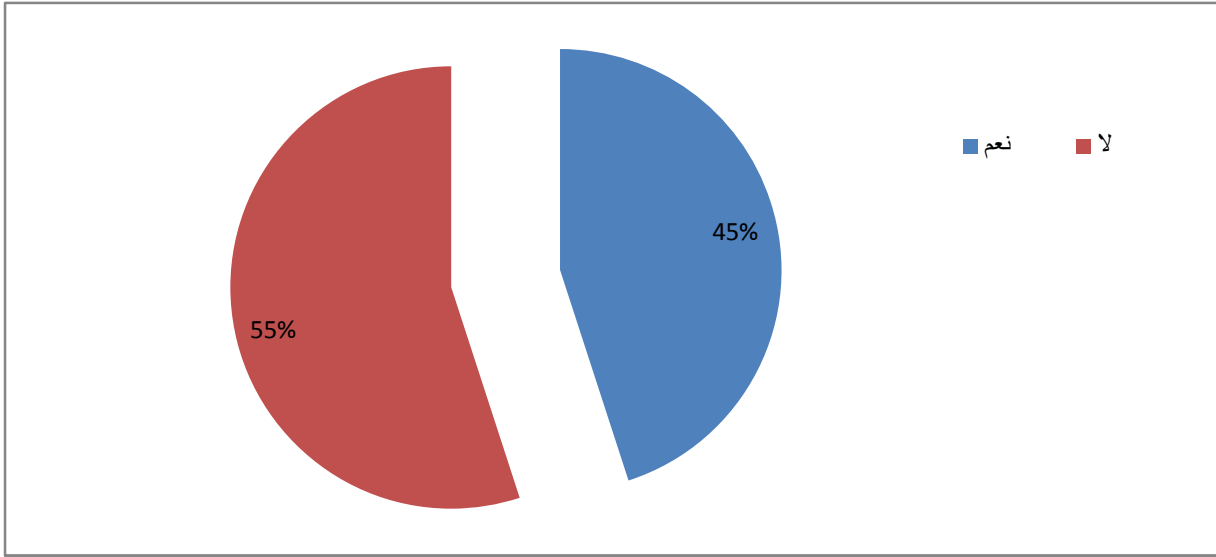
الشكل رقم: 22 تمثيل بياني لطريقة الاطلاع على رصيد المكتبة

يوضح الجدول رقم 22 طرق الاطلاع على الرصيد بحيث قدرت نسبة الباحثين الذين يستخدمون طريقة الاطلاع المباشر وهي أعلى نسبة بـ 62.76%، أما الفئة التي تستخدم الاطلاع غير المباشر قدرت نسبتها بـ 37.32%.

تجديد رصيد المكتبة: 5. هل تقوم المكتبة بتجديد الرصيد سنوياً؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	41	%45.50
لا	51	%55.43
المجموع	92	%100

الشكل رقم: 23 تجديد رصيد المكتبة .



الشكل رقم: 23 تجديد رصيد المكتبة سنوياً.

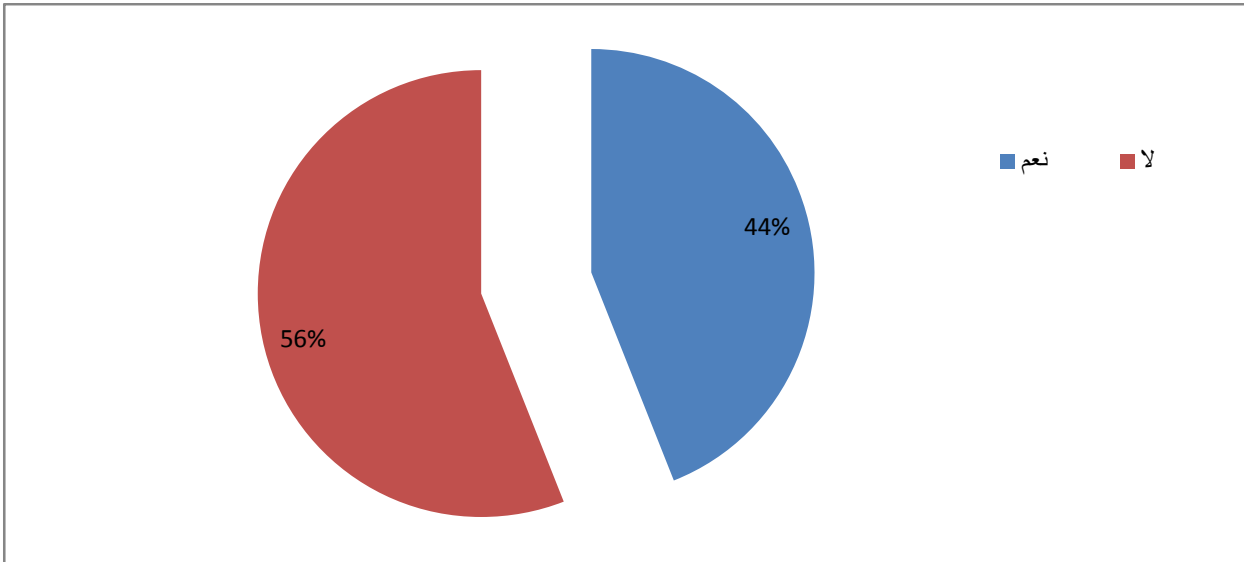
يهدف الجدول رقم 23 إلى تبيان إذا ما كانت المكتبة تجدد رصيدها سنوياً أم لا، ومن خلال النتائج المتحصل عليها وأن غالبية المستفيدين أجابوا بـ "لا" بنسبة 55.43%، أي نفوا عملية تجديد الرصيد. أما الفئة التي أجابت بـ نعم أكدت عملية تجديد الرصيد وكانت نسبتها بـ 47.5%.

اقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد: 6. هل تأخذ المكتبة بعين الاعتبار اقتراحاتك في

تنمية الرصيد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	41	%44.08
لا	52	%55.91
المجموع	93	%100

الجدول رقم: 24 اقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد.



الشكل رقم: 24 تمثيل بياني لاقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد

يبين الجدول رقم 24 اقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد حيث يرى معظم المستفيدين أن المكتبة

لا تأخذ بعين الاعتبار اقتراحاتهم في تنمية الرصيد وهذا ما أكدته نسبة الإجابة بـ "لا" التي قدرت

بنسبة 55.91%، أما الفئة التي كانت إجابتها بـ نعم قدرت نسبتها بـ 44.08%.

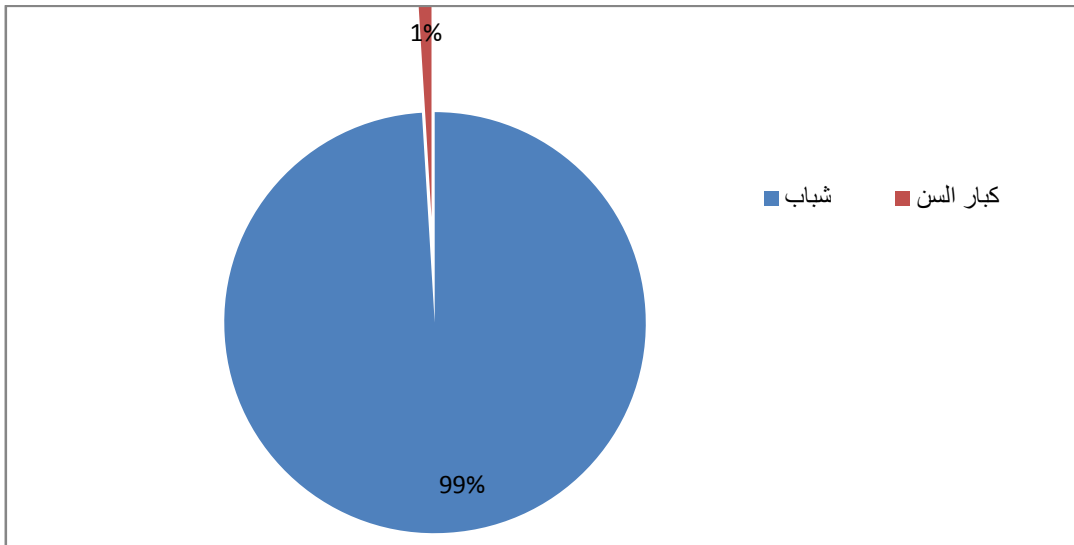
ب. مكتبة بخي بن عودة وهران.

بيانات عامة: 1 فئات مجتمع مستفيدي المكتبة.

النسبة	التكرار	فئات المجتمع
%98.13	105	شباب
%1.86	02	كبار السن
%100	107	المجموع

و

الجدول رقم: 25 فئات مجتمع مستفيدي المكتبة



الشكل رقم: 25 تمثيل بياني لفئات مجتمع مستفيدي المكتبة

يوضح الجدول رقم 25 من خلال تحليل النسب المختلفة التي عبر عنها مستفيدي المكتبة

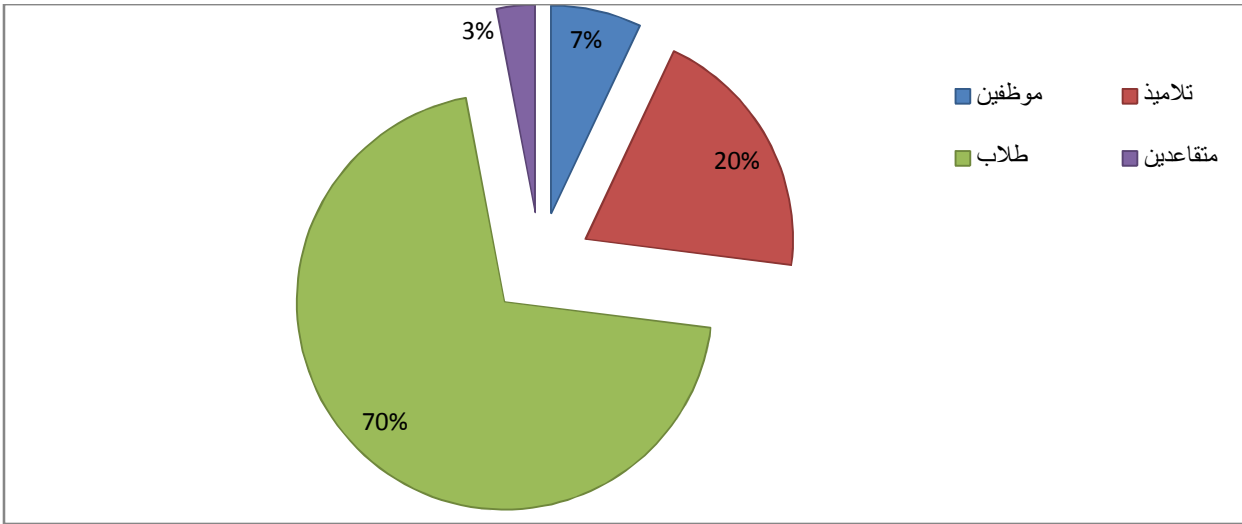
الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

العمومية نجد أن الفئة أكثر تداولاً هي فئة الشباب بحيث بلغت نسبتها 99%، بينما بلغت نسبة كبار السن 1%.

## 2 . مستوى مجتمع المكتبة

النسبة	التكرار	المستوى
6.08%	07	موظفين
20%	23	تلاميذ
70.43%	81	طلاب
3.47%	04	متقاعدين
100%	115	المجموع

الجدول رقم: 26 مستوى مجتمع المكتبة.



الشكل رقم: 26 شكل بياني يوضح مستوى مجتمع المكتبة

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 26 مستوى الباحثين من فئة الطلاب احتلت الريادة بنسبة

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

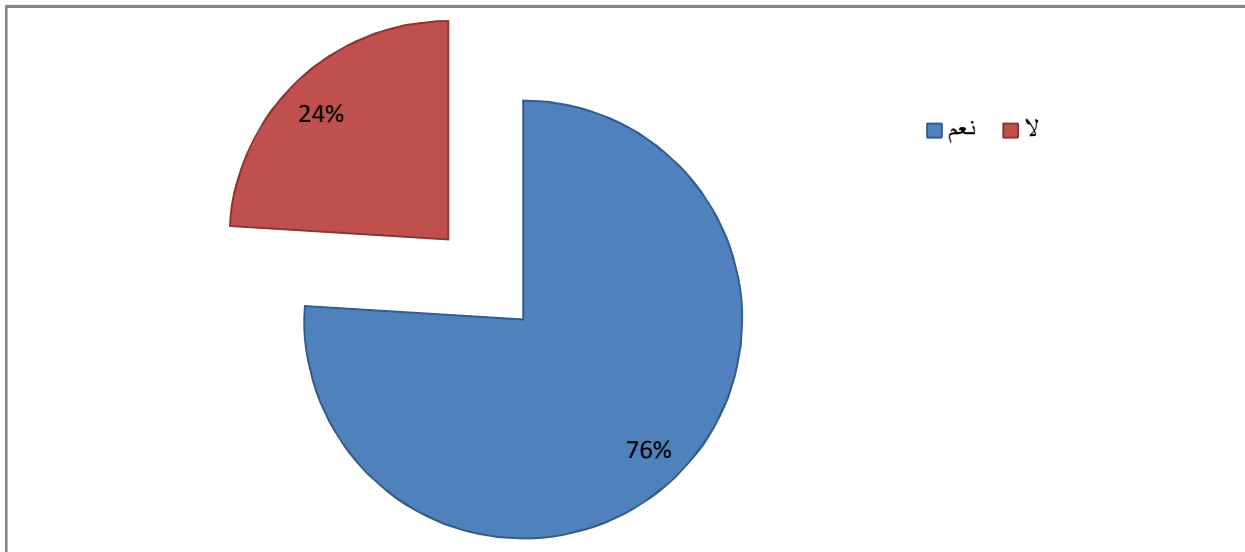
70% ثم تليها فئة التلاميذ التي قدرت نسبتها بـ 20% أما فئة الموظفين فكانت نسبتها 7% وفي الأخير تأتي نسبة 3%.

**المحور الأول: مبنى وتجهيزات المكتبة ومدى إخضاعها للقوانين العالمية.**

**دور مبنى المكتبة في تردد المستفيدين عليها: 1. هل لمبنى المكتبة دور في ترددك عليها؟**

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	78	76.47%
لا	25	24.50%
المجموع	102	100%

**جدول رقم 27: دور مبنى المكتبة في تردد المستفيدين.**



**الشكل رقم: 27 تمثيل بياني لدور مبنى المكتبة في تردد المستفيدين.**

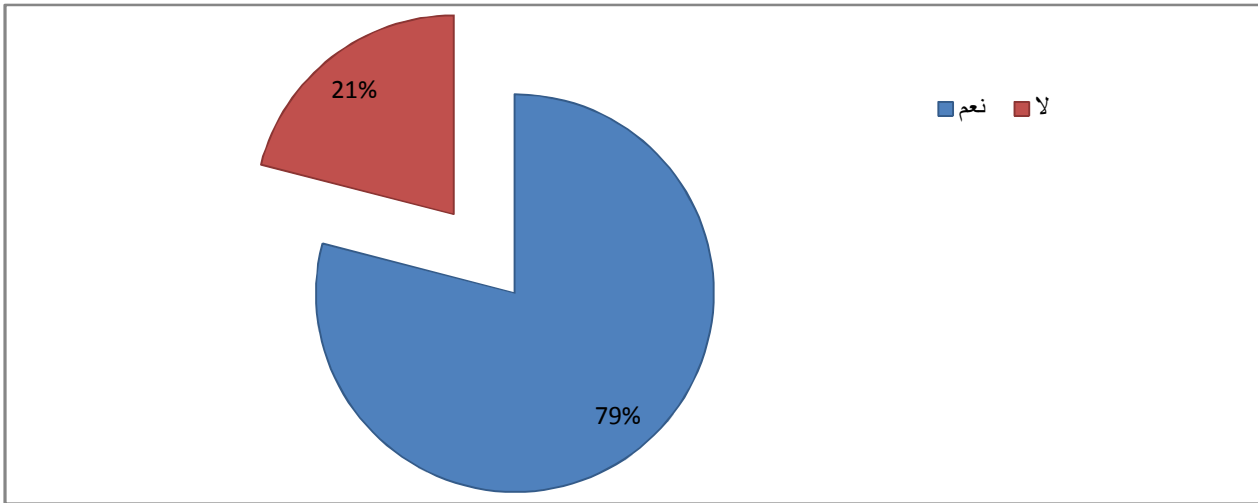
يتضح من خلال الجدول رقم 27 المتعلق بدور مبنى المكتبة في التردد عليها فقد أكد من 76.47% من المستفيدين دور المبنى في ترددهم على المكتبة، ونسبة 24.50% نفوا دور مبنى المكتبة في ترددهم عليها.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

## الجانب الفني للمكتبة: 2. هل الجانب الفني للمكتبة ملفت للانتباه؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	93	%78.81
لا	25	%21.18
المجموع	118	%100

جدول رقم: 28 الجانب الفني للمكتبة.



الشكل رقم : 28 تمثيل بياني للجانب الفني للمكتبة.

فيما يخص هذا الجدول 28 المتعلق بالجانب الفني للمكتبة فقد أسفرت النتائج عن نسبة %78.81

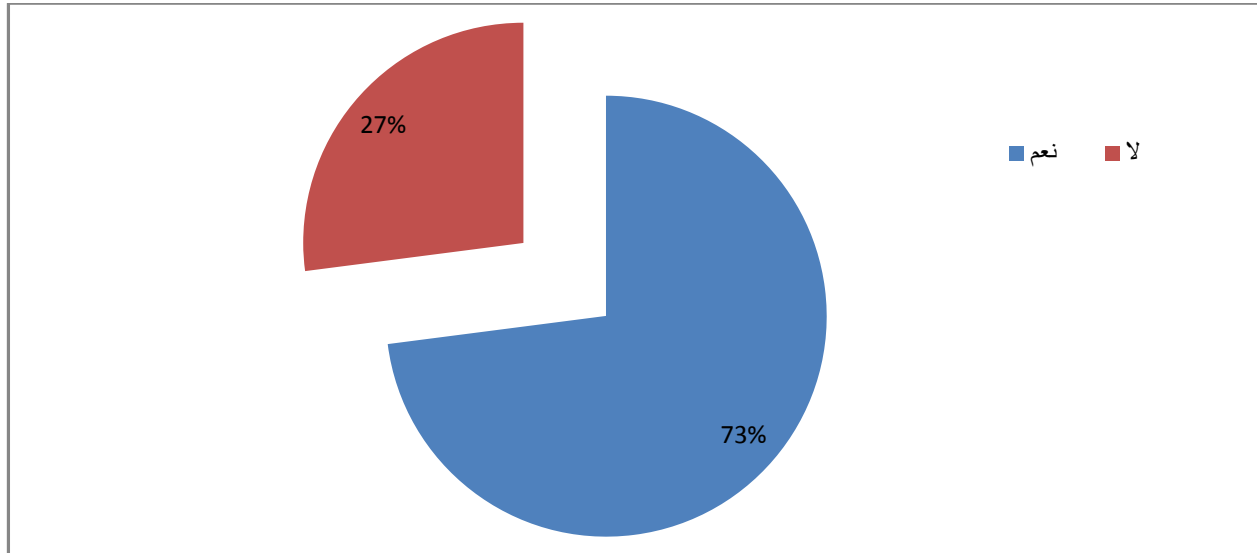
من المستفيدين الذين أكدوا على لفت الجانب الفني للمكتبة للانتباه، بينما كانت نسبة %21.18

للمستفيدين الذين يرون عدم الجانب الفني للمكتبة غير ملفت للانتباه.

### جو المطالعة في المكتبة: 3. هل توفر المكتبة العامة جوا مناسباً للمطالعة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	83	%73.45
لا	30	%26.54
المجموع	113	%100

الجدول رقم: 29 جو المطالعة في المكتبة.



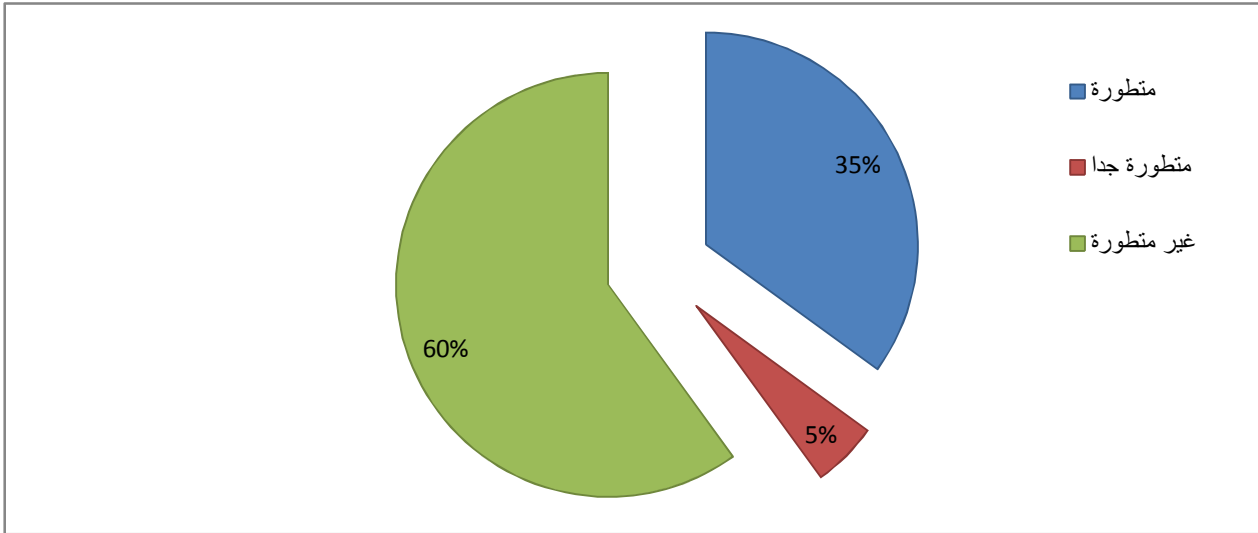
الشكل رقم: 29 تمثيل بياني لجو المطالعة في المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول أن النسب ما بين: %73.45 للمستفيدين الذين أكدوا على توفير المكتبة لجو مناسب للمطالعة إلى %26.54 لغياب الجو المناسب للمطالعة.

#### تطور وحدات التجهيزات في المكتبة: 4. ما مدى تطور وحدات التجهيزات في المكتبة العامة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
متطورة	41	35.04%
متطورة جدا	6	5.12%
غير متطورة	70	59.82%
المجموع	117	100%

الجدول رقم: 30 تطور وحدات التجهيزات في المكتبة.



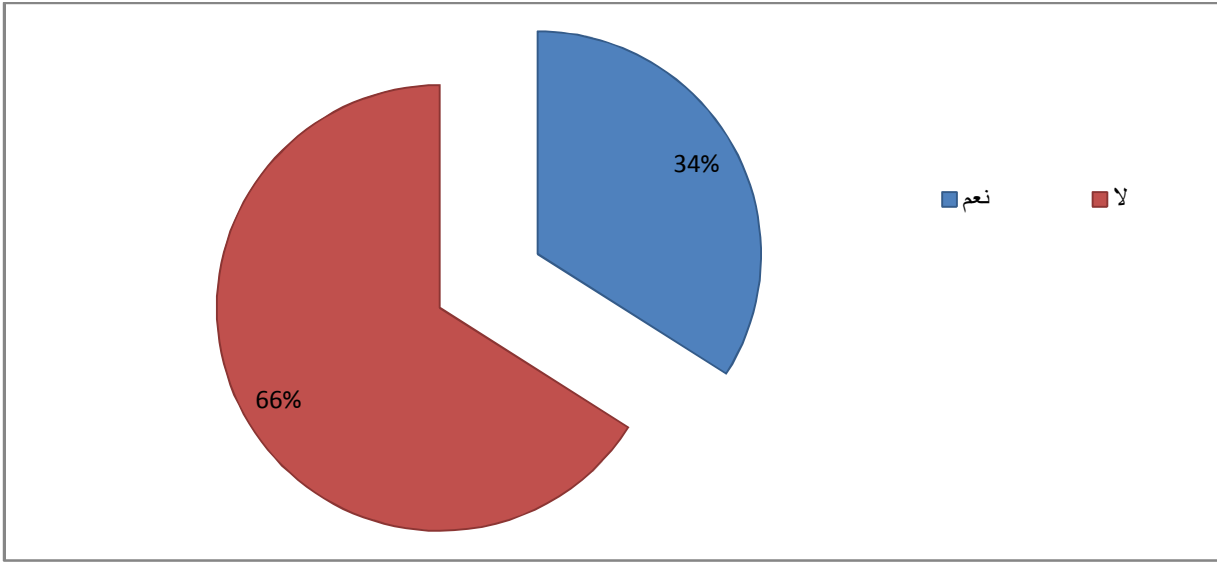
الشكل رقم: 30 تمثيل بياني لتطور وحدات تجهيزات المكتبة.

من خلال البيانات المتواجدة في الجدول أعلاه المتعلق بمدى حداثة وتطور التجهيزات الموجودة بالمكتبة فقد أسفرت النتائج عن 59.82% من المستفيدين الذين أكدوا على عدم تطور تجهيزات المكتبة، أما 35.04% فقد أسفرت نسبهم عن تطور التجهيزات، أما نسبة 5.12% فكانت نسبهم تؤكد على أن تجهيزات المكتبة متطورة جدا.

تأثير الموقع في التردد على المكتبة: 5. هل يؤثر موقع المكتبة في ترددها عليها.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	40	33.61%
لا	79	66.38%
المجموع	119	100%

جدول رقم: 31 تأثير الموقع في التردد على المكتبة.



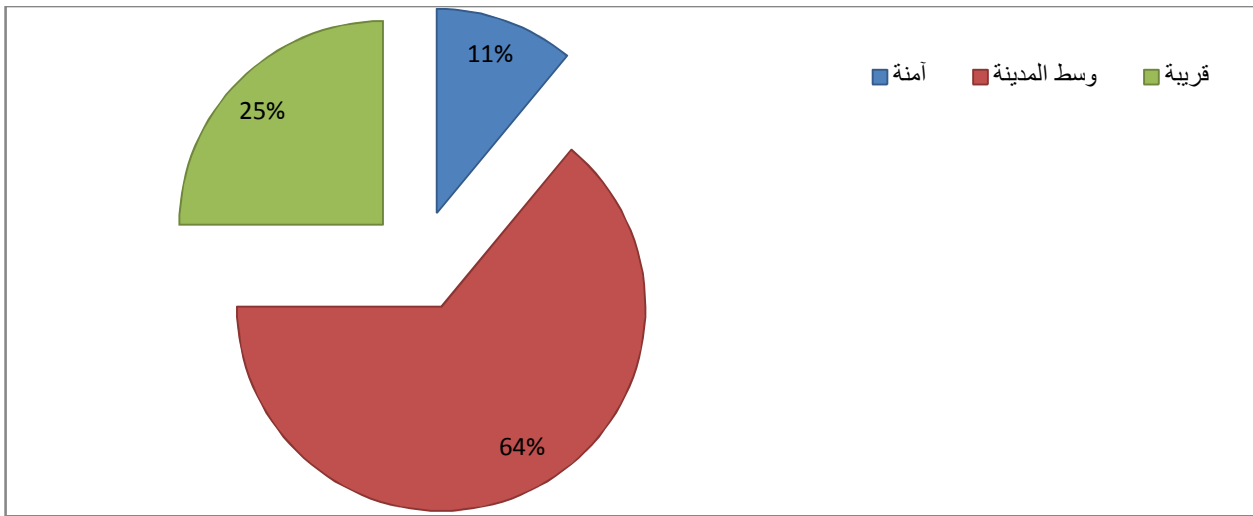
الشكل رقم: 31 تمثيل بياني لتأثير الموقع في التردد على المكتبة.

تفيد نتائج الجدول الذي كان حول مدى تأثير الموقع في تردد على المكتبة فكانت نسب المستفيدين الذين أيدوا تأثير موقع المكتبة في ترددهم عليها 66.38%، أما نسبة 33.61% فصرحوا بعدم وجود تأثير لموقع المكتبة في ترددهم عليها.

سبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة: 6. إذا كانت الإجابة ب نعم فلماذا؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
آمنة	10	10.86%
وسط المدينة	59	64.13%
قريبة	23	25%
المجموع	92	100%

الجدول رقم: 32 سبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة.



الشكل رقم: 32 تمثيل بياني لسبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة.

تناول الجدول الأخير من المحور الأول سبب تأثير الموقع في التردد عليها فقد قدرت النتائج بـ 10.86% تشير إلى أن موقع المكتبة آمن، أما نسبة 64.13% فتشير إلى أن موقع المكتبة يؤثر كونه يقع في وسط المدينة، وفي الأخير تشير نسبة 25% إلى تأثير موقع المكتبة لقربه من المستفيدين.

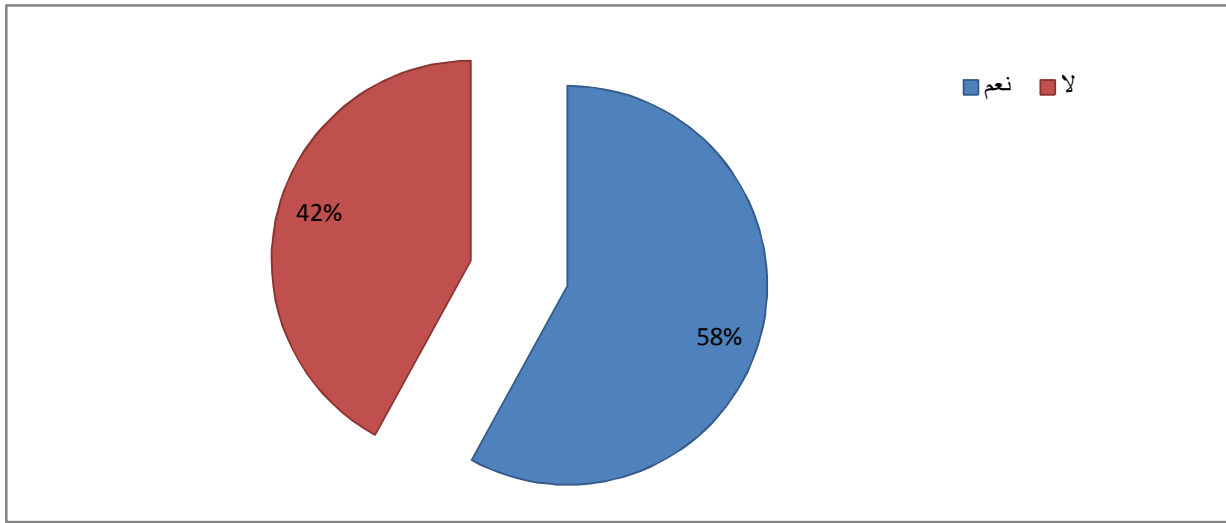
المحور الثاني: الخدمات التي توفرها المكتبة العامة.

دور المكتبي في إقبال وعدم إقبال المستخدمين على المكتبة: 1. هل للمكتبي دور في إقبالك

أو عدم إقبالك على المكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	66	%57.89
لا	48	%42.10
المجموع	114	%100

الجدول رقم: 33 دور المكتبي في إقبال وعدم إقبال المستخدمين على المكتبة



الشكل رقم: 33 تمثيل بياني لدور المكتبي في تردد ونفور المستخدمين على المكتبة.

بالنسبة لبيانات الجدول المتعلق بدور المكتبيين في إقبال أو عدم إقبال المستخدمين على المكتبة فقد

قدرت نسبة المستخدمين الذين أكدوا على دور المكتبيين في إقبالهم وعدم إقبالهم بـ %57.89، أما

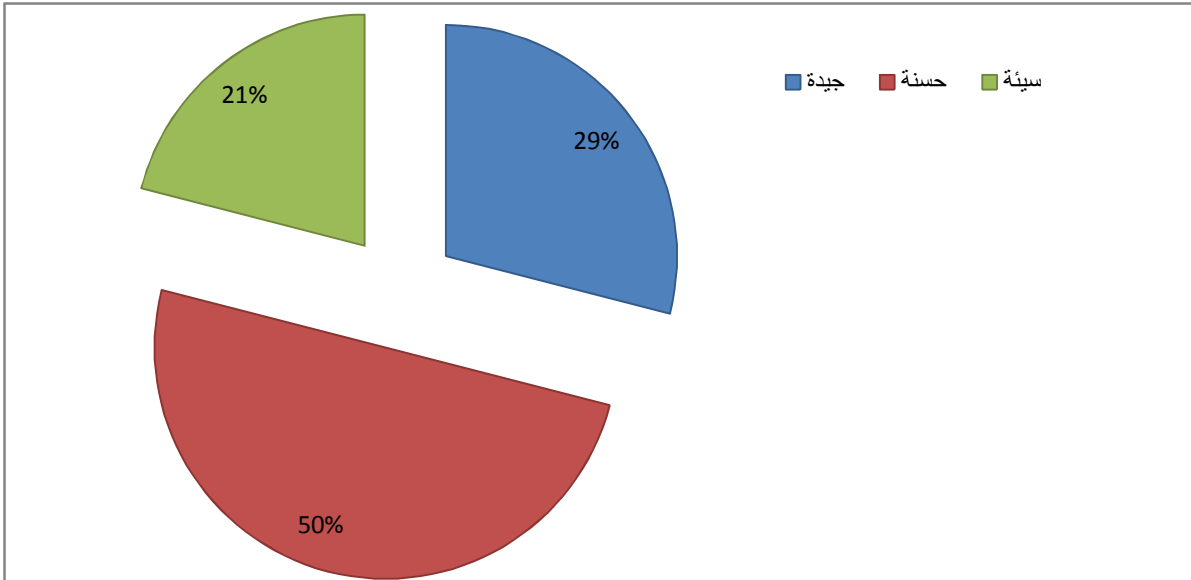
باقي النسبة التي قدرت بـ %42.10 فنفت وجود دور للمكتبي في إقبالهم.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

## معاملة المكتبي للمستفيدين: 2. كيف ترى معاملة المكتبي للمستفيدين؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جيدة	33	29.20%
حسنة	57	50.44%
سيئة	23	20.35%
المجموع	113	100%

الجدول رقم: 34 معاملة المكتبي للمستفيدين.



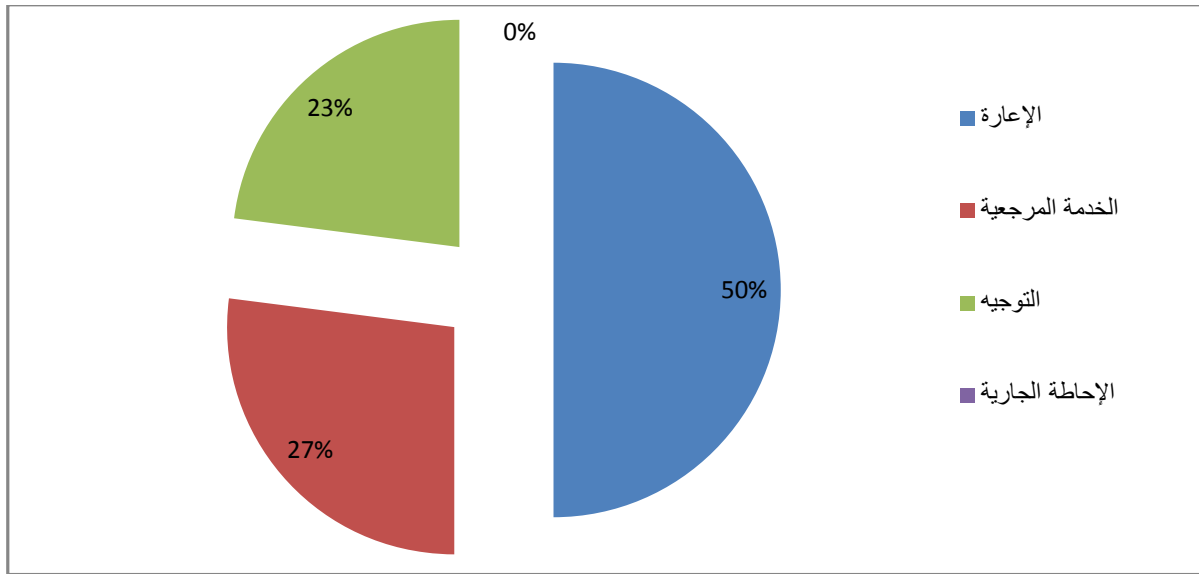
الشكل رقم: 34 تمثيل بياني لمعاملة المكتبي للمستفيدين.

يتبين لنا من بيانات الجدول الذي يمثل معاملة المكتبي للمستفيدين أن 29.20% من المستفيدين أدلوا بمعاملة المكتبيين الجيدة لهم، أما نسبة 50.44% من المستفيدين فأثبتوا بإجاباتهم معاملة المكتبيين الحسنة، وقد صرحت النسبة المتبقية والتي قدرت بـ 20.35% بالمعاملة السيئة من طرف المكتبيين.

الخدمات التي يقدمها المكتبي للمستفيدين: 3. وفيما تتمثل الخدمات التي يقدمها إليك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الإعارة	26	50%
الخدمة المرجعية	14	26.92%
التوجيه	12	23.07%
الإحاطة الجارية	/	/
المجموع	52	100%

الجدول رقم: 35 الخدمات التي يقدمها المكتبي للمستفيدين.



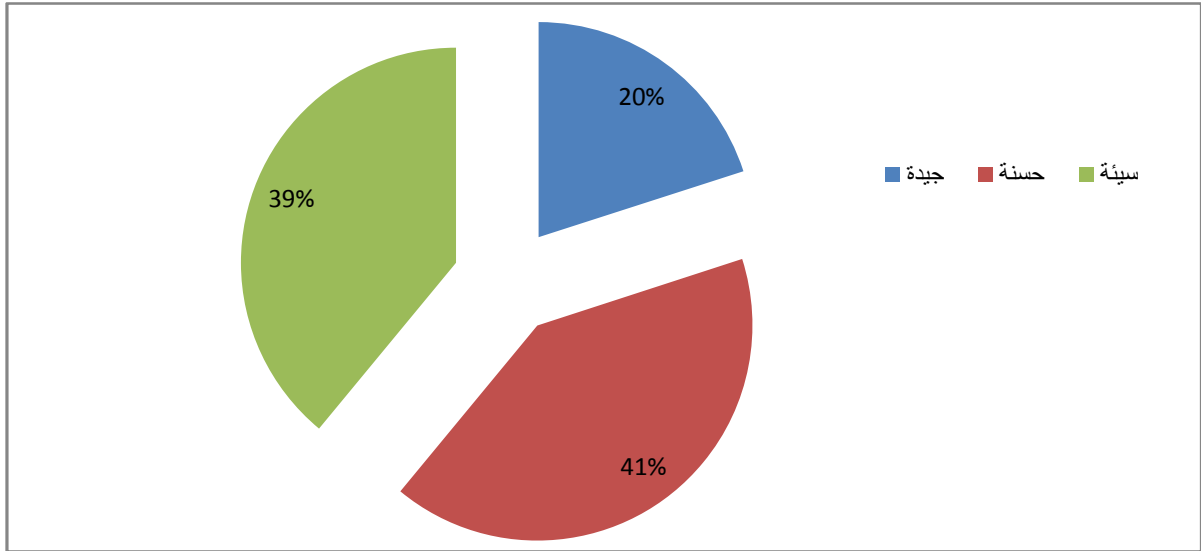
الشكل رقم: 35 تمثيل بياني للخدمات التي يقدمها المكتبي للمستفيدين.

يتضح لنا من خلال الجدول أن من بين الخدمات التي يقدمها المكتبي للمستفيدين خدمة الإعارة والتي قدرت بنسبة 50%، أما الخدمة المرجعية فكانت بنسبة 26.92%، بينما قدرت نسبة التوجيه بـ 23.07% على عكس خدمة الإحاطة الجارية التي حققت نسبة 0%.

تقييم خدمات المكتبي: 4. ما هو تقييمك للخدمات التي يقدمها المكتبي؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جيدة	21	20.38%
حسنة	42	40.77%
سيئة	40	38.83%
المجموع	103	100%

الجدول رقم 36، تقييم خدمات المكتبي.



الشكل رقم: 36 تمثيل بياني لتقييم خدمات المكتبي.

الجدول التالي يوضح تقييم المستفيدين للخدمات التي يقدمها المكتبي لهم، بحيث أسفرت نتائج

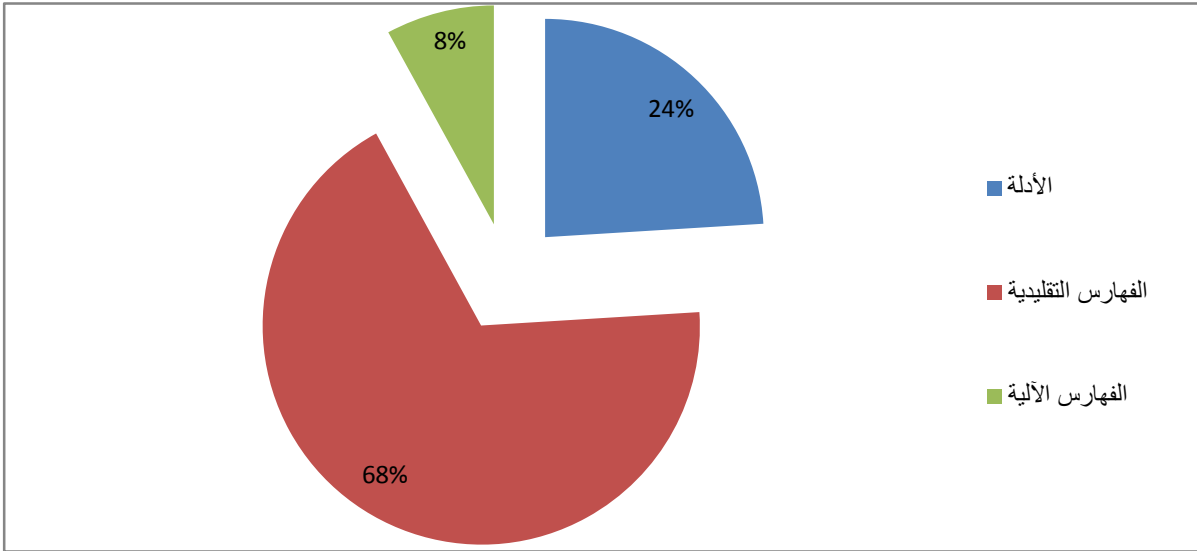
تقييمهم عن نسبة 20.38% خدمات جيدة، نسبة 40.77% خدمات حسنة، ونسبة 38.83% خدمات

سيئة.

أدوات البحث في المكتبة: 5. ما هي أدوات البحث التي تستخدمها المكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الأدلة	28	24.34%
الفهارس التقليدية	78	67.82%
الفهارس الآلية	9	7.82%
المجموع	115	100%

الجدول رقم: 37 أدوات البحث في المكتبة.



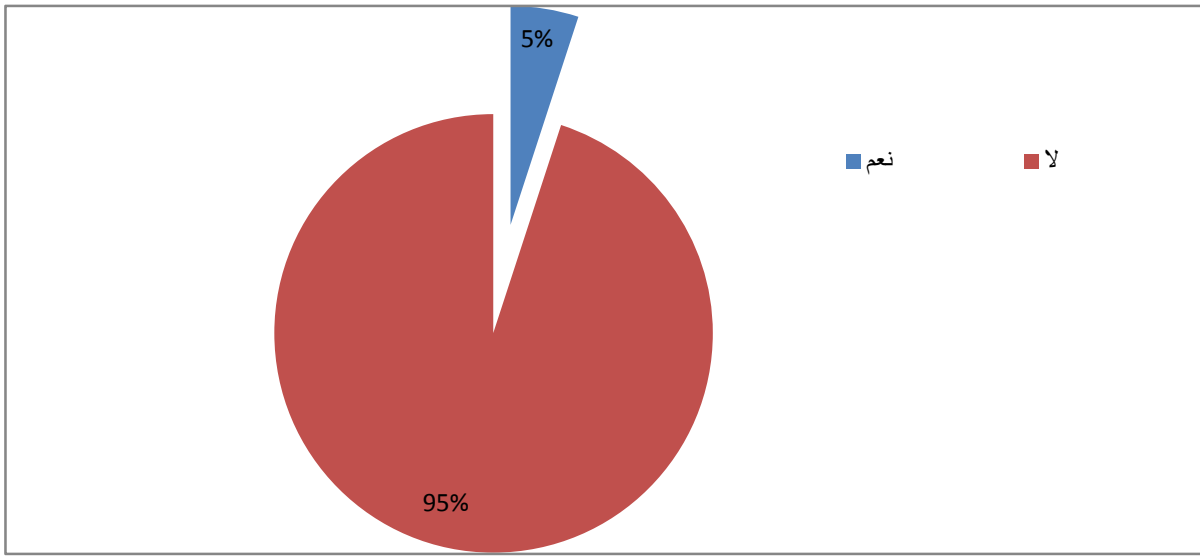
الشكل رقم: 37 أدوات البحث في المكتبة.

تمثل بيانات الجدول أدوات البحث المستخدمة في المكتبة، فقد عبرت نسبة 67.82% عن المستفيدين الذين يستعملون الفهارس التقليدية في عمليات البحث، بينما عبرت نسبة 7.82% عن المستفيدين الذين يتوجهون إلى استخدام الفهارس الآلية، في حين قدرت نسبة مستخدمي الأدلة بـ 23.34%.

### الخدمات الإلكترونية في المكتبة: 6. هل تقدم المكتبة خدمات إلكترونية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	6	5.35%
لا	112	94.91%
المجموع	118	100%

الجدول رقم: 38 الخدمات الإلكترونية في المكتبة



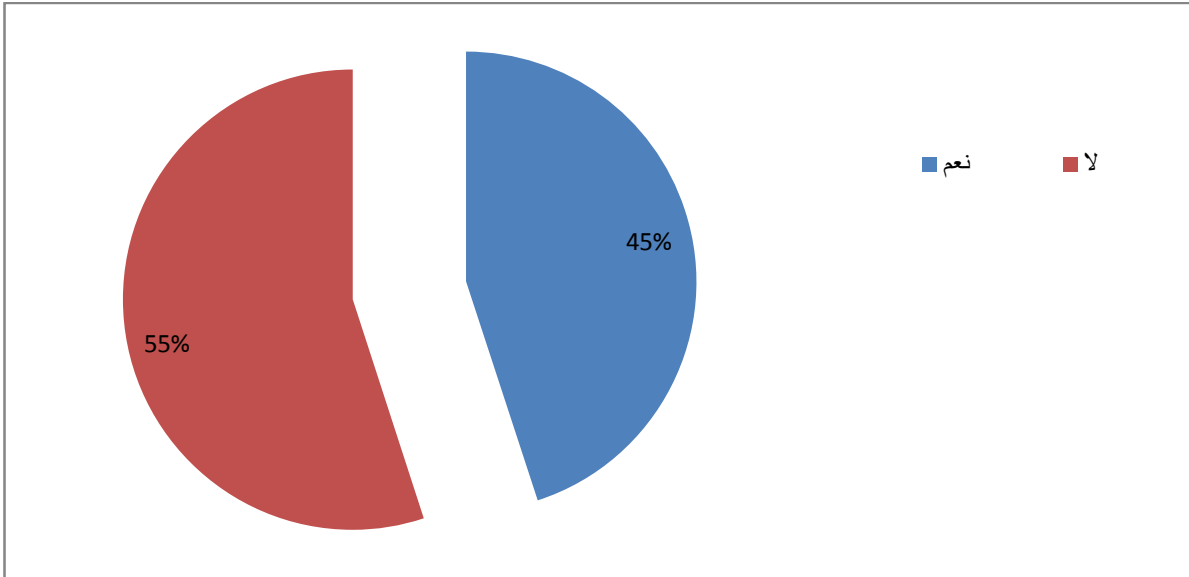
الشكل رقم: 38 تمثيل بياني للخدمات الإلكترونية.

يتبين لنا من خلال الجدول الذي كان حول ما إذا كانت المكتبة تقدم خدمات إلكترونية فأثبتت إجابات المستفيدين بأن نسبة 94.91% من المستفيدين أكدوا على عدم وجود خدمات إلكترونية أما النسبة المتبقية والتي قدرت بـ 5.35% فألوا بتقديم المكتبة لخدمات إلكترونية.

أنشطة المكتبة: 7. هل تقوم المكتبة بأنشطة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	49	%45.37
لا	59	%54.62
المجموع	108	%100

الجدول رقم: 39 أنشطة المكتبة.



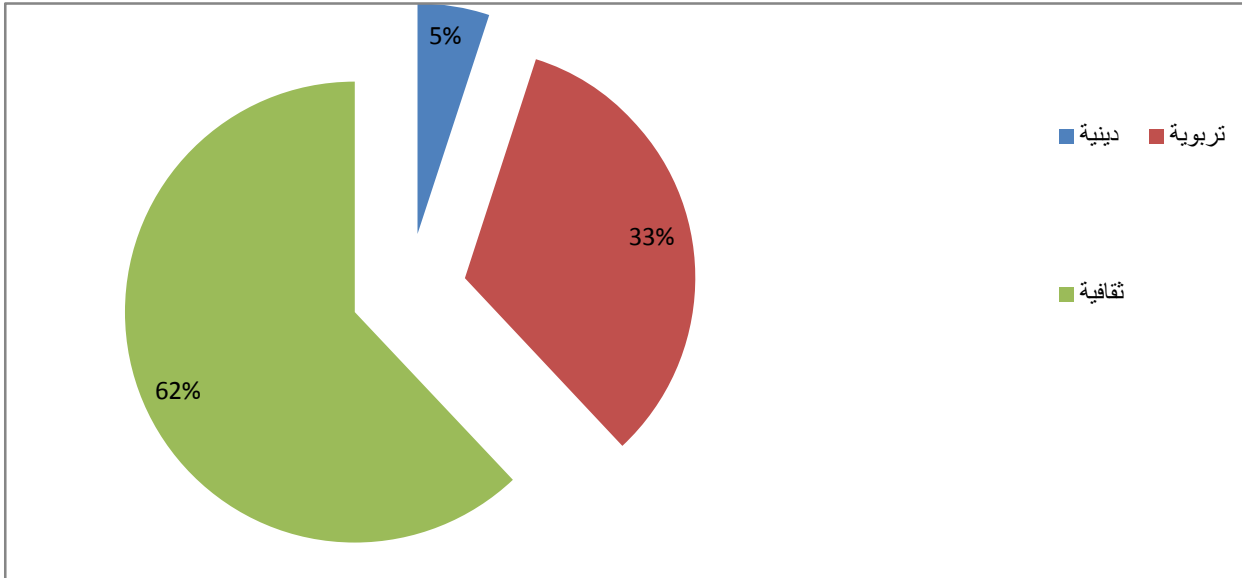
الشكل رقم: 39 أنشطة المكتبة.

من خلال الجدول يتضح بأن المكتبة تقوم بأنشطة والتي مثلتها نسبة %54.62، أما بقية المستفيدين فقد صرحوا بعدم قيام المكتبة بأنشطة ومثلت نسبتهم بـ %45.37.

### أنواع الأنشطة. إذا كانت الإجابة ب نعم ما هو نوع الأنشطة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دينية	3	5.17%
تربوية	19	32.75%
ثقافية	36	62.06%
المجموع	58	100%

الجدول رقم: 40 أنواع الأنشطة



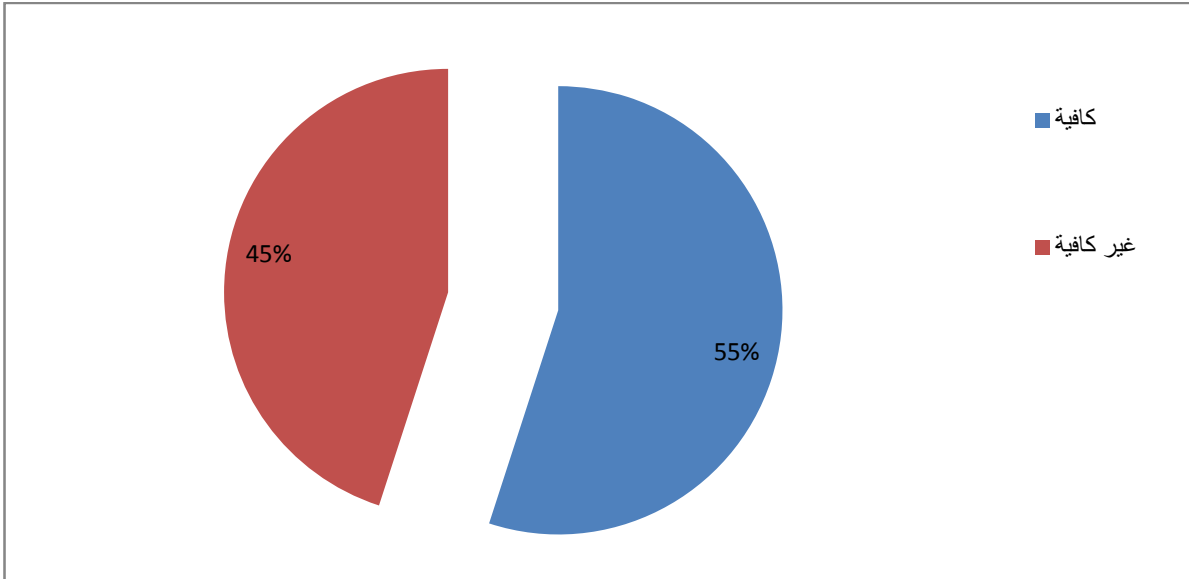
الشكل رقم: 40 تمثيل بياني لأنواع الأنشطة في المكتبة.

يتطرق الجدول إلى أنواع الأنشطة التي تقوم بها المكتبة والذي أسفرت نتائجه عن قيام المكتبة بأنشطة دينية بنسبة 5.17%، أما الأنشطة التربوية فقدرت نسبتها بـ 32.75%، أما الأنشطة الثقافية فأحتلت الصدارة بحيث بلغت نسبتها 62.06%.

### مدة الإعارة: 8. هل مدة الإعارة كافية لتلبية احتياجاتك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
كافية	62	55.35%
غير كافية	50	44.64%
المجموع	112	100%

الجدول رقم: 41 مدة الإعارة في المكتبة.



الشكل رقم: 41 تمثيل بياني لمدة الإعارة

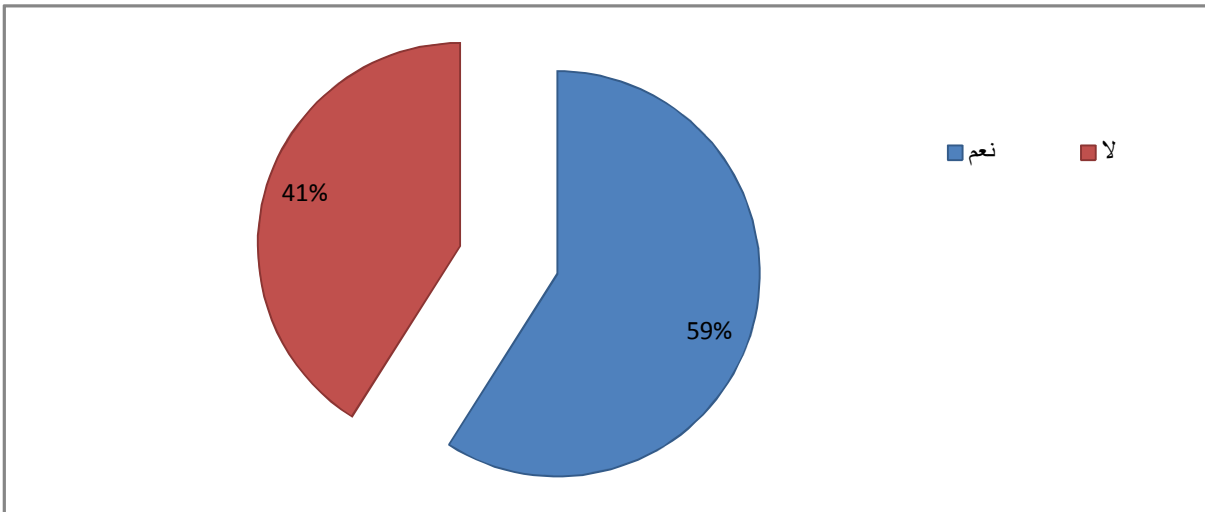
حاولنا من خلال الجدول التّعرف على مدى كفاية مدة الإعارة لتلبية احتياجات المستفيدين فمثلت نسبة 55.35% من المستفيدين الذين اعتبروا مدة الإعارة كافية لتلبية احتياجاتهم العلمية، أما نسبة 44.64% من المستفيدين فصرحوا بأن المدة لا تكفي لتلبية احتياجاتهم العلمية.

المحور الثالث: المجموعات المكتبية التي توفرها المكتبة العامة.

الرصيد الموجود بالمكتبة: 1. هل الرصيد الموجود يلبي احتياجاتك العلمية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	64	%58.71
لا	45	%41.28
المجموع	109	%100

الجدول رقم: 42 الرصيد الموجود للمكتبة.



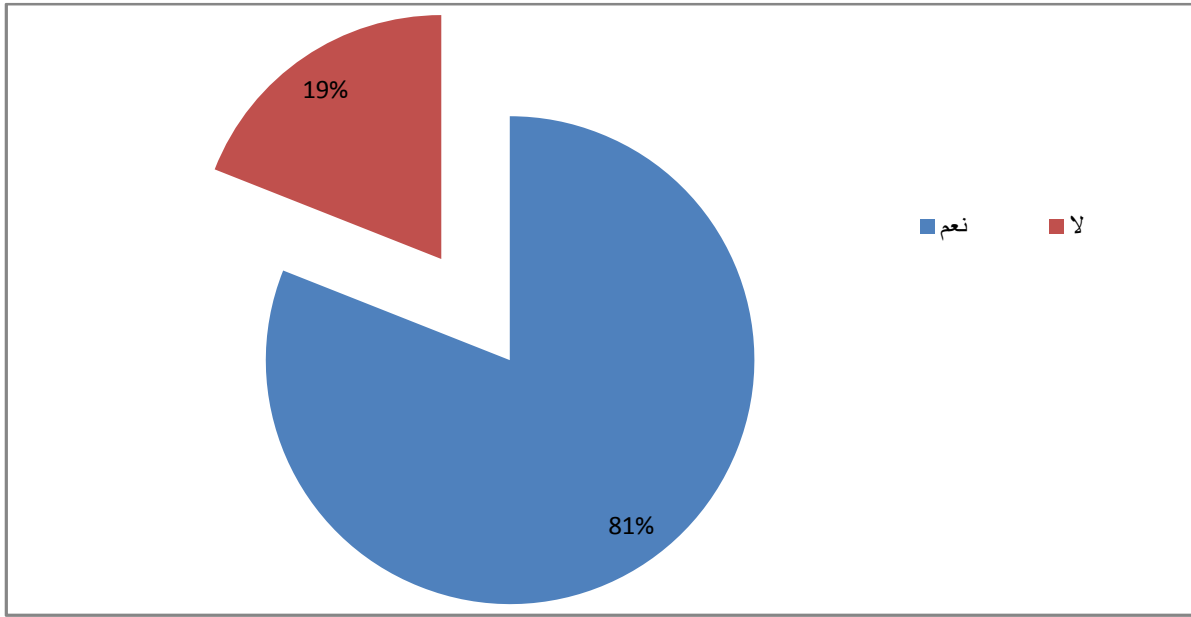
الشكل رقم: 42 تمثيل بياني للرصيد الموجود في المكتبة

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يخص الرصيد الموجود بالمكتبة ومدى تلبية احتياجات العلمية للمستفيدين أن نسبة %58.71 من المستفيدين كانت إجابتهم تؤكد تلبية الرصيد لاحتياجاتهم العلمية، أما نسبة %41.28 أقرت بعدم تلبية الرصيد لاحتياجات العلمية للمستفيدين.

تنوع الرصيد في المكتبة: 2. هل هناك تنوع في الرصيد الموجود؟ كتب، موسوعات، معاجم، قواميس، قصص روايات؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	88	%80.73
لا	21	%19.26
المجموع	109	%100

الجدول رقم: 43 تنوع الرصيد في المكتبة



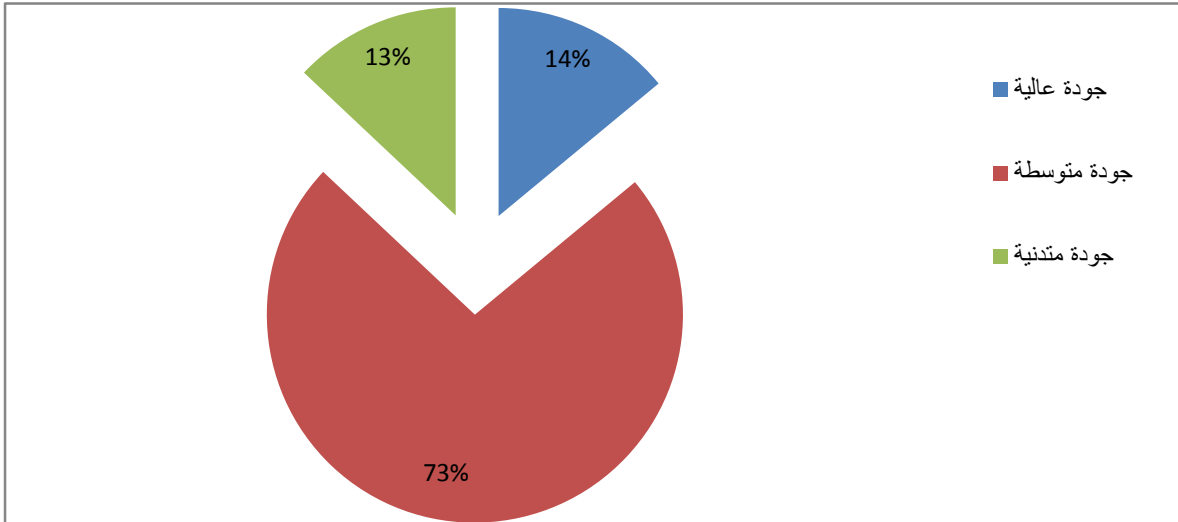
الشكل رقم: 43 تمثيل بياني لتنوع الرصيد الموجود في المكتبة.

بالنسبة لبيانات الجدول فهي تتعلق بتنوع الرصيد الوثائقي للمكتبة، بحيث قدرت نسبة تنوع الرصيد بـ %80.73، أما نسبة %19.26 من المستفيدين فأشاروا إلى عدم تنوع الرصيد الموجود في المكتبة.

### جودة رصيد المكتبة: 3 . ما مدى جودة الرصيد في المكتبة العامة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
عالية	16	%14.81
متوسطة	79	%73.14
متدنية	14	%12.96
المجموع	108	%100

الجدول رقم: 44 جودة رصيد المكتبة.



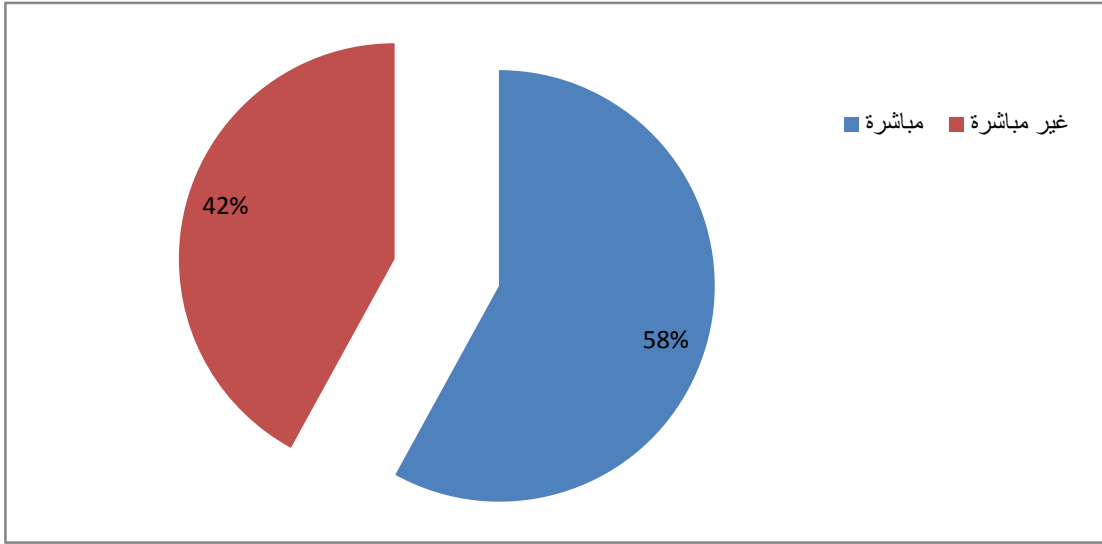
الشكل رقم: 44 تمثيل بياني لجودة رصيد المكتبة.

يمثل الجدول أعلاه مدى جودة الرصيد الوثائقي للمكتبة والذي تمثلت نتائجه في جودة رصيد عالية بنسبة %14.81، ونسبة %73.14 من المستفيدين الذي صرحوا بجودة متوسطة لرصيد المكتبة، أما النسبة الأخيرة %12.96 فعبرت عن تدني جودة رصيد المكتبة.

طريقة الاطلاع على الرصيد: 4. ما هي الطريقة التي تستخدمها في الاطلاع على الرصيد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
مباشرة	61	57.54%
غير مباشرة	45	42.45%
المجموع	106	100%

الجدول رقم: 45 طريقة الاطلاع على الرصيد.



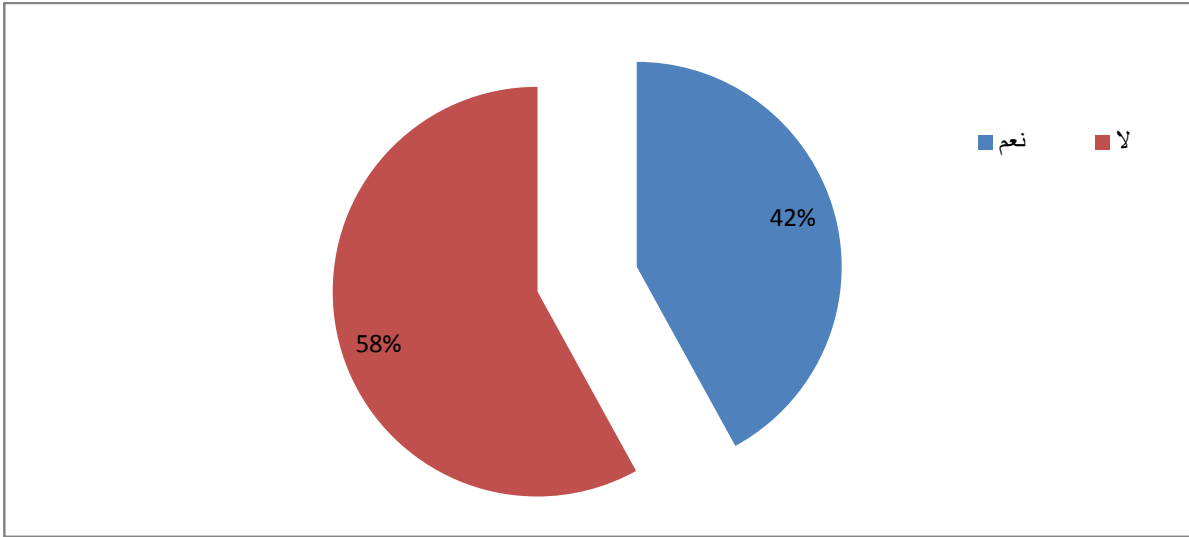
الشكل رقم: 45 تمثيل بياني لطريقة الاطلاع على رصيد المكتبة.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه فإن نسبة 57.54% من المستخدمين أشاروا أن طريقة إطلاعهم على الرصيد هي طريقة مباشرة، أما نسبة 42.45% من المستخدمين فأقروا بأن طريقة إطلاعهم على الرصيد تكون بطريقة غير مباشرة.

تجديد رصيد المكتبة: 5. هل تقوم المكتبة بتجديد الرصيد سنوياً؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	43	42.57%
لا	59	58.41%
المجموع	102	100%

الشكل رقم: 46 تجديد رصيد المكتبة.



الشكل رقم: 46 تجديد رصيد المكتبة سنوياً.

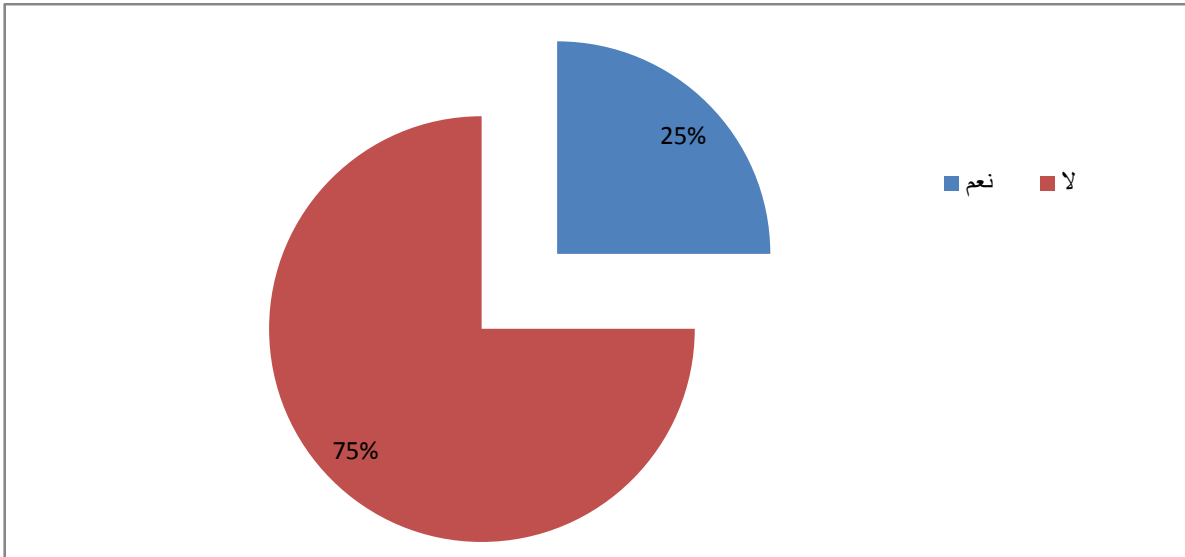
نلاحظ من خلال الجدول ومن خلال إجابة المستفيدين أن المكتبة لا تقوم بتجديد الرصيد سنوياً وهذا ما أدلت به نسبة 58.41% من المستفيدين، أما بقية المستفيدين والذين قدرت نسبتهم بـ 42.57% فأشاروا إلى قيام المكتبة بتجديد رصيدها.

اقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد: 6. هل تأخذ المكتبة بعين الاعتبار اقتراحاتك في

تنمية الرصيد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	26	%25.49
لا	76	%74.50
المجموع	102	%100

الجدول رقم: 47 اقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد .



الشكل رقم: 47 تمثيل بياني لاقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد.

بالنسبة للجدول الأخير للمحور الثالث فكان لمعرفة إذا ما كانت المكتبة تأخذ بعين الاعتبار اقتراحات مستفيديها في تنمية رصيدها، فأسفرت نتائجه عن نسبة 25.94% من المستفيدين الذين أقرروا باتخاذ المكتبة اقتراحاتهم في تنمية الرصيد أما نسبة 74.50% فهم المستفيدين الذين صرحوا بعدم أخذ المكتبة اقتراحاتهم في تنمية الرصيد.

## تحليل نتائج استبيان مالك بن نبي ( عين تموشنت).

**1. بيانات عامة:** من خلال النتائج المتحصل عليها اتضح أن مكتبة مالك بن نبي لها جمهور واسع لكن الفئة الأكثر ترددا هي فئة الشباب المتمثلة في الطلاب.

**2. المحور الأول:** للمبنى وتجهيزاته دور في استقطاب القراء وارتياحهم على المكتبة، ومن خلال دراستنا للمكتبة العامة مالك بن نبي، ومن خلال النتائج المتحصل عليها من طرف أسئلة الاستبيان المقدمة للمستفيدين وإجاباتهم اتضح أنني دور فعال في تردهم عليها، كما أكدوا أنها تسعى لخلق جو مناسب يساعدهم على المطالعة وهو معيار أساسي يضمن زيادة عدد المنخرطين فيها، أما فيما يتعلق بالموقع فإنها ذات موقع استراتيجي يسهل الوصول إليها، كونها تقع وسط المدينة، وبالتالي يمكن القول أن مبنى المكتبة من ناحية تصميمه يضمن الحفاظ على المستفيدين، أما من ناحية التجهيزات فهي لازالت لم تواكب التكنولوجيا الحديثة، حيث أسفرت معظم النتائج أنها تستخدم أجهزة غير متطورة وهذا ما يعرقل توفير الخدمات الإلكترونية، حيث تبقى خدماتها تقليدية محظى.

**3. المحور الثاني:** من خلال الإجابات والنتائج المتحصل عليها والتي تتعلق بالخدمات التي تقدمها المكتبة ومدى ملاءمتها لرغبات المستفيدين تبين لنا أن المكتبي لا يؤثر على تردد المستفيدين للمكتبة، وهذا ينفي تماما وجوده كعنصر فعال في المكتبة من خلال المهام التي يقوم بها، أي أن العلاقة بين المكتبي والمستفيد شبه منعدمة، حيث لم ترتقي على المستوى الجيد وهذا ما أكده معظم المستفيدين، بحيث أن معظم الخدمات التي يستفيد منها هي خدمة الإعارة، أما باقي الخدمات من توجيه، وخدمة مرجعية، وإحاطة جارية فهي لم ترتقي إلى تلبية كافة المتطلبات.

أما عن سياسة المكتبة فهي تسعى إلى توفير واستخدام مختلف أدوات البحث وهذا أيضا ما أكدته النتائج أن المكتبة تستخدم الأدلة والفهارس بنوعها التقليدية والآلية لتسهيل عملية البحث ، إلا أن الأداة الأكثر استخداما هي الفهارس التقليدية، ويمكن تفسير ذلك إلى غياب الدورات التكوينية على استخدام الفهارس الآلية أما عن الخدمات الإلكترونية فهي لازالت قيد المشاريع المستقبلية، حيث أكدت النتائج أن التواصل بين المستفيد والمكتبة لازال تقليديا ولتغطية النقص اتجهت المكتبة إلى تفعيل الأنشطة الثقافية على اختلافها بغية التنمية الاجتماعية والتعريف بمهامها.

#### 4. المحور الثالث: في إطار المجموعات أو الرصيد الذي يعتبر من بين أساسيات تقييم مستوى

المكتبة، ومن خلال الإحصاءات والنتائج المتحصل عليها اتضح لنا أن مكتبة مالك بن نبي تسعى إلى بناء سياسة اقتناء لتنمية الرصيد الوثائقي باستخدام سجل الاقتراحات حسب احتياجات المستفيدين وأخذها بعين الاعتبار وهذا ما أكدته النتائج المتعلقة بتنوع رصيد المكتبة الذي يلبي كافة احتياجاتهم، أما فيما يتعلق بجودة الرصيد فأغلبية المستفيدين أكدوا أنه ذو جودة متوسطة. وهذا ما يفسر عدم الأخذ بعين الاعتبار جودة الرصيد من حيث حدائته ونوعية المعلومات وقيمتها العلمية والتي تعتبر شرط من شروط تقييم الرصيد.

ولتسهيل الوصول إلى المعلومات وتبسيط عملية البحث عملت المكتبة وفق المعايير العالمية لتطبيق سياسة الرفوف المفتوحة وتوفير الاطلاع المباشر لكسر الحواجز بين الوثيقة والمستفيد وهذا يؤكد أن المكتبة لها أهداف واضحة لتجسيد مبدأ الجودة من خلال السعي إلى رفع مستوى خدماتها.

### النتائج العامة:

- أغلب الفئات التي تتراد على المكتبة هي فئة الشباب وهذا ما أكدته إجابات المستفيدين.
- الباحثين هم الأكثر تردداً على المكتبة.
- يؤثر مبنى المكتبة على تردد المستفيدين عليها وهذا ما أكدته النتائج المتحصل عليها.
- يؤثر الجانب الفني للمكتبة على جذب المستفيدين وترددهم عليها.
- يؤثر الجو الذي توفره المكتبة على المستفيدين.
- تجهيزات المكتبة غير متطورة.
- موقع المكتبة يؤثر في تردد المستفيدين عليها كونها تقع وسط المدينة.
- المكتبي لا يؤثر على تردد المستفيدين على المكتبة وهذا ما وضحته النتائج.
- معاملة المكتبي للمستفيدين معاملة حسنة وهذا ما أكدته إجابات المستفيدين.
- أكثر الخدمات التي تقدمها المكتبة هي خدمة الإعارة.
- قيم المستفيدون خدمات المكتبة بالحسنة.
- أداة البحث الأكثر استخداماً هي الفهارس التقليدية.
- المكتبة لا توفر خدمات إلكترونية.
- المكتبة تهتم وتقوم بالأنشطة خاصة الثقافية.
- مدة الإعارة كافية بالنسبة للمستفيدين.
- الرصيد الموجود بالمكتبة يلبي احتياجات المستفيدين.

## - تحتوي المكتبة

على رصيد متنوع وذو جودة متوسطة

### 2. تحليل نتائج استبيان مكتبة بختي بن عودة (وهران).

. بيانات عامة: باعتبار المكتبة العامة متاحة للاستخدام من قبل الجميع إذا لا يقتصر استعمالها على فئة معينة، ومع ذلك إلا وما تتفاوت الفئات في ارتيادها للمكتبة فمكتبة بختي بن عودة كانت مركزاً لفئة الشباب وخاصة الطلاب، وذلك لحصولهم على ملاذهم من الراحة لتأدية نشاطاتهم.

2. المحور الأول: للمبنى دور كبير في جذب المستفيدين لارتياذ المكتبة فتصميم المبنى الذي صمم بشكل ملفت للانتباه والموقع الذي تتمركز فيه المكتبة (وسط المدينة) والذي يسهل على المستفيدين الوصول إلى المكتبة، بالرغم من أن المكتبة تعاني من قدم تجهيزاتها، إلا أن المكتبة فعلاً تشهد إقبالاً كبيراً من المستفيدين.

3. المحور الثاني: تعتبر الخدمات هي الواجهة التي تقابل المستفيدين، والمطلوب من أخصائي المعلومات تهيئة المكتبة بالخدمات المطلوبة، إذ تعتبر هذه الأخيرة الترجمة الفعالة لنشاطات ووظائف المكتبة، بحيث أن الحكم الأولي لجودة الخدمة يكون من خلال العلاقة التي تربط المستفيدين بأخصائيي المعلومات القائمين على إعداد هذه الخدمة، لذلك نجد معظم مستفيدي مكتبة بختي بن عودة راضين نوعاً ما عن الخدمات التي تقدمها المكتبة، وربما يعود ذلك إلى لجوء المستفيدين فقط للمطالعة، إذ تنحصر استفادتهم في المكتبة من خدمة الإعارة والتوجيه وفي بعض الأحيان الخدمة المرجعية، فارتياذ المستفيدين للمكتبة بكثرة من أجل المطالعة لذلك كان تقييمهم لخدمات المكتبة أنها

حسنة، فهم لا يحتاجون لأكثر من التوجيه في المكتبة، ومن جهة أخرى نجد أن الموظفين هناك لم يرتقوا إلى مكانة أخصائي المعلومات لأن الدور الحديث الذي يقوم به أخصائي المعلومات يتعدى التوجيه وإعارة الكتب، حتى أن المكتبة لا تقوم بأنشطة مكثفة لجذب مستفيديها، لذلك يمكن القول بأن نظرة المستفيدين للخدمات هي نظرة محدودة ومقتصرة على زاوية واحدة ألا وهي خدمة الإعارة والتوجيه، ومن جانب آخر نجد أن المستفيدين صرحوا بعدم وجود أدوات بحث متطورة وإنما اقتصرت أدوات البحث الموجودة على الفهارس التقليدية والأدلة، وهذا ناتج ربما إلى عدم وجود تجهيزات حديثة تساعد الموظفين في إعداد أدوات بحث متطورة وربما هو ناتج عن تقاعس الموظفين عن إعدادها، وهذا بالتأكيد سيكون سببا لغياب الخدمات الإلكترونية.

**4. المحور الثالث:** باعتبار المكتبة العامة مؤسسة تربية تثقيفية تخدم كافة الموظفين من مختلف الأجناس والمهن والأعمار والمستويات، بالإضافة إلى أنها تخدم فئات مختلفة، لهذا يجب أن تهتم المكتبة بالمجموعات المكتبية وعليها أن تسعى إلى إشباع حاجات مستفيديها، إذ يقع على عاتق المكتبة توفير هذه المجموعات تلبية لاحتياجات مستفيديها. وعليه أكد المستفيدون على تنوع الرصيد الموجود بالمكتبة وتلبيته لاحتياجاتهم العلمية كما أكدوا على جودة الرصيد الموجود بالمكتبة وأشاروا إلى أن المكتبة تأخذ اقتراحاتهم في تنمية الرصيد، إلا أنه هناك تضارب في هذه الإجابات، لأنه ومن جهة أخرى أدلى المستفيدون بعدم تجديد المكتبة للرصيد سنويا فمن المحتمل أن المستفيد لم يفهم صيغة السؤال لذلك كانت إجابته عشوائية ومن المحتمل أن تقوم المكتبة بتجديد الرصيد سنويا إلا

أنهم لا يلاحظون ذلك وخاصة إذا كان المكتبة لا تعلمهم بكل ما هو جديد في المكتبة، وتقوم بتنمية الرصيد عشوائياً دون مراعاة اقتراحات المستفيدين.

### النتائج العامة:

- أغلب فئات المجتمع التي تتراد المكتبة هي فئة الشباب.
- الطلاب هم أكثر الفئات المرتادين للمكتبة.
- للمبنى دور في تردد المستفيدين على المكتبة.
- توفر المكتبة للمستفيدين جواً مناسباً للمطالعة.
- التجهيزات الموجودة بالمكتبة غير متطورة.
- لا يؤثر الموقع على تردد المستفيدين على المكتبة.
- للمكتبة دور في نفور وتردد المستفيدين.
- معاملة المكتبة للمستفيدين هي معاملة حسنة.
- خدمة الإعارة هي الخدمة التي يقدمها المكتبيون بكثرة للمستفيدين.
- يقدم المكتبيون خدمات حسنة.
- الأدوات التي تستعملها المكتبة هي الفهارس التقليدية.
- لا تقدم المكتبة خدمات إلكترونية.
- تقوم المكتبة بأنشطة دينية ثقافية تروية.
- مدة الإعارة كافية لتلبية احتياجات المستفيدين.

- الرصيد الموجود في المكتبة متنوع ويلبي احتياجات المستفيدين وهو ذو جودة متوسطة.
- الطريقة المستخدمة في الإطلاع على الرصيد هي الطريقة المباشرة.
- لا تقوم المكتبة بتجديد الرصيد سنوياً ولا تأخذ بعين الاعتبار اقتراحات المستفيدين.

#### إجراءات المقابلة:

#### مكتبة مالك بن نبي:

1- أخذ موعد المقابلة: فيفري 2018.

2- التحكيم: كان التوجيه من طرف الأستاذة المشرفة.

3- الاستئذان: قمنا بأخذ الإذن من مديرة مكتبة مالك بن نبي ولاية عين تموشنت.

4- القابلة الفعلية : 09 ماي 2018.

#### مكتبة بختي بن عودة

-أخذ موعد المقابلة: 28 مارس 2018.

2- التحكيم: كان التوجيه من طرف الأستاذة المشرفة.

3- الاستئذان: قمنا بأخذ الإذن من المسؤول عن مكتبة بختي بن عودة ولاية وهران.

4- القابلة الفعلية : 10 ماي 2018.

#### عرض المقابلة:

المحور الأول: دور مبنى المكتبة في استقطاب المستفيدين وتردهم عليها.

س1: هل مبنى المكتبة يستوعب كافة المستفيدين؟ وهل يحتمل التوسع مستقبلاً؟

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

ج1: المبنى لا يستوعب كافة المستفيدين لأن البناية في تصميمها تخالف المعايير العالمية كما أن المساحات غير مستغلة بالشكل الصحيح، خاصة فضاء الكبار الذي لا يستوعب كافة الزائرين حيث جل الفضاءات غير قابلة للتوسع. فالمساحة قابلة للتوسع من ناحية بناء المكاتب فقط.<sup>1</sup>

ج2: مبنى المكتبة يستوعب كافة المستفيدين إلا أنه لا يحتمل التوسع مستقبلاً باعتباره معلم أثري<sup>2</sup>.

س2: ما هي الفضاءات الموجودة في المكتبة وهل تتناسب في تنظيمها مع احتياجات المستفيدين؟

ج1: الفضاءات الموجودة في المكتبة متمثلة في:

▪ فضاء الطفل الذي توليه المكتبة اهتماماً كبيراً من ناحية التنظيم والتجهيزات، فضاء مخصص للباحث والاطلاع الداخلي، قاعة المحاضرات، فضاء الانترنت، بهو للمعارض.

▪ يتلقى فضاء الكبار الخاص بالمطالعة مشكل الاكتظاظ مقارنة بعدد المستفيدين والمقاعد المتوفرة، أما فضاء الطفل الذي يقع في الطابق الثاني فهو حاجز لبعض الأطفال للتردد عليه.

ج2: الفضاءات الموجودة في المكتبة هي فضاء المطالعة، فضاء الأطفال، فضاء الباحث.

▪ لا يتناسب تنظيم الفضاءات مع احتياجات المستفيدين كون المبنى معلم أثري بحيث لا يمكن التعديل فيه وإضافة الفضاءات مثلاً فضاء الطفل الذي يتواجد بالطابق العلوي ذو مسلك يصعب على الطفل الصعود إليه.

<sup>1</sup> مقابلة أجريت مع مديرة مكتبة مالك بن نبي بولاية عين تموشنت يوم 2018/05/09. على الساعة 11:00 صباحاً.

<sup>2</sup> مقابلة أجريت مع مندوبة مديرية الثقافة والمديرة العامة للمكتبات العامة بوههران يوم 2018/05/08 على الساعة 15:00 مساءً.

### س3: هل الميزانية تتلاءم مع متطلبات المكتبة؟

ج1: بالنسبة للميزانية فهي غير كافية لتوفير احتياجات المكتبة حيث يتم تقسيمها حسب الأولويات المتعلقة بالتكوين والصيانة. حيث أكدت المبحوثة أن الميزانية لا تشكل عائق كبير مقارنة بنص اليد العاملة المتخصصة.

ج2: لا تتلاءم الميزانية مع متطلبات المكتبة فهي مخصصة للمجموعات فقط. أي أن مديرية الشؤون الثقافية لا تخصص ميزانية للتجهيزات وتكوين الموظفين.

### س4: ما هي التجهيزات المستخدمة في المكتبة وما مدى حداثتها؟

ج1: تسعى المكتبة إلى تجهيز فضاءاتها بأحدث الوسائل التكنولوجية من أجهزة الإعلام والطابعات وغيرها، حيث يوجد في فضاء الانترنت أجهزة حاسوب حديثة نوعاً ما لكن لقلة عددها يتم الاستعانة بالأجهزة القديمة، بالإضافة إلى وجود كاميرات مراقبة، أما الطابعات فهي تستخدم للعمل الإداري فقط. ومن ناحية الطاولات والكراسي فهي مناسبة نوعاً ما لاحتياجات المستفيدين.

ج2: تفتقر المكتبة إلى العديد من التجهيزات، بحيث لازالت تجهيزاتها تقتصر على الطاولات والكراسي أما فيما يتعلق بالوسائل الحديثة فهي شبه منعدمة في المكتبة حيث يوجد بعض الحاسبات في مكتب المسؤول فقط.

### س5 من المسؤول عن عملية الصيانة في المكتبة (البرمجيات، التجهيزات)؟

ج1: عملية الصيانة في المكتبة تقوم بها المؤسسة المتعاقد معها لشراء الأجهزة والبرمجيات، حيث تتكفل بإصلاح الأجهزة وتكوين الموظفين على استخدام الأنظمة وكيفية العمل بها.

ج2: غياب التجهيزات الحديثة يرافقه بطبيعة الحال عدم وجود مسؤولين عن عملية الصيانة.

المحور الثاني: سياسة المكتبة في جذب القراء ( دراسة الأهداف، الخدمات)

س1: باعتبار المكتبات العامة فضاء عمومي يستقطب كافة شرائح المجتمع، فما هي السياسة

المنتهجة التي تركز عليها المكتبة للرفع من مستوى خدماتها وتلبية احتياجات كافة المستفيدين

منها؟

ج1: انتهجت مكتبة مالك بن نبي سياسة جديدة للخروج من الطرق التقليدية واستبدالها بالطرق

الحديثة تتماشى والتطورات من خلال:

▪ التركيز على فضاء الأطفال من ناحية التصميم وتنسيق الديكور وتوفير حصص وورشات لتنمية فن الإبداع.

▪ أما بالنسبة للكبار فقد ركزت المكتبة على سياسة الرفوف المفتوحة من أجل تسهيل البحث والإطلاع على كل المجموعات بحرية.

▪ توفير فضاء الانترنت للمستفيدين وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة وطرق البحث فيها.

▪ توفير فضاء للمطالعة الجماعية من أجل المناقشة والتحضير لأعمالهم البحثية.

▪ القيام بالأنشطة الداعمة والمكملة للكتاب والمطالعة.

▪ التخطيط لتوفير فضاء خاص بذوي الاحتياجات الخاصة وتزويده.

▪ توفير سجل الاقتراحات للمستفيدين.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

■ التنسيق مع العديد من المؤسسات الخارجية (بالنسبة للمؤسسات التربوية فقد تم تنفيذ تعليمات وزارة الثقافة بخصوص مجانية الانخراط للأطوار التعليمية الثلاث بالإضافة إلى إعلان المدارس بكل مهام المكتبة، أما فيما يخص الجمعيات فالمكتبة تفتح أبوابها لإقامة المعارض والقيام بالنشاطات خاصة الدينية منها.

■ أما المؤسسات العقابية فنقوم مكتبة مالك بن نبي بإرسال مجموعاتها عبر المكتبة المتنقلة.

■ فتح أبواب المكتبة في شهر رمضان ليلاً حيث نجحت هذه السياسة واستقطبت الكثير من المستفيدين سنة 2017.

■ الاستقبال الجيد للمنخرطين وتوجيههم خاصة عائلات الأطفال.

■ تألية الرصيد الوثائقي ومحاولة التحكم في التكنولوجيا الحديثة.

ج2: أما مكتبة بختي بن عودة فتمثلت سياستها في:

■ توجيه المستفيدين وإرشادهم،

■ تحاول المكتبة توفير جو من الراحة والهدوء ليتمكن المستفيدون من ممارسة نشاطاتهم.

■ لها اهتمام بمجال الأنشطة الثقافية.

س2: باعتبار العنصر البشري مهم في تقديم الخدمة المكتبية: إذن على أي أساس يتم توزيع المهام

على الموظفين؟

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

ج1: هناك قانون خاص بالأسلاك المشتركة في توزيع المهام تحدده وزارة الثقافة، لكن المكتبة إلى خلق جو من التعاون أثناء العمل الجماعي من خلال دمج كل الموظفين في كل الفضاءات أي تبادل الأدوار من فترة إلى فترة.

حيث يوجد بالمكتبة 05 موظفين متخصصين في مجال المكتبات يتداولون على قسم المعالجة لتدارك النقائص، بالإضافة إلى تداولهم على فضاء الأطفال يومين في الأسبوع.

ج2: بما أن أغلب الموظفين ليسو بمتخصصين في مجال المكتبات، ومستواهم العلمي لا يتجاوز مرحلة الثانوي ماعدا موظفة واحدة ذات مستوى أكاديمي، وبالتالي قسمنا المهام حسب قدراتهم وخبراتهم.

س3: ما هي السياسة المعتمدة لاقتناء المجموعات المكتبية؟

ج1: تتم عملية بناء سياسة الاقتناء انطلاقاً من احتياجات المستفيدين المقترحة وكذلك بالاعتماد على عدد النسخ التي يتم الطلب عليها بكثرة ( أي حركية الكتب)، كذلك بالاعتماد على الموازنة بين المجموعات في مختلف التخصصات.

أما فيما يخص الهبات فهي تأتي من طرف وزارة الثقافة وزارة المجاهدين، الشؤون الدينية والأشخاص.

لكن تتم المصادقة على قائمة المقنتيات من طرف وزارة الثقافة حيث خصصت 56% من المجموعات لفئة الصغار و35% لفئة الكبار.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

ج2: لا تعتمد المكتبة على سياسة محددة وواضحة لاقتناء المجموعات المكتبية بحيث تقوم مديرية الشؤون الثقافية باقتناء الكتب حسب التخصصات الموجودة دون مراعاة احتياجات المستفيدين.

س4: كيف تقيمون أداء الموظفين في المكتبة (المكتبيين)؟

ج1: يتم التركيز في عملية التقييم على المكتبيين باعتبارهم العنصر الفعال في تقديم الخدمات وذلك من خلال:

▪ التقييم المباشر (المحاسبة) بالاعتماد على مردودية العمل كل 03 أشهر من ناحية الانضباط، السلوك، سرعة العمل.

▪ التقييم غير المباشر من خلال ملاحظة النقائص حيث يتم استجواب الموظف ومعرفة الخلل في العمل لإيجاد الحلول المناسبة.

▪ أما فيما يخص أدائهم فهو أداء حسن حيث كل الموظفين يقومون بالعمل حسب التوجيهات والتعليمات المقدمة إليهم.

ج2: بما أن أغلب الموظفين ليسو بمتخصصين فأداؤهم أقل من المتوسط لعدم امتلاكهم لكفاءات علمية، إلا أن هناك بعض الاجتهادات من الموظفين لتحسين أدائهم.

س5: هل تقوم المكتبة بتخصيص دورات تكوينية للمكتبيين؟

ج1: التكوين يكون حسب قانون وزارة الثقافة حيث تم إجراء تكوين مسبقاً على استخدام **synged** خارج المكتبة في مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني **cerist**.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

---

أما المكتبة تقوم بالدورات التكوينية عن طريق المحاضرات وتشجيع الموظفين على حضور الملتقيات خاصة الجامعية منها. أما حالياً يتم تدريبهم داخل المكتبة على استخدام نظام PMB الذي سيتم العمل به مستقبلاً.

ج2: لا تقوم المكتبة بتخصيص حصص أو دورات تكوينية إلا أنه في الآونة الأخيرة ارتأت أن تقوم بمحاضرات متعلقة بالمهنة بمساعدة بعض الأساتذة والباحثين في مجال المكتبات من أجل تدريبهم على طرق العمل.

المحور الثالث:

س1: ما طبيعة علاقة الموظفين بالإدارة؟ وهل تلقون التدريب الكافي حسب المستجدات الحديثة؟

ج1: فيما يخص العلاقة فهي علاقة حسنة في إطار العمل المهني وعلى الموظف احترام<sup>1</sup> قوانين العمل والالتزام بها، أما فيما يخص التكوين أغلبيته يكون عن طريق المحاضرات حيث لا يتلقى كافة الموظفين التدريب بل فئة أو أشخاص فقط على كيفية استخدام الأجهزة وكيفية التفاعل مع نظام المعالجة وادخال البيانات.

ج2: علاقة الإدارة بالموظفين علاقة إنسانية مهنية يسودها الاحترام المتبادل، أما فيما يتعلق بالتدريب فلم نتلقى أي تدريب.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> مقابلة أجريت مع مسؤولة تسيير الرصيد الوثائقي والإعارة بمكتبة مالك بن نبي (عين تموشنت). 2018/05/09. على الساعة : 15:00 مساءً.

<sup>2</sup> مقابلة أجريت مع مسؤول مكتبة بختي بن عودة (وهران) 2018/05/10 . على الساعة 11:00 صباحاً.

س2: ما هي طريقة العمل في المكتبة (فردية أم جماعية).

ج1: نظام المكتبة يفرض العمل الجماعي وتبادل المهام والمشاركة في الآراء بغية الرفع من مستوى العمل.

ج2: طريقة العمل في المكتبة هي جماعة وذلك لتغطية النقص الموجود بين الموظفين ولعدم خبرتهم في الأداء لذلك المهام تأتي جماعياً.

س3: هل تأخذون اقتراحات المستفيدين بعين الاعتبار؟

ج1: صحيح أن هناك سجل اقتراحات لتسجيل العناوين المطلوبة لكن معظم الاقتراحات لا تؤخذ بعين الاعتبار أثناء عملية الاقتناء.

ج2: لا تأخذ اقتراحات المستفيدين بعين الاعتبار.

س4: هل تسعون إلى تحقيق جودة في الخدمات لتلبية احتياجات المستفيدين؟

ج1: المهنة المكتبية تفرض على أي مكتبي التميز في الأداء ورضاء المستفيدين من خلال توجيههم ومساعدتهم على إيجاد المعلومة وإعلامهم بكل جديد في مجال تخصصهم بالإضافة إلى توجيه الموظفين غير المتخصصين وتدريبهم على التصنيف وكيفية البحث عن المراجع.

ج2: أكيد أننا نسعى إلى تحقيق جودة الخدمات إلا أن عدم امتلاك الموظفين للخبرة بشكل عائق لعدم وعيهم بأهمية التميز في الأداء لبلوغ الجودة.

س5: هل تخصصون حصص تدريبية للمستفيدين على كيفية الاستفادة من خدمات المكتبة؟

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

ج1: المكتبة لا توفر حصص تدريبية للمستفيدين، لكننا نقوم بمساعدة المستفيدين والإجابة على استفساراتهم، وتوجيههم وإرشادهم على كيفية البحث.

ج2: لا يوجد حصص تدريبية للمستفيدين على كيفية الاستفادة من خدمات المكتبة إلا أننا نقوم بتوجيههم ومساعدتهم إذا دعت الحاجة لذلك.

س6: هل هناك نوع من التواصل أو التفاعل الافتراضي مع المستفيدين؟

ج1: يوجد لدى المكتبة صفحة فيسبوك بالإضافة إلى الموقع الرسمي، لكن لا يوجد نوع من هذا التفاعل حيث التواصل لا يزال تقليدياً من طرف المستفيدين.

ج2: لا يوجد نوع من التفاعل الافتراضي مع المستفيدين لأن المكتبة لم تخرج بعد من نظرتها الكلاسيكية للمكتبات العامة.

### تحليل المقابلة:

#### المحور الأول: مبنى المكتبة وأثره على تردد المستفيدين

من خلال المحور الأول والذي يدرس المبنى ومدى تأثيره على استقطاب القراء يمكن أن نستنتج أن هذا الأخير له دور فعال في تردد أو نفور المستفيد ومن خلال ملاحظتنا والمقابلة مع مسؤولي المكتبة العامة (مالك بن نبي ولاية عين تموشنت، ومكتبة بختي بن عودة ولاية وهران) تبين لنا أن: بالرغم من حداثة مبنى مكتبة مالك بن نبي وكبر مساحتها إلا أنه لا يستوعب كافة المستفيدين خاصة في فترة الامتحانات وهذا راجع إلى أن تصميم البناية مخالف للمعايير العالمية، كما لا توجد إستراتيجية في تقسيم الفضاءات التي تتلاءم مع الفئات، بحيث يتم استخدام فضاء الطفل من قبل

الكبار نظرا لمشكل الاكتظاظ، كما أن فضاء الطفل يوجد في الطابق الثاني الذي يصعب الوصول أما فضاء ذوي الاحتياجات الخاصة لازال ضمن المشاريع المستقبلية، ولتعزيز العلاقات الخارجية خصصت بهو للمعارض بغية نشر الثقافة. لكن التجهيزات فهي متوسطة من ناحية حداتها وهذا الأمر متعلق بالميزانية باعتبارها غير كافية لكافة متطلبات المكتبة إذ تحتوي المكتبة على بعض الطابعات للخدمة الإدارية في حين تم تزويد فضاء الانترنت بأجهزة الحاسب الآلي إلا أنها غير كافية لكافة المستفيدين وبالتالي لازالت تستخدم الأجهزة القديمة. أما فيما يتعلق بالأمن تم تزيد المكتبة بالكاميرات للمراقبة، وفي مجال الصيانة فالمكتبة تخصص لها ميزانية نظرا لغياب التقنيين لجأت لتعامل مع الموردين في حالة تعطل الأجهزة. وهذا دليل على نقص اليد العاملة ذات الكفاءة بالإضافة إلى نقص الدورات التكوينية وهذا ما يعرقل تحقيق الجودة.

أما مكتبة بختي بن عودة وهران فتصميمها الأصلي منافي لبناية المكتبات باعتبارها كنيسة ومعلم أثري إلا أن لها دور في جذب القراء، بحيث لها مساحة تستوعب عموما كافة المستفيدين، أما فيما يخص الفضاءات الموجودة فهي لا تتناسب مع احتياجات المستفيدين إذ هي الأخرى خصصت فضاء للطفل لكن في الطابق العلوي وموقعه لا يتلاءم مع هذه الفئة إلا أن المكتبة تفتقر لفضاء ذوي الاحتياجات الخاصة وقاعة خاصة بكبار السن، وبما أن ميزانية المكتبة محدودة لا تتلاءم مع متطلبات المكتبة أثرت من ناحية حداثة التجهيزات أو بالأصح غياب تام لاقتناء التجهيزات، بحيث لازالت المكتبة تقتصر على (الطاولات، الكراسي، الرفوف) وبالتالي فهي ذات طابع تقليدي محظ.

## المحور الثاني: سياسة المكتبة في جذب القراء وتلبية احتياجاتهم.

خصصنا المحور الثاني لدراسة سياسة المكتبة وسعيها لتلبية احتياجات المستفيدين من خلال دراسة الأهداف ونوعية الخدمات المتوفرة:

حيث اتضح أن السياسة العامة لمكتبة مالك بن نبي تهدف إلى تطوير خدماتها وتحسين طرق تقديمها حسب التطورات الحديثة إلا أنها لازالت قيد العمل حسب الطرق الكلاسيكية بالاعتماد على تعليمات وزارة الثقافة والعمل بها حيث تركز على المعالجة الوثائقية وعملية الاقتناء دون الاهتمام بتطوير باقي الخدمات لمواكبة المستجدات الحديثة، ولتدارك النقص ارتأت المكتبة إلى تغطيته من خلال تحديد بعض الأولويات وأخذها بعين الاعتبار كأسس لضمان جودة خدماتها، من خلال العمل بنظام الأرفف المفتوحة تبعا للمعايير العالمية الموحدة لتسهيل عملية البحث بالإضافة إلى خلق جو مناسب للمطالعة وتزويد الفضاءات بالرصيد الذي يخدم احتياجات المستفيد وفق سياسة اقتناء تعمل على الموازنة بين التخصصات والأخذ بعين الاعتبار الاقتراحات المسجلة لكن تبقى هذه السياسة مرتبطة بقرار الوزارة في توفير المجموعات المكتبية، كما تسعى إلى تعزيز الثقافة وتنمية المجتمع بتفعيل النشاطات لتوعية المستفيدين في شتى المجالات، ورغم قلة المتخصصين في المهنة إلى أنها تسعى إلى رفع مستوى الأداء من خلال تشجيع العمل الجماعي بغية تبادل الخبرات حيث يتم تداول المكتبيين على فضاء الطفل يومين في الأسبوع وهذه مبادرة لتكوين جيل قارئ، ولتكملة الدور الاجتماعي تسعى إلى التعامل والتنسيق مع المؤسسات الخارجية من بينها التربوية والجمعيات والمراكز الاستشفائية والتنسيق معهم في مجال الأنشطة وحتى

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

المؤسسات العقابية يتم الاهتمام بها حيث تلعب المكتبة المتفقلة دور كبير في تلبية طلبات الفئة المعاقبة. وكل هذه المهام تمر عبر مرحلة التقييم لدراسة وضعية الأداء باعتبار العنصر البشري هو المحور الأساسي لرفع مكانة المكتبة في ظل المنافسة الخارجية.

أما مكتبة بختي بن عودة تحاول تأدية خدماتها بطريقة محتشمة لأنها تعاني من نقص في العامل البشري المؤهل وعدم كفاءته، وغياب التكوين في المكتبة وهذا ما يعكس سوء مردوديتهم وعدم بلوغ المكتبة لجودة الخدمات، ولتلبية احتياجات مستفيديها تتبع المكتبة سياسة الرفوف المفتوحة، كما تعمل على توجيه المستفيدين وارشادهم بالإضافة إلى قيامها بالنشاطات الثقافية، الأمسيات الشعرية معارض الكتب، كما إلى توفير جو من الراحة لممارسة المستفيدين مختلف نشاطاتهم، أما فيما يتعلق بالمجموعات المكتبية فالمكتبة ليس لها دور في اقتناءها إنما تقوم مديرية الثقافة بهذه العملية، إذ أن المكتبة لا تراعي احتياجات المستفيدين، فمسؤول المكتبة يقوم باقتراح بعض العناوين فقط

### المحور الثالث: المكتبي ودوره في تحقيق جودة الخدمات.

سلطنا الضوء في هذا المحور على الدور الذي يقوم به أخصائي المعلومات في تفعيل خدمات المكتبة وتلبية احتياجات المستفيدين ومن خلال المقابلة مسؤولة التسيير الوثائقي والإعارة لاحظنا أن مكتبة مالك بن نبي تأخذ بعين الاعتبار دور العلاقة بين الإدارة والموظفين في رفع مستوى العمل بحيث العلاقة بينهم علاقة مهنية يسودها الاحترام والتعاون وتبادل الخبرات للاستفادة وتغطية النقائص الموجودة لدى بعض الموظفين، لكن لاحظنا وجود الموظفين غير المتخصصين في الفضاءات التي لها اتصال مباشر مع المستفيدين وهذا التوزيع غير مناسب يعيق عملية التوجيه

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

والإرشاد، إذ يقع على عاتق المتخصصين تكوين الموظفين بغية تحسين خدمات التوجيه والبحث عن المعلومات بحث يعتبر تدريب المستفيد ومساعدته اجتهاد من قبل الموظفين في حين لم تخصص المكتبة حصص لمثل هذه الدورات لكن تسعى إلى خلق نوع من التواصل والتفاعل الافتراضي بالنشر على موقع التواصل الاجتماعي ( الفيسبوك ) الخاص بالمكتبة جل النشاطات لكن ليس نشط بالشكل المطلوب نظرا لنقص اليد العاملة. أما الموقع لازال مجرد واجهة الكترونية للمكتبة.

أما مكتبة بختي بن عودة فقد أكد مسؤول المكتبة أنه يسعى إلى تحقيق الجودة إلا أنه يجد صعوبة في ذلك كون كل الموظفين يفتقرون إلى كفاءات في مجال المكتبات، مما دفعه على تحفيز العمل الجماعي لتبادل المهارات ومعرفة كيفية تسيير المهام، بحيث يسعى إلى تكوينهم من خلال التوجيه والإرشاد بغية إكسابهم بعض الكفاءات المهنية. إذ يمكن القول أن عدم كفاءة العمال أدى إلى غياب حصص تدريبية للمستفيدين على كيفية الاستفادة من خدمات المكتبة، إذ أن الموظفين لم يفهموا أهمية الدور الذي يؤديه

في المكتبة. وبالتالي فإن المكتبة تتواصل مع مستفيديها تقليدياً لم تتعدى إلى استخدام الطرق التكنولوجية.

### النتائج العامة:

بعد تفريغ أجوبة الاستبيان وتحليلها وبالإضافة إلى إجراء المقابلة وتحليل البيانات المتحصل عليها من كلتا المكتبتين "مالك بن نبي بولاية عين تموشنت" و "بختي بن عودة بولاية وهران" وبالاعتماد على الملاحظة البسيطة توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

---

- ❖ كلتا المكتبتين لهما جانب فني ملفت للانتباه وجذب القراء إلا أنه منافي تماماً للمعايير العالمية من حيث توزيع الفضاءات خاصة مكتبة بختي بن عودة باعتبارها كنيسة ومعلم أثري فهي مجرد متجر للكتب واستقطاب السياح فقط.
- ❖ الميزانية المخصصة لا تلبى متطلبات كلتا المكتبتين كون المكتبة العامة تابعة لوزارة الثقافة بحيث تفرض عليها قوانين خاصة باقتناء الكتب فقط.
- ❖ التجهيزات المتوفرة في المكتبتين لم ترتقي إلى مستوى الجودة إلا أن مكتبة مالك بن نبي تولى اهتماماً كبيراً في تزويد مكتبتها بأحدث الوسائل مقارنة بمكتبة بختي بن عودة التي لازالت تعتمد على الوسائل التقليدية في إنجاز أعمالها.
- ❖ تقدم كلتا المكتبتين خدماتها لكافة فئات المجتمع تماشياً مع مبدأ العمومية من حيث الموازنة في تنظيم الفضاءات وتلبية الاحتياجات.
- ❖ السياسة المعتمدة في تقديم الخدمات تقليدية ذات طابع كلاسيكي في كلتا المكتبتين ، حيث يتم التركيز على خدمة الإعارة وإعطاء الأولوية للفهارس التقليدية في عملية البحث.
- ❖ سياسة الرفوف المفتوحة وتفعيل الأنشطة الثقافية من بين الأولويات الرئيسية الهادفة لاستقطاب القراء وزيادة عدد المنخرطين ورفع المستوى الثقافي.
- ❖ الاهتمام بالعنصر البشري وتكوينه حسب إمكانيات كلتا المكتبتين ، وتشجيع العمل الجماعي بغية رفع مستوى الأداء، خاصة في مكتبة مالك بن نبي التي تنتهج مبدأ التقييم كأداة لضمان مردودية العمل.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

❖ الاهتمام بالمستفيدين وميولاتهم البحثية وتوجيههم، مع غياب الفضاءات التي من شأنها يتم تشجيع واكتشاف المواهب والقدرات والتي يعتبر من بين مهام المكتبة العامة في تنمية المجتمع في كافة المجالات.

❖ كلتا المكتبتين لا تعتمد على سياسة واضحة في توزيع المهام ومن خلال ملاحظتنا لمكتبة مالك بن نبي الفضاءات التي يكون فيها التواصل مع المستفيدين بشكل مباشر يخصص لها موظفين غير متخصصين وهذا ما يعرقل عملية التوجيه والإرشاد والإجابة على الاستفسارات، في حين مكتبة بختي بن عودة تفتقر تماما لأهل التخصص.

❖ تسعى كلتا المكتبتين إلى بناء سياسة اقتناء علمية واضحة في إطار الموازنة بين التخصصات وتغطية النقص في شتى المجالات خاصة العلمية إلا أن اقتناء المصادر الالكترونية فهو منعدم تماما في مكتبة بختي بن عودة أما مكتبة مالك بن نبي تقوم باقتناء المصادر الالكترونية لكن بنسخ قليلة لا تلبى كافة الاحتياجات.

❖ تهتم كلتا المكتبتين بتطوير العلاقة بين الإدارة والموظفين والعمل في إطار خدمة المستفيد.

❖ كلتا المكتبتين تسعى إلى الإعلان عن نشاطاتها والتعريف بها لكن بطرق مختلفة حيث مكتبة بختي بن عودة فهي لازالت تعتمد على الطرق التقليدية. أما مكتبة مالك بن نبي توكل المهام للمنشط الثقافي بالتنسيق مع مسؤول الإعلام حيث يتم الإبلاغ عنها عبر مواقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك).

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

❖ التواصل الافتراضي منعدم تماماً في مكتبة بختي بن عودة في حين نجد مكتبة مالك بن نبي تسعى إلى التفاعل مع المستفيدين افتراضياً لكن بالشكل المتواصل نظراً لقلة اليد العاملة المتخصصة وانشغالهم بالمهام التقليدية يعرقل إتمام هذه العملية.

❖ الجودة غاية لكتا المكتبتين لبلوغ التميز في الأداء لكن يبقى مشكل التكوين ونقص المتخصصين عائق أمام رفع مستوى تقديم الخدمات.

❖ الجودة تعتبر في الأساس مبدأ وغاية أو هدف وإبداع في الأداء وليست قانون تلتزم به المكتبات.

### الاستنتاجات على ضوء الفرضيات:

لقد جاء موضوع دراستنا ليوضح مدى تجسيد المكتبات العامة للجودة كمفهوم ناجع لتلبية احتياجات المستفيدين، وبعد تتبع خطوات ومراحل البحث العلمي بغية التأكد من صحة الفرضيات الموضوعية:

**الفرضية الأولى:** المكتبات العامة بالجزائر عرفت استفاقة محتشمة نوعاً ما لتفعيل دور المكتبات الحديث، من خلال تجسيد مفهوم الجودة، إذ يعتبر هذا الأخير من التطلعات المستقبلية للمكتبات فالتركيز على الأنشطة الثقافية يعتبر من أولى خطوات الولوج إلى جودة الخدمات حتى وإن الأرضية في منأى عن تحقيق تطلعات المستفيدين إلا أن محاولة طاقم عمل المكتبة وإن كان بدرجات متفاوتة في التطبيق يستحق أن يتوج بالتجسيد يوماً ما على أرض الواقع، وتبقى هذه المبادرة تؤكد على أن الفرضية القائلة أن المكتبات العامة (بختي بن عودة بوهران، مالك بن نبي بعين تموشنت) تسعى لتحقيق الجودة هي فرضية صحيحة.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و(بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

**الفرضية الثانية:** تعتبر تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في التقنيات والتجهيزات من بين الأساليب والعوامل المساعدة على تطوير خدمات تماشياً مع متطلبات العصر، حيث ساهمت في تفعيل التواصل ما بين المكتبة والفئات المستفيدة من خدماتها، لكن مكتباتنا لم ترتقي إلى المستوى الحديث في ظل غياب هذه التجهيزات خاصة في مكتبة بختي بن عودة، أما مكتبة مالك بن نبي فقد شهدت نوع من التحسن نتيجة سعيها لإدخال التكنولوجيا في مختلف وظائفها، وبالتالي فإن الفرضية القائلة تستخدم المكتبات العامة بوهران وعين تموشنت تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الجودة في الخدمات هي فرضية خاطئة بالنسبة لمكتبة بختي بن عودة بوهران، وصحيحة نسبياً بمكتبة مالك بن نبي بعين تموشنت.

**الفرضية الثالثة:** مهما سعت المكتبات العامة إلى تحقيق الجودة وفق معايير إدخال التكنولوجيا الحديثة والاهتمام بالفضاءات وتنظيمها وتزويدها بكل احتياجات المستفيدين، إلا أن النقص يبقى واضحاً إذ تنتهي هذه الإستراتيجية بالفشل الحتمي في غياب العامل البشري المؤهل في إطار المهنة المكتبية والمعلوماتية، والذي يسعى إلى استغلال كل هذه الإمكانيات وفق احتياجات المستفيدين بغية رفع مكانة المكتبة.

ومن خلال الدراسة الميدانية في كلتا المكتبتين لاحظنا أن غياب الجودة في مكتبة بختي بن عودة سببه الرئيسي غياب العامل البشري أما مكتبة مالك بن نبي في لازالت لم ترتقي إلى المستوى المطلوب لتحقيق الجودة نتيجة نقص اليد العاملة المؤهلة وبالتالي فإن الفرضية القائلة أن كلتا

المكتبتين لهما عامل بشري مؤهل لتحقيق الجودة هي فرضية خاطئة بالنسبة لمكتبة بختي بن عودة وصحيحة نسبياً بالنسبة لمكتبة مالك بن نبي.

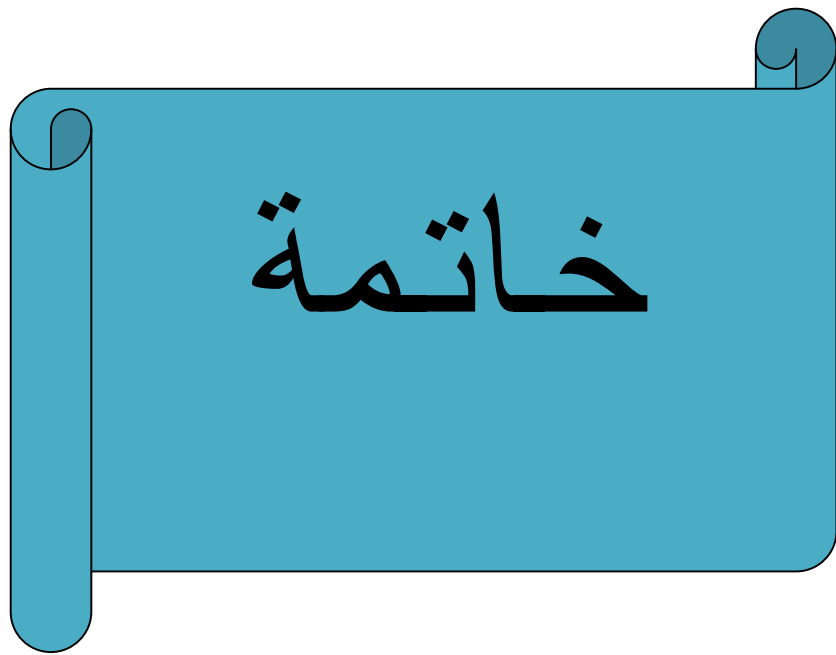
### الاقتراعات:

- ❖ الاهتمام بالمكتبات العامة تماشياً مع متطلبات العصر الحديثة.
- ❖ إعادة النظر في سياسة توظيف العامل البشري في المكتبات العامة.
- ❖ الحرص على تكوين العنصر البشري دورياً وباستمرار تماشياً مع تطورات المهنة المكتبية.
- ❖ ضرورة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في تسيير مهام المكتبة خاصة الخدمات الموجهة للمستفيد.
- ❖ ضرورة تسليط الضوء على المكتبات العامة كونها الفضاء الثالث لتكوين وتنمية المجتمع.
- ❖ تحسين مهارات الاتصال بين الإدارة والمكتبيين وإشراكهم في اتخاذ القرار.
- ❖ ضرورة تبني مفهوم الجودة في المكتبات ووضع كجزء أساسي من الخطة الإستراتيجية.
- ❖ تبني نظام العمل الجماعي وروح الفريق الواحد بغية تسديد الثغرات وإنجاح العمل.
- ❖ تشجيع الموظفين وتحفيزهم لضمان رفع قدراتهم واكتشاف مواهبهم لرفع مستوى الأداء.
- ❖ التركيز على المستفيد والبيئة لا على الممتلكات، أي جعل المستفيد هو أساس أي هدف أو خطة لأداء المكتبي.
- ❖ خلق جو من التعاون بين المستفيد والمكتبي بغية تحسين المعاملة والعلاقة، وكسب المستفيد وجعله كطرف أساسي في الخدمة المكتبية.

ضرورة العمل بمواصفات الجودة لسقاطها على كافة الخدمات المكتبية.

### خلاصة الفصل:

ومن خلال إجراء الدراسة الميدانية ابتداءً من عرض استمارة الاستبيان والمقابلة وتحليلها في كلتا المكتبتين يتضح لنا أن جودة الخدمات في المكتبات العامة كمفهوم هي غائبة عن الواقع، لكنها كتطبيق أو كنشاط موجودة ببيئات وأساليب مختلفة حيث توصلنا من خلال موضوع دراستنا أن كلتا المكتبتين تفتقر إلى أرضية مهياة لتجسيد الجودة كمفهوم وممارسة.



وفي الأخير وباعتبار المكتبات العامة مؤسسة ثقافية واجتماعية وسياسية تسعى لتكوين وتنمية مجتمع ديموقراطي فإن تطبيق الجودة والعمل وفق مناهجها أمر ضروري لمواكبة التطور، حيث لم تقتصر الجودة على تقديم الخدمة فقط، وإنما تدرس كافة تفاصيل المكتبة بداية من المبنى وتجهيزاته إلى غاية دراسة أساليب تطوير الخدمات وتقديمها، وبالتالي فإن الجهود التي ترسمها الجهات الوصية لتعزيز مكانة المكتبات العامة لم ترتقي إلى مستوى التطبيق الفعلي، وهذا ما تبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في كلتا المكتبتين، أن جل المكتبات العامة تفتقر إلى أرضية مهينة ذات معايير لتجسيد الجودة وتطبيقها وفق المنظور الصحيح، كما أن ثقافة الجودة غائبة تماما كمفهوم خدماتي في المهنة المكتبية، أما كتطبيق أو طموح للرفع من مستوى الخدمات فهو حاضر لكن ليس بالمستوى المطلوب، إذ أن غياب أساليب وعوامل تحقيقها المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات واليد العاملة المؤهلة يصنفها ضمن المكتبات التقليدية.

وانطلاقاً من هذه النقائص والمعوقات جاءت اقتراحاتنا كحلول وبدائل يمكن العمل بها لضمان استقطاب الفئات الاجتماعية المراد تكوينها وتنميتها وفق العمل بمبدأ الجودة كمفهوم وتطبيق فعلي ونشرها على كل المستويات التنظيمية والفرعية مع الأخذ بعين الاعتبار المتطلبات التكنولوجية وبالأخص تكوين وتدريب العنصر البشري الذي يجب تكوينه وتدريبه تماشياً مع المستجدات الحديثة الذي يضمن احتواء مبدأ الجودة في طيات المهنة المكتبية كشرط أساسي لملاءمة الخدمة للمستفيد.



البيبايوغرافية

المعاجم والقواميس:

1. دياب، مفتاح محمد. معجم مصطلحات إدارة المعلومات وإدارة المعرفة. [د. ط]. عمان: كنوز المعرفة، 2016.
2. الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات. [د. ط]. عمان: كنوز المعرفة، 2010.
3. قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.

الكتب باللغة العربية:

4. أشرف السعيد، أحمد. تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات. [د.م]: [د.ن]، [د.ت].
5. إتييم، محمود. دليل المكتبة العامة ومكتبة الأطفال. [د. ط]. فلسطين: مركز القطان للطفل 2005.
6. بوحوش، عمار، محمود الذنبيات، محمد. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ط3. الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية، 2009.
7. البياتي، أميرة شكرولي. داود اللامي، غسان قاسم. تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال. ط1. عمان: مؤسسة الوراق، 2010.
8. البنداري، إبراهيم دوسقي. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. [د. ط]. [د. م]: دار الثقافة العلمية، 2004.
9. الجندي، محمود عبد الكريم. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2013.

10. الجاسم ، جعفر. تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار أسامة، 2005.
11. همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010.
12. الهادي، عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. [د. ط.]. [د. ت.]. 2008.
13. الطائي، جعفر حسن. تكنولوجيا المعلومات على المكتبات ومراكز المعلومات. [د. ط.]. [د. ن.]: [د. م.]. [د. ت.].
14. الطائي، جعفر حسن. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان: دار البداية، 2013.
15. ياقر الموسوي، عزيزة، عبد الله العلي، أحمد. مكتبة المستقبل. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون، 2002.
16. المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة، 2011.
17. المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين. عمان: دار المعتز، 2013.
18. محمد، هاني. المكتبة والمجتمع: أنواع المكتبات وأثرها على قيام الحضارات. [د. م.]: دار العلم والإيمان، [د. ت.].
19. محمود عباس، طارق. المكتبات العامة: تنظيمها، خدماتها، تقنياتها الحديثة في ضوء الانترنت. مصر: شركة إيبس كوم، 2002.
20. المالكي، مجبل لازم مسلم. المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية. [د. ط.]. عمان: مؤسسة الوراق، 2000.

21. مختار إسماعيل، وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2009.
22. المغربي، محمد خير الدين. مدخل في علم المكتبات. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015.
23. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. [د. ت]. عمان: دار صفاء، 2000.
24. الصوفي، عبد الله إسماعيل. التكنولوجيا ومراكز المعلومات في المكتبة المدرسية. ط2. عمان: دار المسيرة، 2011.
25. عبد الهادي، محمد فتحي. البحث العلمي ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. ط2. القاهرة: الدار المصرية، 2005.
26. عبد العزيز، خليفة شعبان. الدوريات في المكتبات ومراكز المعلومات. [د.م]: العربي للنشر، [د.ت].
27. العكرش، بن حمد عبد الرحمان. التخطيط لمباني المكتبات. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك الوطنية، 1419. (السلسلة الثانية؛ 30).
28. العلي، أحمد عبد الله. المكتبات المدرسية والعامّة: الأسس والخدمات والأنشطة. [د. ت]. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1994.

29. عليان، مصطفى رحي، النجداوي أمين. **مقدمة في علم المكتبات**. [د. ط]. عمان: دار الفكر، 1999. ص 221.
30. عليان، مصطفى رحي، النجداوي، أمين. **علم المكتبات والمعلومات**. عمان: دار الفكر، 1999.
31. عليان، رحي مصطفى. **أساسيات خدمات المعلومات**. عمان: دار المنهجية، 2017.
- عليان، رحي مصطفى. **إدارة المكتبات**. ط2. عمان: دار صفاء، 2015.
32. عليان، رحي مصطفى. **إدارة المكتبات**. ط2. عمان: دار صفاء، 2015.
33. فؤاد إسماعيل، نهال. **الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المكتبات والمعلومات**. الإسكندرية: دار المعرفة، 2012.
34. سعد الله، أبو القاسم. **تاريخ الجزائر الثقافي: 1500 - 1830**. بيروت: دار الغرب الإسلامي. ج.1.
35. السعيد مبروك، إبراهيم. **أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة**. كفر الشيخ: دار العلم، 2014.
36. قسمي، عبد القادر. **علم المكتبات وتوفير التكنولوجيا**. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2013.
37. خيريك، عمار. **البحث عن المعلومات في الانترنت**. [د.م]: دار الرضا، 2009.
38. غراممي، وهيبه. **تكنولوجيا المعلومات في المكتبات**. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2012.
- الكتب باللغة الأجنبية:**

39. Fédération international des associations de bibliothèques (ifla), organisation des nations unies pour l'éducation la science et la nature(Unesco) Les services de la bibliothèque : principe

directeurs de l'ifla/ Unesco.[s. l]unesco,IFLA, 2001.

#### المجلات:

40. حمد، الغدير، شفيق، حداد. جودة خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك:

دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين. مجلة دراسات العلوم الإدارية، مج 38، ع2، 2011.

41. قموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفة، خديجة. المعيار العربي الموحد للمكتبات العمومية.

جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2013.

42. تمور تبير، فاروق. المكتبات في عصر المعلومات. مجلة علم المكتبات. ع5. جامعة

الجزائر، [د. ت].

#### القوانين والمراسيم والقرارات:

43. مرسوم تنفيذي رقم 12 - 234 المؤرخ في 3 رجب عام 1433هـ الموافق لـ 24 مايو

2012م، يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، الجريدة الرسمية

للجمهورية الجزائرية . ع. 34.

44. قرار وزاري مشترك المؤرخ في 15 جمادى الثانية 1435هـ الموافق لـ 15 أبريل 2014م،

يتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.

المذكرات:

45. بوطالب، سعاد. التخطيط لمباني المكتبات العامة: دراسة ميدانية بالمكتبة العامة لبلدية الطاهير ولاية جيجل، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص مكتبات ومراكز المعلومات. قسنطينة: قسم علم المكتبات [د.ت].
46. بوغان. نور الدين، شفيق، حداد محفوظ جودة. جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير. علوم التسيير. المسيلة: علوم التسيير، 2006 - 2007
47. بوغافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير. قسنطينة، 2006.
48. بوشاقور، حليلة، نابتي، محمد الصالح. أثر خدمات المكتبة العامة على تنمية الميول القرائية: دراسة ميدانية بالمكتبة العامة لبلدية عين السمارة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. مكتبات ومراكز المعلومات. قسنطينة: علم المكتبات، 2011.
49. بو الضيود، مريم، زنتوت، شفيعة. خدمات المكتبة الجامعية في ظل التطور التكنولوجي: دراسة ميدانية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص مكتبات ومراكز المعلومات، قسنطينة: قسم علم المكتبات. 2010 - 2011.
50. بن رضوان، كريمة، بن جعفر وفاء. خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية. مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم المكتبات والمعلومات، قسنطينة: قسم علم المكتبات والإعلام الآلي، 2010 - 2011.

51. حناش، سمية، دريدي، دنيا. دور أخصائي المعلومات في إرساء مجتمع المعلومات. مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر. مكنتبات ومراكز المعلومات: قسنطينة. قسم علم المكتبات، 2010.
52. يزيد، قادة. واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية: دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص حوكمة الشركات، تلمسان: قسم إدارة الأفراد والمنظمات حوكمة الشركات. 2011 - 2012.
53. كداوة، عبد القادر. استخدام الباحثين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البحث العلمي. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستر، علم المكتبات والتوثيق، الجزائر: علم المكتبات، 2009.
54. عمايرية، عائشة. أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستر. وهران: قسم علم المكتبات والمعلومات، 2010.
55. عولمي، خولة، سعد الدين، فاطمة. المكتبات العامة ومدى تلبية احتياجات المستخدمين: دراسة ميدانية بمكتبة مالك حداد. مذكرة لنيل شهادة الماستر. مكنتبات ومراكز المعلومات، قسنطينة: علم المكتبات، 2010 - 2011.
56. فليسي، ليندة. واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستر. بومرداس، 2011 - 2012.
57. خليل، ليلي. دور أخصائي المعلومات في تحقيق الفعالية في المكتبات الجامعية. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. مكنتبات ومراكز المعلومات. قسنطينة: قسم المكتبات، 2010.

58. خريف، راضية، لعريط، وسيلة. التكوين المستمر لأخصائي المعلومات في ظل البيئة الرقمية. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. مكتبات ومراكز المعلومات. قسنطينة: قسم علم المكتبات، 2011.

الويبوغرافيا:

59. أبو علي، دعاء محمد مصليحي؛ الفرقة الرابعة قسم علم المكتبات. مدونة المكتبيين بالمنوفية، [د. م]: جامعة المنوفية، 2008. متاح على الرابط: <http://librarianismenofia>. تم الدخول يوم: 2018/03/15.

60. أحمد السيد . دور أخصائي المعلومات في تنمية الوعي الثقافي للمجتمع من خلال المكتبات العامة . مداخلة في مؤتمر الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الإسكندرية، 2004 . متاح على الرابط:

<http://theinformatioway>. Blogspot.com. تاريخ الدخول (2018/03/17).

61. بودربان، عزالدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق. مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة: قسم المكتبات. مج1. ع2، 2002. متاح على الرابط: [www.webreview.dz](http://www.webreview.dz). تم الدخول يوم (2018/04/02).

62. حرحاد، كهينة. تقييم خدمات المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية. مجلة علم المكتبات. ع2. الجزائر: جامعة بوزريعة، 2001. <http://www.fshumaines-univ-alog>

r2.dz>revues تم الدخول يوم(2018/03/17).

r2.dz>revues <http://www.fshumaines-univ-alog> تم الدخول يوم (2018/03/17).

63. كشار، صبرينة. انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المهنة المكتبية بين التأقلم والزوال.

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية العربي بن المهدي: أم البواقي.

<http://www.niv-costantine2.dz> تاريخ الدخول (2018/03/18).

64. ناظم الزهيري، طلال. تطبيقات النظم الآلية في المكتبات العامة العراقية. جامعة المستنصرية:

قسم المعلومات والمكتبات.

[https://fr.slideshare.net > drtalal](https://fr.slideshare.net/drtalal) تاريخ الدخول يوم (2018/03/10).

65. المنظمة العربية للتنمية الزراعية. الدورة التدريبية حول النظم الآلية في المكتبات ومراكز

المعلومات. السودان: [د.ن.]، 2007. ص 10، 11.

Jasj > <http://www-Jasj-net> تم الدخول يوم (2018/03/20).

66. مقناني، صبرينة. الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي

قسنطينة 1 و 2 في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة. أعمال المؤتمر 24 للاتحاد العربي للمكتبات

والمعلومات. ص 224. متاح على الرابط:

تم <http://Arab-afli-org/media-labrary/pdf/Afli24-Meqnani-2013>.

الدخول (2018/03/19).

67. حرحاد، كهينة. تقييم خدمات المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية. مجلة علم المكتبات.

ع 2. الجزائر: جامعة بوزريعة، 2001. متاح على الرابط:

<http://www.fshumaines-univ-alog> r2.dz > revues تم الدخول يوم (2018/03/17).

68. مخلوفي، عابد. أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية. مجلة rist. مج 19. ع2. تيارت: جامعة

ابن خلدن، [د. ت]. 2-19-rist-ar02>pdf>. <http://www.webreview.dz> تم الدخول يوم

(2018/03/15).

69. شابونية، عمر. الدور الجديد لاختصاصي المعلومات. مجلة دراسات المعلومات، 2009. ع5.

متاح على الرابط:

univ-alger2.dz> revues <http://www.fshumaines-> تم الدخول يوم

(2018/03/17).

70. الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات. مبادئ الإفلا . ص75. متاح على الرابط

<https://www.ifla.org> archive. تم الدخول يوم: 2018/04/20.

71. تمور تبير، فاروق. المكتبات في عصر المعلومات. مجلة علم المكتبات. ع5. جامعة الجزائر،

[د. ت]. ص 95. متاح على الرابط:

[www.fshumaines-univ-alger2.dz](http://www.fshumaines-univ-alger2.dz) تم الدخول يوم 2018/02/14.

72. غزال، عادل. دور أخصائي المعلومات في اليقظة، 2015.

<http://www.adelghezzal.wordpress.com>. تم الدخول يوم (2018/03/18).

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن با ديس مستغانم

شعبة علم المكتبات  
والمعلومات



كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الانسانية

دليل المقابلة:

في إطار التحضير لإعداد مذكرة الماستر في علم المكتبات والمعلومات تخصص نظم  
معلومات التكنولوجيا الجديدة والتوثيق الموسومة ب:

واقع جودة الخدمات في المكتبات العامة مكتبة مالك بن نبي بعين تموشنت  
وبختي بن عودة بوهران أنموذجا.

مقابلة موجهة إلى مسؤول المكتبة ( مالك بن نبي بعين تموشنت و بختي بن عودة  
بوهران)

تحت إشراف:

\*د. وليد زوليخة

من إعداد الطالب:

✓ نيل خيرة

✓ زوج يمينة

## ملحق:01

### المقابلة:

المحور الأول: مبنى المكتبة وأثره على تردد المستفيدين.

س1: هل مبنى المكتبة يستوعب كافة المستفيدين؟ وهل يحتمل التوسع مستقبلاً؟

س2: ما هي الفضاءات الموجودة في المكتبة؟ وهل تتناسب تنظيمات الفضاءات مع

احتياجات المستفيدين؟

س3: ما هي التجهيزات المستخدمة في المكتبة؟ وما مدى حداتها؟

س4: هل الميزانية تتلاءم مع متطلبات المكتبة؟

س5: من المسؤول عن عملية الصيانة في المكتبة؟

المحور الثاني: سياسة المكتبة في جذب القراء وتلبية حاجيات المستفيدين.

س01: باعتبار المكتبات العامة فضاء عمومي يستقطب كافة شرائح المجتمع، فما

هي السياسة المنتهجة التي تركز عليها المكتبة للرفع من مستوى خدماتها وتلبية

احتياجات كافة المستفيدين منها؟

س02: باعتبار العنصر البشري مهم في تقديم الخدمة المكتبية: إذن على أي أساس

يتم توزيع المهام على الموظفين

س3: ما هي السياسة المعتمدة لاقتناء المجموعات المكتبية؟

س4: كيف تقيمون أداء الموظفين في المكتبة (المكتبيين)؟

س5: هل تقوم المكتبة بتخصيص دورات تكوينية للمكتبيين؟

**المحور الثالث: المكتبي ودوره في تحقيق جودة الخدمات المكتبية.**

س1: ما هي طبيعة علاقة الإدارة بالموظفين في المكتبة ؟ وهل تلقون التدريب

الكافي في العمل؟

س2: ما هي طريقة العمل في المكتبة (فردية أم جماعية)؟

س3: هل تأخذون اقتراحات المستفيدين بعين الاعتبار؟

س4: هل تسعون إلى تحقيق الجودة في الخدمات لتلبية احتياجات المستفيدين؟

س5: هل تخصصون حصص تدريبية للمستفيدين على كيفية الاستفادة من خدمات

المكتبة؟

س6: هل هناك نوع من التواصل أو التفاعل الافتراضي مع المستفيدين؟





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

شعبة: علم المكتبات

والمعلومات



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

في إطار التحضير لرسالة مكملة لشهادة الماستر في علم المعلومات الحديثة والتوثيق  
حيث نرفق هذا الاستبيان لتغطية الجانب التطبيقي للبحث بعنوان:

واقع جودة الخدمات في المكتبات العامة مكتبة "مالك بن نبي بعين  
تموشنت ومكتبة بختي بن عودة بوهران" أنموذجا

تحت إشراف:

د. وليد زوليخة

من إعداد الطالبتين:

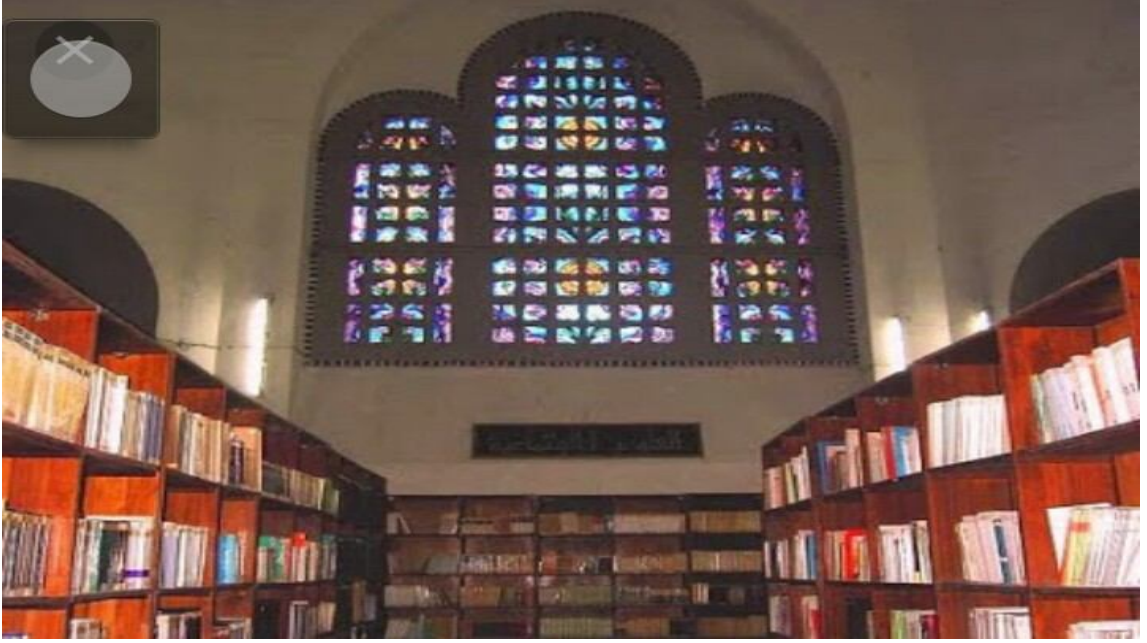
زبوج يمينة

نيل خيرة

نرجو من حضرتكم مساعدتنا في إتمام هذه الدراسة وذلك بالإجابة على أسئلة استمارة  
الاستبيان المقدمة بين أيديكم وذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة، نحيطكم علما  
أن هذه المعلومات تستعمل لغرض البحث العلمي.

السنة الجامعية: 2018/2017

الملحق: 03 مكتبة بختي بن عودة ( وهران ).



الملحق: 04 صفحة مكتبة مالك بن نبي



المكتبة الرئيسية للمطالعة  
العمومية مالك بن نبي لولاية  
عين تموشنت



BplpAintemouchent@

Nous contacter



Plus



Message



S'abonner



J'aime

Closed Now ★★☆☆☆ 3.3

Bibliothèque · Ain Temonchent, Ain Temouchent, Algeria

## الملحق: 05 منشورات صفحة مكتبة مالك بن نبي.

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي لولاية  
عين تموشنتت 35 photos a ajouté · septembre 2017, 14:11 19



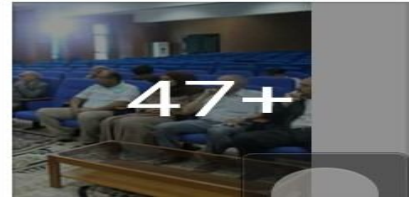
المحطة العائنية للقاقله الثقافيه ليوم الثلاثاء 19 سبتمبر 2017 كانت  
ببلديه عين الكيحل وبالضبط بمدرسة العقيد لطفى والتي شهدت من  
خلالها عدة نشاطات للاطفال مطالعة حرة في الهواء الطلق لتلاميذ  
المدرسة كما شهدت ايضا ورشة في الرسم لاكتشاف المواهب الصغيرة  
وكذا عروض ترفيحية هادفة للبهلواني محمد ناصر .



المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي لولاية  
عين تموشنتت 50 photos a ajouté · Hier, à 13:19



استضافت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي لولاية عين  
تموشنتت يوم الخميس 24 ماي 2018 على الساعة 10:30 صباحا  
الكاتبة لطاشي ايمان طالبة اللغة الفرنسية بجامعة عين تموشنتت في  
لقاء كاتب وكتاب بحضور دكاترة جامعيين ومدير المركز الجامعي  
بلحاج بوشعيب وجانب من النخبة المثقفة بالولاية .





## ملخص الدراسة:

تطرت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على جودة الخدمات في المكتبات العامة كمفهوم وكممارسة والذي جاء نتيجة التنافس بين المكتبات على التميز وفي ظل التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح من الضروري على المكتبات العامة تبني مفهوم الجودة في خدماتها كممارسة فعلية لا طموح عصري للمحافظة على مكانتها والقيام بدورها الحديث وقوفا عند طلبات احتياجات مستفيديها المتزايدة.

ومن هذا المنطلق هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الخدمات بالمكتبات العامة في كل من مكتبة "مالك بن نبي" بعين تموشنت و "بختي بن عودة" بوهران، وتقييم جودة تلك الخدمات لتحديد نقاط التميز والإخفاق فيها مع الخروج ببعض المقترحات لتوضيح أهمية العمل بمقاييس الجودة التي تضمن اللحاق بالتجارب العالمية.

### الكلمات المفتاحية:

المكتبات العامة - الخدمة المكتبية - الجودة - جودة الخدمات.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ  
وَالَّذِي جَعَلَ الْمَوْتَ  
وَالْحَيَاةَ وَالَّذِي  
يُعِيدُ النَّاسَ  
وَالَّذِي يُعَلِّمُ  
بِالْقُرْآنِ وَالَّذِي  
يُعَلِّمُ بِالْقُرْآنِ  
وَالَّذِي يُعَلِّمُ  
بِالْقُرْآنِ

نيل، خيرة، زبوج، يمينة

واقع جودة الخدمات في المكتبات العامة : مكتبة مالك بن نبي بعين تموشنت  
وبختي بن عودة بوهران أنموذجا / نيل خيرة ، زبوج يمينة ؛ إشراف د. وليد  
زوليخة . مستغانم : جامعة مستغانم ، 2018. 188ص.

# الشكر والتقدير

"الحمد لله وحده على نعمه و إحسانه و الشكر له على توفيقه لنا في إنجاز هذا

## العمل المتواضع

ثم نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير ثناء و عرفانا إلى من شرفتنا بإشرافها على

مذكرة بحثنا الأستاذة "وليد زوليخة" فكل الحروف والكلمات لن تفي حق

صبرها معنا وتوجيهها لنا في كل خطوات البحث، وفقها الله و جزاها كل خير

إلى رئيس المسار الأستاذة "محمدي نادية "

إلى كافة طلبة و أساتذة شعبة علم المكتبات والمعلومات

كما لا ننسى أن نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من مدوا لنا يد العون.

# الإهداء

إلى سندي وقوتي في الوجود

إلى معلمتي وحكمتي في الدروب

إلى غاليتي سفيرة الحنان والإحسان

إلى مناظلتني أمي العزيزة

إلى والدي رمز الصبر والعطاء.

إلى أخي قرّة عيني.

إلى كافة الأهل رمز الفخر كل باسمه وإلى كل من رافقني في مسيرتي العلمية ولو  
بدعوة خالصة من قلب طاهر

إلى شقيقة القلب ورفيقة الدرب إلى توأم روحي "أختي الحنون أمينة"

إلى القلب الأبيض ومنبع الوفاء "صابرين"

إلى كل من تعلمت معهم معنى الأخوة في الله " حليلة، صافية، نور  
الهدى، نورة، عليا، فضيلة، رحمة، سارة، شميصة، وسام، رجاء.....وإلى كل  
من يحملهم قلبي ولم يذكرهم قلمي "

# أهدي هذا العمل

# الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا المتواضع إلى

غاليتي التي لا يقدر حبها برقم أمي

إلى سندي رمز الهمم والعزم أبي

إلى التي تمنيت أن تشاركني لحظاتي في هذا اليوم أختي رحمها الله.

إلى اللواتي كان حبهن وعطفهن أروع الشيم أخواتي

إلى اللذان كان وجودهما من أطيب النعم أخواي

إلى نبراس الأمل رفيقة الدرب خيرة

إلى التي كانت للروح توأم صابرين

إلى اللاتي تحلين بالإخاء وتميزن بالوفاء والعطاء أخواتي في الله.

إلى كل زملائي وزميلاتي شعبة علم المكتبات

إلى كل من نسيهم قلبي وتذكرهم قلبي

# أهدي هذا العمل.

# زبوج بمبينة

بطاقة فهرسية

شكر وتقدير

الإهداء

قائمة المحتويات

قائمة المختصرات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة.....أ.

الإطار المنهجي: إجابات لدراسة

تمهيد.....10.

1- الإشكالية و فرضيات الدراسة.....10.

1-1 الإشكالية.....10.

1-2 فرضيات الدراسة.....11

2- أساسيات موضوع البحث.....12.

1-2 أهمية الموضوع.....12.

1-1-2 أسباب اختيار الموضوع.....13.

2-2 أهداف الدراسة.....13.

2-3 النتائج التي نرغب في الوصول إليها.....14.

- 3- المنهج المتبع و العينة.....15.
- 3-1 منهج الدراسة.....15.
- 3-2 عينة الدراسة.....15.
- 4- أدوات و أساليب البحث .....16.
- 4-1 مفهوم أدوات البحث و دورها في البحث العلمي.....16.
- 4-2 الدراسات السابقة.....17.
- 4-3 حدود الدراسة.....20.
- 4-4 مصطلحات الدراسة.....20.
- خلاصة الإطار المنهجي.....21.
- الجانب النظري: جودة الخدمات في المكتبات العامة.
- الفصل الأول: أساسيات جودة الخدمات في المكتبات العامة.....23.
- تمهيد.....23.
- 1- ماهية المكتبة العامة.....24.
- 1-1 مفهوم المكتبة العامة.....24.
- 1-2 أهداف وأهمية المكتبة العامة.....27.
- 1-3 أنشطة المكتبات العامة.....30.
- 1-4 مبنى المكتبة العامة وتجهيزاتها.....31.
- 2- خدمات المكتبة العامة وأساليب نشرها.....43.

- 1-2 ماهية الخدمة المكتبية.....43.
- 2-2 متطلبات الخدمة وأساليب نشرها.....45.
- 3-2 خدمات المكتبة العامة.....49.
- 3- أساسيات جودة الخدمات في المكتبات العامة.....52.
- 3-1 مفهوم الجودة وتطورها التاريخي.....52.
- 3-2 جودة الخدمات وأهميتها.....56.
- 3-3 مقياس جودة الخدمة servqual .....57.
- 60..... خلاصة الفصل
- 61..... الفصل الثاني: أساليب تحقيق جودة الخدمات في المكتبات العامة.
- 61..... تمهيد
- 61..... 1- تكنولوجيا المعلومات وأثرها على جودة الخدمات المكتبية.
- 62..... 1-1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات.
- 65..... 1- 2 تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المكتبات العامة.
- 71..... 1- 3 أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة.
- 78..... 2 - أخصائي المعلومات والجودة في المكتبات العامة.
- 78..... 2- 1 مفهوم أخصائي المعلومات.
- 81..... 2 - 2 أخلاقيات ومبادئ أخصائي المعلومات.
- 85..... 2 - 3 أخصائي المعلومات ودوره في جودة خدمات المكتبة العامة.

3 - التقييم ودوره في جودة الخدمات المكتبية.....	88.....
3 - 1 مفهوم التقييم.....	88.....
3 - 2 معايير التقييم في المكتبات العامة.....	91.....
3 - 3 أهداف تقييم الخدمة المكتبية.....	95.....
الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة بولاية وهران) أنونجا.	
تمهيد.....	98.....
1 - لمحة تاريخية عن المكتبات العامة.....	98.....
1-1 مكتبة مالك بن نبي بولاية عين تموشنت.....	98.....
1-2 مكتبة بختي بن عودة بولاية وهران.....	101.....
2- تحليل الاستبيان الخاص بالمكتبتين.....	103.....
1-2 تحليل الاستبيان 01.....	150.....
2-2 تحليل الاستبيان 02.....	153.....
3- تحليل المقابلة الخاصة بالمكتبتين.....	156.....
1-3 تحليل المقابلة 01.....	165.....
2-3 تحليل المقابلة 02.....	165.....
4 - النتائج العامة للمكتبتين.....	169.....

172	1-4 الناتج على ضوء الفرضيات.....
174	2-4 الاقتراحات.....
175	خلاصة الفصل.....
177	خاتمة.....
179	البيبليوغرافيا.....
	الملاحق

قائمة المختصرات:

<b>MARC</b>	<b>MACHINE READABLE CATALOGING</b>
<b>OCLC</b>	<b>ON-LIN COMPUTER LIBRARY CENTER</b>
<b>ISSN</b>	<b>INTERNATIONAL STANDARD SERIAL NUMBER</b>
<b>ISDS</b>	<b>INTERNATIONAL SERIALS DATA SYSTEM</b>
<b>ARBA</b>	<b>ADVANCED RESEARCH PROJECT AGENCY</b>
<b>FTP</b>	<b>FILE TRANSFER PROTOCOL</b>
<b>ILS</b>	<b>INTEGRATED LIBRARY SYSTEM</b>
<b>LMS</b>	<b>LIBRARY MANAGEMENT SYSTEM</b>
<b>SYNGEB</b>	<b>SYSTEME NORMALISE DE GESTION DE BIBLIOTHEQU</b>
<b>PMB</b>	<b>POUR MA BIBLIOTHEQUE</b>
<b>REID</b>	<b>RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION</b>
<b>WWW</b>	<b>WORLD WIDE WEB</b>
<b>UNESCO</b>	<b>UNITED NATIOS EDUCATIONAL SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION</b>

2. قائمة الجداول:

(1) الإطار النظري:

الرقم	عنوان	الصفحة
01	تقسيم مساحات المكتبة.	33
02	المدى الصوتي المناسب لمبنى المكتبة.	35
03	الإضاءة المطلوبة في مساحات المكتبة.	39

(2) الجانب التطبيقي:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الرصيد الوثائقي في مكتبة بختي بن عودة.	103
جداول مكاتبات مالك بن نبي وبختي بن عودة		
25/02	فئات مجتمع المستفيدين.	127/ 104
26/03	مستوى مجتمع المكتبة.	128/105
27/04	تمثيل بياني لدور مبنى المكتبة في تردد المستفيدين.	129/106
28/05	الجانب الفني للمكتبة.	130 /107
29/06	جو المطالعة في المكتبة.	131/108
30/07	تطور وحدات التجهيزات في المكتبة.	132 /109
31/08	تأثير الموقع في التردد على المكتبة.	133 /110

134 /111	سبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة.	32/09
135 /112	دور المكتبي في نفور وتردد المستفيدين على المكتبة.	33/10
136 /113	معاملة المكتبي للمستفيدين.	34/11
137 /114	الخدمات التي يقدمها المكتبي للمستفيدين.	35/12
138 /115	تقييم خدمات المكتبي .	36/13
139 /116	أدوات البحث في المكتبة.	37/14
140 /117	الخدمات الإلكترونية في المكتبة.	38/15
141 /118	أنشطة المكتبة.	39/16
142 /119	أنواع الأنشطة.	40/17
143 /120	مدة الإعارة في المكتبة.	41/18
144 /121	الرصيد الموجود للمكتبة.	42/18
145 /122	تنوع الرصيد في المكتبة.	43/19
146 /123	جودة رصيد المكتبة.	44/20
147 /124	طريقة الاطلاع على الرصيد.	45/21
148 /125	تجديد رصيد المكتبة سنويا.	46/22
149 /126	اقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد.	47/23

1. قائمة الأشكال:

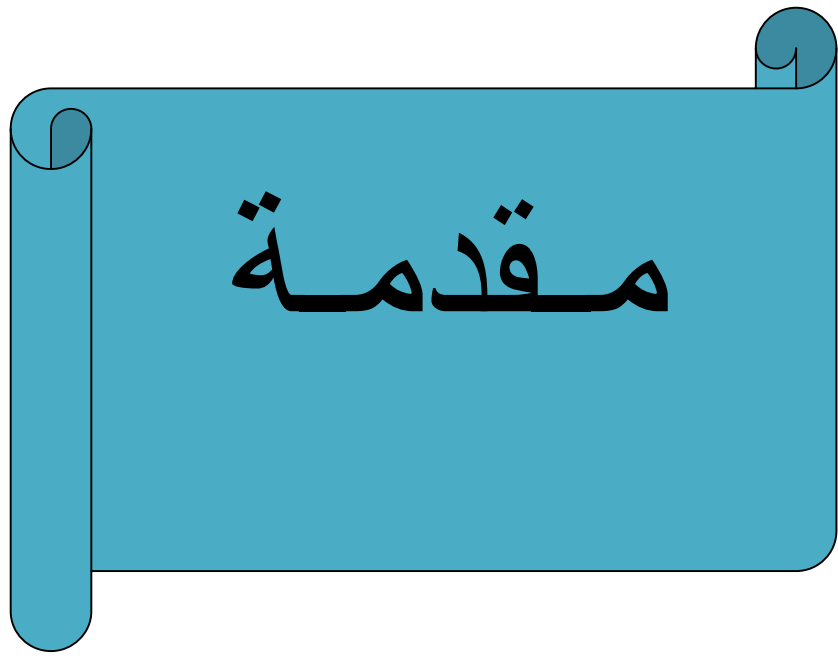
(1) الإطار النظري :

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
76	وظائف النظم الآلية المتكاملة للمكتبات	1
81	مهام أخصائي المعلومات	2
83	مبادئ أخصائي المعلومات	3

(2) الجانب التطبيقي:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
99	التنظيم الداخلي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	01
أشكال مكتبتي مالك بن نبي و بختي بن عودة		
127/104.	تمثيل بياني لفئات مجتمع المستفيدين	25/ 02
128/105	تمثيل بياني يوضح مستوى مجتمع المكتبة.	26 / 03
129/106	تمثيل بياني لدور مبنى المكتبة في تردد المستفيدين.	27 /04
130/107	مثل بياني للجانب الفني للمكتبة.	28/ 05
131/108	تمثيل بياني لجو المطالعة في المكتبة.	29 / 06
132/109	تمثيل بياني لتطور وحدثة تجهيزات المكتبة.	30 / 07
133/110	تمثيل بياني لتأثير الموقع في التردد على المكتبة.	31/ 08
134/111	تمثيل بياني لسبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة.	32/ 09

135/112	تمثيل بياني لدور المكتبي في تردد ونفور المستخدمين على المكتبة.	33/ 10
136/113	تمثيل بياني لمعاملة المكتبي للمستخدمين	34/ 11
137/114	تمثيل بياني للخدمات التي يقدمها المكتبي للمستخدمين	35/ 13
138/115	تمثيل بياني لتقييم خدمات المكتبي	36/ 14
139/116	أدوات البحث في المكتبة.	37/ 15
140/117	تمثيل بياني للخدمات الالكترونية	38/ 16
141/118	أنشطة المكتبة.	39/ 17
142/119	تمثيل بياني لأنواع الأنشطة في المكتبة.	40/ 18
143/120	تمثيل بياني لمدة الإعارة	41/ 19
144/121	تمثيل بياني للرصيد الموجود في المكتبة.	42/ 20
145/122	تمثيل بياني لتنوع الرصيد الموجود في المكتبة.	43/ 21
146/123	تمثيل بياني لجودة رصيد المكتبة.	44/ 22
147/124	تمثيل بياني لطريقة الاطلاع على رصيد المكتبة.	45/ 23
148/125	تجديد رصيد المكتبة سنويا.	46/ 24
149/126	تمثيل بياني لاقتراحات المستخدمين في تنمية الرصيد	47/ 25



تعتبر المكتبات العامة إحدى ثمرات الديمقراطية لأنها تقدم خدماتها لجميع الأعمار ولكافة المستويات الثقافية والتعليمية، وباعتبارها قوة في خدمة وتنمية المجتمع، هذا ما يفرض عليها تقديم خدمات متنوعة لتلبية طلبات مستخدميها، إلا أن المكتبات العامة بالجزائر مازالت بعيدة بشكل أو بآخر عن النور الحقيقي الذي تؤديه في المجتمع، ولازالت نظرتها محدودة، على عكس الدول المتقدمة التي تنتظر للمكتبات العامة بنظرة أكثر اتساع وانفتاح، بل وأكثر حداثة، بغية مسايرة العصر وآفاق المستقبل، مستخدمة بذلك كافة الوسائل الممكنة والمتاحة، لتكون مركز اتصال بالمفهوم الحديث للمكتبات العامة، فقد سخرت تكنولوجيا المعلومات لتقف موقف المكمّل لا المنافس لها. للرفع من مستوى خدماتها والتقليل من أعبائها، هذا ما يجعلها متميزة تجذب المستخدمين للتولوج إليها، ولخروج المكتبات من قوقعتها الكلاسيكية وفي ظل ظهور مفاهيم جديدة: مثل تكنولوجيا المعلومات، مجتمع المعلومات، أخصائي المعلومات، أصبح ضروريا على المكتبات العامة انتهاز أساليب جديدة وذلك لتحافظ على مكانتها ولمواجهة التحديات الجديدة ظهر مفهوم جودة الخدمات كوسيلة لرقبها وتطورها، الذي دعا إليه واقع المكتبات العامة وما آلت إليه من تراجع في النور الذي تقوم به، وهذا ما جعلنا ن فكر في أساليب جديدة لإعادة تنشيطها من جديد طبقا لما هو كائن وموجود. لذا تناولت دراستنا واقع جودة الخدمات في المكتبات العامة، وذلك للتعرف أكثر على الوضعية التي تعيشها المكتبات العامة الجزائرية من ناحية، ومن ناحية أخرى للكشف على مدى تهيئة الأرضية لتجسيد هذا المفهوم وممارسته على أرض الواقع للرفع من مستوى أدائها.

وللوقوف على جل هذه الاعتبارات تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول.

الفصل الأول الذي عنون بأاساسيات جودة الخدمات في المكتبات ضمن هذا الأخير ثلاثة مباحث كان بدايتها مفاهيم حول المكتبة العامة ثم تطرقنا إلى خدمات المكتبة العامة وأساليب نشرها. وفي الأخير ضمن الفصل أساسيات جودة الخدمات في المكتبة العامة.

أما الفصل الثاني والذي جاء تحت عنوان أساليب وإستراتيجية تحقيق الجودة في المكتبات العامة والذي احتوى بدوره ثلاثة مباحث، تعرضنا في المبحث الأول إلى تكنولوجيا المعلومات وأثرها على جودة الخدمات المكتبية، أما المبحث الثاني فأدرجنا فيه أخصائي المعلومات والجودة في المكتبات ثم المبحث الثالث والأخير الذي تعرضنا فيه إلى التقييم ودوره في جودة الخدمات المكتبية.

أما الفصل الثالث الذي كان عبارة عن دراسة ميدانية بمكتبي بختي بن عودة بولاية وهران، ومالك بن نبي بعين تموشنت فقسم هو الأخير إلى أربعة مباحث، في المبحث الأول تمحور حول لمحة تاريخية لكلتا المكتبتين أما المبحث الثاني فخصص لتحليل الاستبيان لكلتا المكتبتين، وبعد ذلك المبحث الثالث تضمن تحليل المقابلة لكلتا المكتبتين وفي المبحث الأخير توصلنا إلى نتائج دراستنا الميدانية التي تجيب عن فرضيات الدراسة.

# الجانب التطبيقي

**تمهيد:**

يعتبر الإطار المنهجي شرط أساسي في البحث العلمي، فهو الأداة التي توضح مسار البحث وتحدد معالمه فمن خلاله يتم ضبط العمل وتعريف الاحتياجات البحثية، ورسم الأهداف المراد تحقيقها وصولاً إلى النتائج المطلوبة، أي أن الإطار المنهجي يساعد الباحث في وضع إستراتيجية بحث محكمة تمس كل مراحل البحث من البداية إلى نهاية العمل ووضعه في شكله النهائي لتفادي الخروج عن الموضوع والعمل في نطاق الإطار البحثي، بحيث لا يمكن الاستغناء عنه في أي بحث سواء في البحوث الاجتماعية والإنسانية وحتى العلوم التطبيقية.

**المبحث الأول:****1.1 الإشكالية:**

نظراً للتغير الملموس الذي يشهده مفهوم المكتبات العامة في كيفية تقديم خدماتها وباعتبارها منارة لعقول الشعوب ونافذة لكافة فئات المجتمع ورافداً من روافد التكوين الثقافي والبحث العلمي، وقد شهدت هذه الأخيرة تغيراً ملموساً في كيفية تقديم خدماتها فضلاً عن التطور التكنولوجي الحاصل وازدياد توقعات المستفيدين اتجاه هذا النوع من المكتبات نحو الأفضل، إذ أصبحت هذه التغيرات بدورها تفرض على المكتبات العامة الاستجابة لمتطلبات هذا العصر وللحفاظ على مكانتها في ظل بيئة جديدة موسومة بالتنافس، وبما أن هذا النوع من المكتبات يركز نجاحها على الخدمات التي تقدمها لمستفيديها على اختلاف حاجياتهم، إذ تعمل على إمدادهم بالمواد التعليمية والتنقيفية وعلى تطوير قدراتهم الفكرية.

وبالتالي أصبح لزاما عليها الارتقاء بخدماتها من خلال تبني مفهوم الجودة الذي لطالما ارتبط بالمؤسسات التجارية والصناعية إلا أن ذلك لا يقف حاجزا أمام إسقاط هذا المصطلح على المؤسسات الخدمائية والتي من بينها المكتبات وعلى الوجه الخاص المكتبات العامة التي تسعى إلى القيام بدورها على أكمل وجه والتميز في أدائها بشكل يحقق طموح المستفيد أو حتى يفوق طموحه، وعلى رسل ذلك جاءت دراستنا لتتساءل عن واقع تطبيق الجودة على الخدمات المكتبية للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بعين تموشنت و وهران وعليه يكون الإشكال كالاتي:

- ما هو واقع جودة خدمات المكتبات العامة بولاية عين تموشنت و ولاية وهران ؟
- كيف ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدمات المكتبة العامة؟
- فيما يكمن دور العامل البشري في تحقيق جودة الخدمات ؟

## 1 . 2 فرضيات الدراسة:

يمكن تعريف الفرضية على أنها احتمال أو إمكانية لحل المشكلة التي هي موضوع الدراسة ، أو أنها الحلول المحتملة أو المتوقعة لمشكلة الدراسة وعليه قمنا بجملة من الفرضيات والتي تمثلت في:

❖ تسعى المكتبات العامة في كل من مكتبة بختي بن عودة بوهران ومكتبة مالك بن نبي بعين تموشنت إلى تحقيق الجودة الجيدة.

❖ رقي المكتبات العامة بفضل تكنولوجيا المعلومات.

❖ وجود عامل بشري مؤهل يساهم في بلوغ جودة الخدمات.

## المبحث الثاني: أساسيات موضوع البحث

1.2 أهمية الموضوع: يشهد العالم تطورات سريعة ومتلاحقة تمس مختلف المجالات منها العلمية، السياسية، الثقافية، الاقتصادية، وذلك يرجع إلى تضخم إنتاج المعلومات وسرعة وسهولة نشرها إذ أصبحت المعلومة مورد مهم وأساسي في تطور ورقي الدول والمجتمعات، وهذا التحول يمس بدوره المكتبات بمختلف أنواعها وعلى الوجه الخاص المكتبات العامة إذ تساهم هذه الأخيرة في التعليم والتنقيف باعتبارها تخدم جمهور غير محدود من المستفيدين لذلك أصبح لزاما على هذا النوع من المكتبات تقديم خدمات فعالة وراقية لتعكس الدور الجديد الذي أصبحت تلعبه هذه المكتبات. مستخدمة بذلك أساليب حديثة لإرضاء مستفيديها من جهة ولمواكبة التطور الذي يشهده العصر في مجال تكنولوجيا المعلومات من جهة أخرى.

غير أن ما يلاحظ اليوم على المكتبات العامة أنها بقيت بعيدة عن الركب ولم تتغير النظرة الكلاسيكية لهذا النوع من المكتبات إذ يركز دورها على المطالعة والتنقيف فقط، إلا أن دورها يتعدى ذلك، ولهذا تجلت رغبتنا من خلال هذه الدراسة في تسليط الضوء على المكتبات العامة وكذلك أهمية توفر جودة خدمات في هذه المكتبات باعتبار الخدمات ونوعيتها شرط أساسي لاستمرار المكتبات في ظل ما يشهده العصر من تطور وتحديث.

أسباب اختيار الموضوع: لم يكن اختيارنا للموضوع من العدم ولا حتى محض صدفة إنما كان لاختيار الموضوع دوافع وأسباب حفرتنا على التطرق لهذا الموضوع والتي تتلخص في:

## أسباب موضوعية:

❖ الدور الذي تلعبه المكتبات العامة في المجتمع على غرار الأنواع الأخرى من المكتبات.

- ❖ أهمية جودة الخدمات في إرضاء وكسب المستفيدين.
- ❖ اتساع الجمهور المستهدف من حيث: المستوى، العمر، التخصص وهذا ما يفرض على المكتبة بذل جهد وحرصها على تحقيق جودة عالية لتلبية حاجيات مستفيديها.
- ❖ تركيز الباحثين في دراساتهم على أنواع أخرى من المكتبات بالرغم من أهمية المكتبات العامة والدور الذي تلعبه في المجتمع.
- ❖ جهل الأفراد والمجتمعات بأهمية ودور المكتبات العامة وهذا ما جعلها بعيدة عن الدور المنوط بها.
- ❖ الرغبة في تشجيع إعداد المزيد من الدراسات في مجال جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

#### أسباب ذاتية:

- ❖ رغبتنا في معالجة هذا الموضوع وتسليط الضوء على هذا النوع من المكتبات لإبراز أهميتها وأهمية خدماتها.
- ❖ توعية جمهور المستفيدين بأهمية الخدمات المتنوعة التي تقدمها المكتبات العامة.

## 2.2 أهداف الموضوع : نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المكتبات العامة

وذلك من خلال:

- ❖ التعرف على الواقع الفعلي للخدمات في المكتبة العامة لولاية عين تموشنت و ولاية وهران وكيفية الاستفادة منها ومدى تحقيقها للأهداف المتوقعة.
- ❖ تقييم أداء الخدمات المكتبية المقدمة ومعرفة العقبات التي تعترض الوصول إلى مستوى الجودة في مختلف جوانب العمل المكتبي.

❖ تسليط الضوء على المعايير تقييم جودة الخدمات في المكتبة ومعرفة آليات تحقيقها وفعاليتها في تقديم خدمات تتوافق مع حاجيات المستفيدين.

❖ معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية بكلتا المكتبتين.

❖ الوقوف على الجوانب الايجابية من خلال تطبيق برامج الجودة ومدى قناعة المكتبيين بوجود هاته البرامج.

❖ معرفة دور أخصائي المعلومات في إرساء مبادئ الجودة على الخدمات ومدى تأثيره على المستفيد.

**3.2 النتائج التي ترغب في الوصول إليها:** الرغبة في وجود الخدمات المكتبية التقليدية بالموازاة مع الخدمات المكتبية الرقمية في ميدان الدراسة.

❖ الرغبة في وجود ثقافة التقييم الدورية للخدمات المكتبية لدى أخصائي المعلومات.

❖ اقتراح حلول وتعديلات فيما يخص تطبيق وتبني معايير الجودة وجعلها هدفا تطمح المكتبة لتحقيقه والرفع من مستوى أداء الخدمات التي تتوفر عليها المكتبة.

### المبحث الثالث: المنهج المتبع والعينة

**3. 1 منهج الدراسة:** المنهج هو عبارة عن مجموعة من العمليات والقواعد والإجراءات التي يتبعها

الباحث بغية انجاز بحثه إذ يعتبر المنهج ضروري لانجاز أي بحث، فهو الطريق أو المسار الذي يمشي عليه الباحث في دراسته للوصول إلى نتائج.

لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي التشخيص المشكلة ولتحديد الظروف والعلاقات الموجودة.

**2.3 العينة وموضوع الدراسة:** كثيرا ما يجد الباحث صعوبة في الاتصال بعدد كبير من المعنيين بدراسة بحثه كي يطرح عليهم الأسئلة ليحصل على الأجوبة، ولذلك فإنه لا مفر من اللجوء إلى أسلوب أخذ العينة بعد تحديد المجتمع الأصلي للدراسة الذي تمثله العينة ليحصل الباحث على النتائج المرجوة.

وبعدما يحصل الباحث على عينة وكافية لتمثيل المجتمع الأصلي للدراسة، يقوم أيضا باختيار نوع العينة الذي يراه مناسب، وقد كانت عينة دراستنا عشوائية موزعة مابين جمهور المستفيدين والعاملين بالمكتبة.

حيث تم توزيع 120 استمارة على مستفيدي كل من مكتبة بختي بن عودة بوهران ومكتبة مالك بن نبي بعين تموشنت، بالإضافة إلى إجراء المقابلة مع بعض موظفي كلتا المكتبتين.

#### المبحث الرابع: أدوات وأساليب البحث العلمي.

#### 1-4 مفهوم أدوات البحث ودورها في البحث: تتوقف عملية اختيار أداة البحث المناسبة لجمع

المعلومات وتحليلها على طبيعة الموضوع والبيانات المراد جمعها من طرف العينة البحثية، وتتمثل أدوات البحث في (الملاحظة ، الاستبيان ،المقابلة).

أما فيما يخص الأدوات التي استندنا عليها لجمع البيانات والمعلومات تمثلت فيما يلي :

❖ **الملاحظة** : وهي توجيه الحواس والانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر<sup>1</sup>.

وباعتبارها أداة مهمة في البحث العلمي ،اعتمدنا عليها لإدراك واقع المكتبة ومقارنتها بالإجابات المختلفة من طرف المبحوثين حتى يتم التمييز والتحليل الجيد عند تفرغ البيانات.

❖ **الاستبيان** : يعرف بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة، ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو ما يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها ،وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق<sup>2</sup>.

واعتمدنا في هذه الدراسة على استمارة الاستبيان لمعرفة آراء مجتمع المكتبة ودرجة رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم.

❖ **المقابلة** : هي محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو مع أفراد لاستغلالها في بحث علمي، أو أنها عبارة عن تبادل لفظي يتم بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> بوحوش، عمار، محمود الدنبيات، محمد. **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**. ط3. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2009. ص.82.

<sup>2</sup> بوحوش، عمار، محمود الدنبيات، محمد. **المرجع السابق** ص.67.

<sup>3</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. **البحث العلمي ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات**. ط2. القاهرة: الدار المصرية، 2005. ص.

و من هذا المنطلق اعتمدنا أيضا على المقابلة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من عينة البحث والمتمثلة في الموظفين بهدف كشف نظرة العاملين لمفهوم الجودة وكيفية تطبيقها على أرض الواقع. بعد معرفة أفضل أدوات البحث العلمي، وأكثرها استخداما من قبل الباحثين اتضح بأن أدوات البحث هي كل ما يستخدمه الباحث العلمي من وسائل حقيقية يصل بها إلى نتائج وحقائق مضبوطة حول موضوع الدراسة والظاهرة المبحوثة، ويعتمد عليها في جمع المعلومات وتحليلها وإكمال البحوث العلمية.

#### 2-4 الدراسات السابقة :

لم يأتي العلم من العدم وإنما هو بناء متكامل وسلسلة متصلة الحلقات تربط بين التجارب السابقة، الحالية واللاحقة ولهذا يعتبر البحث العلمي تراكمي لا يبني من فراغ حيث يبدأ الباحث من حيث انتهى الآخرون أي النتائج السابقة تولد لنا مشكلة جديدة. لذا كان لابد من إيجاد قاعدة نظرية لموضوع دراستنا والمتمثلة في مجموعة من الدراسات منها ما هي من خارج الوطن ووطنية.

#### ❖ الدراسة الأولى:

د.جنان صادق عبد الرزاق، رشيد حميد مزيد. قياس مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة بغداد ، مجلة كلية التربية الإسلامية، جامعة بابل، العدد 15، كانون الثاني 2013. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية، من خلال توضيح التفاوت في جودة الخدمة المكتبية المقدمة والأسس المعتمدة في تقييم الأداء في المكتبات الجامعية العراقية، حيث استخدمت المنهج الوصفي التحليلي والمنهج المسحي لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى وجود تفاوت بين مستوى المعدل العام للخدمة الفعلية

والمعدل العام للخدمة المتوقعة وكان الفارق بينهم سلبي. كما توصلت إلى وجود غياب واضح في تطبيق مبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة في المكتبة.

### ❖ الدراسة الثانية:

حمد بن إبراهيم العمران، تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية دراسة حالة مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلد 16 ع1، ديسمبر 2009.

اقتصرت مشكلة الدراسة على قياس جودة خدمات مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن اعتماداً على آراء المستفيدين من هذه الخدمات. استخدم فيها الباحث المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة حيث توصل إلى النتائج التالية: رضا المستفيدين بشكل عام عن الخدمات التي تقدمها لهم المكتبة بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن كما توصلت الدراسة إلى متغير التخصص الذي يؤثر في مدى استخدام مصادر المعلومات داخل المكتبة بينما لا يؤثر متغير السنة الدراسية على ذلك.

**الدراسة الثالثة:** نهلة بنت محمد بن عبد الله السليمي، قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض دراسة تطبيقية، مقدمة إلى قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنيل درجة الدكتوراه، 2000

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بالرياض وتقويم جودة تلك الخدمات لتحديد مواطن القوة والضعف بتطبيق المنهج الوصفي المسحي لتحقيق الأهداف المرسومة، كما استخدمت مقياس جودة الخدمات libqual كأداة لجمع البيانات من المستفيدين وبعد هذا توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

عدم تطبيق مقاييس معيارية خاصة بقياس جودة الخدمات وعدم وجود خطط مرسومة أو واضحة لتطبيق هاته المقاييس واكتشاف أهم العقبات التي تعترض تطبيق مقاييس جودة الخدمات المتمثلة في الجهل بأساليب القياس ودعم الإدارة العليا أو متخذي القرار وقلة العاملين ونقص التأهيل وقلة الموارد المالية، وبشكل عام ضعف جودة الخدمات المقدمة في المكتبة الطبية.

### الدراسات الوطنية :

**الدراسة الأولى:** محمد رحايلي، الجودة في المكتبة والمؤسسات التوثيقية دراسة ميدانية ومقارنة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات جامعة قسنطينة، 2005.

تمحورت إشكالية الدراسة حول معرفة واقع الجودة في المكتبات العامة لولاية قسنطينة ومدى تطبيقها للمعايير والمواصفات العلمية والموضوعية لتنظيم هذا النمط من المكتبات ومدى استغلالها للقدرات والكفاءات الموجودة في العمل المكتبي، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي لتشخيص المشكلة ومتابعتها كمياً ونوعياً باستخدام أداة الاستبيان والملاحظة لتجميع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى أن المكتبات المدروسة مؤطرة من قبل مختصين قادرين على إضفاء الجودة والفعالية لمختلف الخدمات إلا أنها بقيت حبيسة التسيير الكلاسيكي ولم ترتقي لمستوى الجودة في خدماتها وهذا دليل على سوء التقدير للواقع الذي يجب التفاعل معه ومسايرته قدر المستطاع بالإضافة إلى نقص الجانب التكويني أو الرسكلة داخل هذه المكتبة الموازية للتطورات الحاصلة، وبالتالي تم اقتراح ضرورة إدراج الجودة وذلك بمحاولة إضفاء معايير على وظائف المكتبات العامة فيما يخص نوعية الخدمات.

**الدراسة الثانية:** بن حاوية يمينة، جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستعملين: دراسة ميدانية للمركز الجامعي بمعسكر لنيل شهادة الماجستير، جامعة وهران، 2008.

هدفت الدراسة إلى اقتراح نموذج تحليلي خاص بإرضاء مستعملي المكتبة الجامعية بالارتكاز على البحوث السابقة **للبحال** حول الجودة المدركة للخدمات وكيفية إرضاء المستعملين وتوضيح الأبعاد المتعددة للجودة من خلال حساب درجة التوافق بين مختلف الأبعاد، كما توصلت إلى أن هناك عامل آخر لا يقل أهمية على العوامل الأخرى لأبعاد الجودة وله تأثير إيجابي على إرضاء المستعملين يتعلق بتجديد الرصيد الوثائقي للمكتبة بطبعات جديدة.

التقدير للواقع الذي يجب التفاعل معه ومسايرته قدر المستطاع بالإضافة إلى نقص الجانب التكويني أو الرسكلة الموازية للتطورات الحاصلة.

#### 3.4 حدود الدراسة: اشتملت حدود الدراسة على الحدود المكانية والزمانية حيث كانت:

- الحدود المكانية: اعتمدت الدراسة على جمع البيانات من مكتبة مالك بن نبي عين تموشنت ومكتبة بختي بن عودة بوهران.

- الحدود الزمنية: قدرت فترة إنجاز الدراسة بداية من ديسمبر 2017 إلى غاية ماي 2018.

#### 4.4 مصطلحات الدراسة:

**المكتبات العامة - public libraires**: مؤسسة تربوية، ثقافية، اجتماعية، تعليمية، فكرية، تثقيفية، تنشئها الدولة وتمويلها من الميزانية العامة لها، تعمل على حفظ التراث الثقافي الإنساني والفكري، ليكون في خدمة القراء والمواطنين من كافة فئات المجتمع على اختلاف مؤهلاتهم العلمية وعلى اختلاف أعمارهم ومهنتهم وثقافتهم، وتعتبر من أهم الوسائل التي تعين على نشر المعرفة والارتقاء بمستوى الفن والثقافة.

**الخدمات المكتبية-Library services** : مجموعة الأعمال التي تقدمها المكتبة ممثلة في

موظفيها، لتوفير الظروف المناسبة للمستفيد، حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق وأيسرها<sup>1</sup>.

**الجودة - Quality** : الدرجة التي بها تلبي الخدمة أو المنتج، أو تفوق متطلبات العميل أو الزبون وتوقعاته<sup>2</sup>.

**جودة الخدمة-Quality of service**: هي تلبية الخدمات التي تقدمها المكتبة أو غيرها من مرافق

المعلومات لاحتياجات المستفيدين منها، والمعايير التي أنشأتها المهنة . وعادة ما تقييم

إحصائياً، وعلى أساس التغذية الراجعة النوعية (آراء المستفيدين، صندوق الاقتراحات<sup>3</sup>، إلخ)

### خلاصة الفصل:

وفي الأخير يمكن القول أن الإطار المنهجي يضع البحث في مساره الصحيح ويساعد الباحث

في الوصول إلى النتائج المرغوب تحقيقها، فيستحيل الوصول إلى نتيجة إن لم يتم إتباع خطوات

الإطار المنهجي منذ بداية البحث حتى نهايته، إذ بغياب الإطار المنهجي يكون مصير البحث

مجهول لا يتوصل فيه إلى نتائج كما يفيد في عدم إهدار الوقت والجهد.

<sup>1</sup> الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الكنوز، 2010. ص. 116، 238.

<sup>2</sup> دياب، مفتاح محمد. معجم مصطلحات إدارة المعلومات وإدارة المعرفة= **Information A Knowledge Management Terminology** . طرابلس: الدار المنهجية، 2016. ص 105.

<sup>3</sup> عبد الهادي. محمد فتحي. الجودة وقياس الأداء في مرافق الدول العربية. القاهرة: دار الجوهرة، 2015. ص 18.

# الإطار النظري

## تمهيد:

شهد العالم منذ نهاية القرن العشرين العديد من التغيرات والأحداث المتلاحقة التي كان لها تأثير مباشر وغير مباشر على كافة جوانب الحياة في المجتمعات المتقدمة والنامية على السواء، حيث أصبح العالم يتجه نحو العولمة فضلا عن التطورات التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات وتغير سلوك المستفيدين في ظل محيط متنافس يخضع الجميع لمواكبته من أجل البقاء والتفوق الدائم.

هذه التغيرات التي حدثت تجاوزت قدرات المكتبات بصفة عامة وعلى الوجه الخاص المكتبات العامة على التكيف معها، وهذا ما فرض عليها إعادة النظر في المبادئ والمفاهيم التي تأسست عليها، واتخاذ كل التدابير اللازمة لمواجهة هذه التحديات حتى تكون قادرة على تحقيق مستويات عالية من جهة وإرضاء مستخدميها من جهة أخرى، ولعل أنجع أسلوب هو تسليط مفهوم الجودة على خدمات المكتبات العامة وذلك للرقى بهذا النوع من المكتبات وتغيير النظرة الكلاسيكية له، لذلك فإن جودة الخدمة مهمة لتحقيق غايتها إلا أن الأهم من ذلك تهيئة الظروف المناسبة لأداء خدمة جيدة من بينها (المبنى، التجهيزات... الخ).

وسنعرض في هذا الفصل بعض المفاهيم المتعلقة بكل من: المكتبات العامة، الجودة، الخدمة المكتبية وفي الأخير سنتطرق إلى مقياس جودة الخدمة المكتبية الذي يساعد في تحقيق الجودة إذا ما تبنته المكتبات العامة.

**1. ماهية المكتبات العامة.****1.1 مفاهيم حول المكتبات العامة: المكتبات على اختلاف أنواعها ليست وليدة العصر الحديث بل**

بدأت مع ظهور الحضارة الإنسانية، وقد شهد مهد الحضارات القديمة نماذج رائعة من المكتبات

وتعتبر النهضة الحديثة للمكتبات العامة نهضة غربية، فقد صدر قانون المكتبات العامة في إنجلترا

عام 1850، وقد وردت عدة تعاريف للمكتبة العامة ومن بين تعاريف المكتبة العامة ما يلي:

**تعريف معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات:** مكتبة عامة لا تقتصر مواد مقتنياتها على مجال

معين بل تحتوي على أشكال العلوم والمعرفة المختلفة لتغطي احتياجات شريحة المجتمع الكلي في

المنطقة أو المدينة<sup>1</sup>.

المكتبة العامة هي منظمة تم إنشاؤها ودعمها من قبل المجتمع المحلي، إما من قبل السلطات

المحلية أو الإقليمية أو الوطنية، أو أي نوع آخر من المؤسسات، بحيث توفر الوصول إلى المعرفة

والمعلومات، وذلك من خلال سلسلة من الموارد والخدمات التي يمكن الوصول إليها بالتساوي من

طرف كافة أفراد المجتمع، بغض النظر عن العرق والجنسية العمر، الجنس، الدين، اللغة، الحالة

الاقتصادية، والتعليمية والاجتماعية<sup>2</sup>.

**ويعرفها بيان اليونسكو:** هي ظاهرة منتشرة في كثير من المجتمعات على صعيد العالم، وفي ثقافات

مختلفة، وفي مراحل مختلفة، وفي مراحل مختلفة من التنمية، وتتوزع البيئات التي تعمل فيها المكتبات

<sup>1</sup> قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000. ص.

133، 243-244.

<sup>2</sup>Fédération international des associations de bibliothèques (ifla), organisation des nations unies pour l'éducation la science et la nature(Unesco) Les services de la bibliothèque: principe directeurs de l'ifla/ Unesco.[s. l.]unesco,IFLA, 2001. P. 6.

العامة يؤدي حتما إلى فروق فيما تقدمه من خدمات وفي الطريقة التي تقدم بها تلك الخدمات<sup>1</sup> وتستمد المكتبات العامة عموميتها من عدة جوانب والتي تتمثل في:

**عمومية المقتنيات:** فمقتنيات المكتبة العامة لا تتخصص في مجال موضوعي معين وإنما تشمل موضوعات كثيرة جدا فيها مثل الأدب، اللّغة، الديانات، الرياضيات، المكتبات وغيرها من الموضوعات.

**عمومية المستفيدين:** تتميز المكتبة العامة بعمومية مستفيديها فهي لا تميز بينهم على أساس الجنس، أو اللون، أو المستوى الاجتماعي بل إنها تسمح لكل الفئات بالدخول إليها والاطلاع داخلها والتمتع بخدماتها ولهذا يقال "إن المكتبة العامة جامعة الشعب تهب العلم حرا لمن يفتد إليها".

**تقديم الخدمات بالمجان:** تقدم خدماتها بالمجان للمواطنين والمستخدمين، إلا أن هناك اتجاه يؤيد ضرورة دفع رسوم مقابل التمتع بالخدمات أو دفع اشتراك للمكتبة للتمتع ببعض الخدمات مثل: الإعارة وهذا الاشتراك يكون مادي وبسيط.

المستفيد غير مجبر أو مكره على ارتياد المكتبات العامة أي يرتادها بحريته<sup>2</sup>.

### المكتبة العامة في الجزائر:

**المكتبات العامة في العهد العثماني (1518 . 1830):** قسمت المكتبات في الجزائر خلال هذه الفترة إلى مكتبات عامة وخاصة، والمقصود بالمكتبات العامة هنا هو تلك المكتبات الملحقة بالمساجد

<sup>1</sup> العريضي، جمال توفيق. أنواع المكتبات. [د. ط]. عمان: الأكاديميون، 2014. ص 185-186.

<sup>2</sup> محمود عباس، طارق. المكتبات العامة: تنظيمها، خدماتها، تفتياتها الحديثة في ضوء الانترنت. مصر: شركة إبيس كوم، 2002.

والزوايا والمدارس، التي كانت مفتوحة للطلبة خصوصا ثم لجميع القراء المسلمين. إذ لا نتوقع في هذه الفترة وجود مكتبة عامة بالمعنى الذي نستعمله اليوم<sup>1</sup>.

**المكتبات العامة خلال الفترة الاستعمارية (1830-1962):** عملت فرنسا على إنشاء المكتبات العامة وتحسين وضعيتها، ولما كانت فرنسا تعتبر الجزائر قطعة فرنسية أنشأت بعض المكتبات بالجزائر لأن الفئات الفرنسية كانت أقلية في الجزائر، وبالتالي فالمكتبات كانت الأداة الوحيدة لنشر التعليم وأيضا توطيد وتطوير الفكر الفرنسي للسكان.

**الوضعية المعاصرة للمكتبات العامة في الجزائر:** وتميزت هذه الفترة بصدور المراسيم التنفيذية في مجال المكتبات العامة ومن بينها:

المرسوم التنفيذي رقم 12 - 234 مؤرخ في رجب 1433 هـ الموافق لـ 24 مايو سنة 2012 يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، ويهدف هذا المرسوم إلى تغيير تسمية مكتبات المطالعة العمومية الموضوعة تحت وصاية الوزير المكلف بالثقافة والمنظمة وإلى تحديد القانون الأساسي لها، ويتضمن هذا المرسوم أربع فصول، تطرق الفصل الأول إلى أحكام عامة، أما الفصل الثاني فتطرق إلى المقر، الإنشاء، المهام، أما الفصل الثالث فتعرض للتنظيم والسير الحسن وفي الأخير الفصل الرابع فتعرض للأحكام المالية<sup>2</sup>.

كما صدر القرار المشترك المؤرخ في 15 جمادى الثانية عام 1435 هـ الموافق لـ 15 أبريل سنة 2014م، ويتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية، إذ بمقتضى هذا القرار ووفقا للملحق الذي

<sup>1</sup> سعد الله، أبو القاسم. تاريخ الجزائر الثقافي: 1500 - 1830. بيروت: دار الغرب الإسلامي. ص 296. ج.1.

<sup>2</sup> مرسوم تنفيذي رقم 12 - 234 المؤرخ في 3 رجب عام 1433 هـ الموافق لـ 24 مايو 2012م، يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية . ع. 34.

تضمنه تم إنشاء مكتبات عمومية في كل من الولايات التالية: الشلف، أم البواقي، باتنة، تمنراست سعيدة، سيدي بلعباس، سوق أهراس، غرداية، وذلك مع تحديد البلديات التي ستقام فيها<sup>1</sup>.

## 2.1 أهداف وأهمية المكتبة العامة:

وجدت المكتبات العامة لتكون صرحا للتعليم ومركزا للثقافة والبحث وتهيئة جيل مثقف واع قادر على تحمل مسؤولياته من خلال الأهداف القومية والاجتماعية والسياسية العامة التي ينبغي عليها النهوض والعمل في سبيل تحقيقها، ويمكن حصر أهداف المكتبة العامة في العناصر التالية<sup>2</sup>:

➤ توفير الأوعية المقروءة والسمعية والبصرية إلى الأوعية الورقية وغير الورقية مع تنوعها تخدم كل فئات المجتمع وتلبي ميولهم واهتماماتهم ورغباتهم، وتنمية عادة القراءة والاستماع والمشاهدة لمختلف أنواع الأوعية لتحقيق التعلم الذاتي والمستمر.

➤ المساهمة في محو الأمية الهجائية والثقافية من خلال كتب مبسطة مصورة لتعليم القراءة والكتابة وكتب متنوعة في مختلف مجالات المعرفة لمحو الأمية الثقافية والهجائية.

➤ تساعد المكتبات العامة في تقديم خدمات للطلاب بالمدارس والجامعات حيث تجعل التعليم المدرسي والجامعي أكثر نضجا وممارسة وتنوعا، فهي تشارك المكتبات المدرسية والمكتبات الجامعية أهدافها ووظائفها.

<sup>1</sup> قرار وزاري مشترك المؤرخ في 15 جمادى الثانية 1435 هـ الموافق لـ 15 أبريل 2014م، يتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.

<sup>2</sup> المالكي، مجبل لازم مسلم. المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية. [د. ط]. عمان: مؤسسة الوراق، 2000. ص. 25-26.

➤ التقدم العلمي والتكنولوجي وثورة المعلومات وتفجرها والثورة التكنولوجية جعلت من المكتبات العامة مطلبا وهدفا وطنيا وقوميا تساعد في تقديم أحدث الكتب العلمية والفنية والمهنية والصناعية المبسطة التي ترشد العمال والفنيين والمهنيين في مجالات عملهم وفي تنمية الأفراد مهنيا واقتصاديا.

➤ تساعد المكتبات العامة في نشر الوعي السياسي لدى الأفراد والجماعات والهيئات حتى يكون المواطن مشاركا كما تساهم في مجال التثقيف وتنمية التفوق الفني والجمالي والتكيف مع المجتمع وتوفير الموارد اللازمة وتقديم الخدمات المطلوبة إيجابيا في الحياة السياسية في المجتمع المحلي والقومي وذلك من خلال مجموعات الأوعية المعرفية وأيضا من خلال البرامج النوعية والأنشطة والخدمات مثل المحاضرات والندوات والمناظرات التي تتناول مشاكل المجتمع وقضاياها، وأيضا من خلال قوافل الإعلام والاستعلامات التي تقدم خدماتها بالمناطق السكنية والعمالية.

➤ المساهمة في قضاء وقت الفراغ بشكل أنفع وأكثر جدوى وفائدة للفرد والمجتمع.

➤ التوعية السياسية والدينية والقومية والأحداث الجارية من خلال برامج الأنشطة وقوافل الاستعلامات لتغطية مناسبات دينية كالصوم والحج ومناسبات قومية كالأعياد الوطنية والإعلام عن المناسبات والأحداث الجارية<sup>1</sup>.

ويشير بيان اليونسكو **UNSCO 1994** إلى أن مهام المكتبة العامة الرئيسية ذات العلاقة القوية والمتعلقة بالإعلام ومحو الأمية والتربية والثقافة يجب أن تكون من صميم الخدمات التي تقدمها المكتبة العامة.

<sup>1</sup> محمد، هاني. المكتبة والمجتمع: أنواع المكتبات وأثرها على قيام الحضارات. [د. م]: دار العلم والإيمان، [د. ت]. ص. 80-81.

ويعدد البيان هذه المهام على النحو التالي<sup>1</sup>:

➤ غرس عادة القراءة وترسيخها لدى الأطفال منذ نعومة أظافرهم ودعم التعليم الفردي والذاتي والتعليم النظامي على كافة المستويات.

➤ توفير فرص التطور الشخصي المبدع وتحفيز الخيال والإبداع عند الأطفال والشباب.

➤ تشجيع الوعي بالتراث الثقافي وتذوق الفنون وتقدير الانجازات والتحديات العلمية والفنية.

➤ إتاحة الاستماع لأشكال التعبير الثقافي لجميع فنون الأداء وتعزيز الحوار بين الثقافات.

➤ دعم التراث الشفهي وضمان انتفاع المواطنين بكل أنواع المعلومات المتداولة.

➤ توفير خدمات وافية في مجال المعلومات لمختلف المنشآت والفئات التي تجمع بينها مصالح

مشتركة والمساعدة على تنمية المهارات في مجال المعلومات ومبادئ الحاسوب.

➤ توفير الدعم والمشاركة في أنشطة وبرامج محو الأمية لمختلف فئات العمر، والقيام بمثل هذه

الأنشطة عند اللزوم.

وإذا أمعنا النظر في هذه المهام وجدنا أن الأغراض التي تهدف إليها تتمثل في مجالات التربية

والتعليم وتوفير المعلومات للجميع، والتنمية الثقافية والاجتماعية لجميع أفراد المجتمع الذي تتواجد فيه

المكتبة العامة.

<sup>1</sup> بودابة، مباركة، قيراط، لمياء. استخدام المكتبة العامة من طرف طلبة البكالوريا: دراسة ميدانية بالمكتبة البلدية عبد الباقي صالح بجيجل ومكتبة دار الثقافة مبارك الميلي بميلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر: علم مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة قسنطينة،

## 3.1 أنشطة المكتبات العامة:

- ❖ **الأنشطة الثقافية:** تكتسي الأنشطة التي تقوم بها المكتبة أهمية بالغة، لأنها تربط المكتبة وخدماتها بالجمهور وتقيم علاقات متينة بالأفراد والجماعات والمؤسسة، وفي نفس الوقت تشجع على القراءة والتثقيف الذاتي والمستمر، كما تخلق الوعي بأهميتها ودورها الثقافي والتعليمي المتعاضم في العصر الحاضر، ومن بين الأنشطة الثقافية ما يلي<sup>1</sup>:
- ✓ **المحاضرات والندوات:** تقام غالبا لتغطية المناسبات المحلية أو القومية، أو لتوضيح موضوعات مثارة في المجتمع وتستوجب إبداء الرأي فيها أو مناقشتها.
- ✓ **الأمسيات الثقافية:** وتتم بدعوة مشاهير الأدباء والشخصيات والشعراء للتحدث عن تجربتهم الأدبية أو الشخصية أو الشعرية، وذلك بغرض الرقي بالمستوى الفني والذوقي للجمهور، ووضع التجارب الإنسانية الناجحة في متناول الجميع.
- ✓ **مناقشة الكتب وعرضها:** هو نشاط يسهم في تنمية قدرات الأفراد النقدية والتحليلية، ويؤدي إلى تطوير الاستيعاب والفهم. ويتم من خلال تناول الكتب الجديدة مثلا بالعرض والتحليل، إذ يحفز هذا النشاط ويثير شغف الجمهور في القراءة والإقبال على المكتبة.
- ✓ **المعارض:** وتتم في المناسبات المختلفة من أجل التعريف بها وبجوانبها المختلفة، وإثارة اهتمام الجمهور بها، ولا يقتصر دور العرض على عرض نوع معين من الأوعية، وإنما ينبغي أن يشمل المعرض كافة الأوعية التي تخدم المناسبة.

<sup>1</sup> العلي، أحمد عبد الله. المكتبات المدرسية والعامة: الأسس والخدمات والأنشطة. [د. ط.]. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1994. ص. 102-103.

❖ **الأنشطة التعليمية:** وتشمل هذه الأنشطة البرامج التي تعدّها المكتبة لخدمة أفراد المجتمع الذين لم تنتح لهم فرصة متابعة تعليمهم الرسمي وذلك انطلاقاً من الغرض التعليمي للمكتبة العامة ويشترط أن تضم المجموعات مواد تقي بهذا الغرض وتراعي المستويات التعليمية والعلمية وتساند برامج تعليم الكبار ومحو الأمية.

❖ **الأنشطة الإعلامية:** وتتمثل في كافة أشكال الدعوة الإعلامية والاتصال بالجماعات والمؤسسات بالمجتمع والتعريف بخدمات المكتبة وأنشطتها، كما يشترط فيها الوصول إلى كافة فئات المجتمع من أجل نشر الوعي المكتبي بين الجمهور، وتهدف إلى خروج المكتبة بخدماتها وأنشطتها إلى المجتمع الذي تخدمه<sup>1</sup>.

#### 4.1 مبنى المكتبة العامة وتجهيزاتها.

أ. **مبنى المكتبة:** إنّ مبنى المكتبة الذي صمم بعناية كبيرة سوف يكون له دور كبير في جذب الجمهور نحو الاتصال بالمكتبة، وهو عبارة عن تجسيد لأفكار المصمم في تعبيره عن معنى الاتصال الذي وضعه أولاً في شكل مخطط ورسوم، ثم تجسيده بعد ذلك في شكل ثلاثي الأبعاد وقد كان مفهوم المكتبة العامة في أذهان الكثير من مهندسي المباني وغيرهم، ممن يكون اتصالهم غير وثيق بالخدمة المكتبية، يتماثل مع المفهوم القديم للمكتبات كمعابد للمعرفة التي ينبغي أن تقام بعيداً عن ضوضاء الحياة اليومية، وينظرون إليها على أنّها مخازن للمواد القيمة التي يحرسها المكتبيون ويحافظون عليها، أكثر منها مراكز لبث المعرفة والمعلومات وهو المفهوم السائد في الوقت الحالي.

<sup>1</sup> العلي، أحمد عبد الله. المرجع السابق. ص. 106.

1. **الموقع:** إن بعض المكتبات العامة الحديثة الأكثر نجاحاً، اختارت موقعها في المناطق الرئيسية لأنشطة المجتمع، كأن تكون في مراكز التسوق بالمدن الكبرى، أو التجمعات الريفية للتسوق (سوق القرية) أو أماكن وسط القرية. وهم يديرون خدماتهم بأسلوب ودود متآلف مع المحيط الخارجي. من خلال نوافذ زجاجية واسعة، أما البعض الآخر، فقد اتبع النمط القديم في تراكم واختزان المعرفة المسجلة للأجيال القادمة فهي تشغل مبان كبيرة ومهيبة، وغالباً ما تقع في مواقع منعزلة نسبياً، حتى تتناسب مع الدور والمسؤولية، التي أخذتها على عاتقها. كما أن هناك بعض المكتبات قد وضعت في مبان يصعب التعرف عليها من الخارج على أنها مكتبات، حيث يأخذ المبنى طابع مباني للمؤسسات التجارية الأخرى التي تحيط بالمبنى.

إن سمات مبنى المكتبة سوف تتأثر تأثراً كبيراً بالبيئة التي تنشأ فيها، بينما يقل هذا التأثير إلى حد كبير في المحلات التجارية، إذ من الممكن لمؤسسات بيع السلع التجارية أن تجذب الجمهور إذا أقنعتهم بأنها سوف تقدم له نسبة من الخصم أو قيمة حقيقة لأموالهم. أما عوامل الجذب في الخدمة المكتبية فهي مختلفة، حيث يمكن أن ينفر المستفيدون بسهولة، إذا لم يعلن مبنى المكتبة عن نفسه وإذا وجدوا أن بيئة المكتبة غير مريحة وصعبة الاحتمال<sup>1</sup>.

وعليه فمن الضروري أخذ مجموعة من المؤشرات والمعايير بعين الاعتبار عند إنشاء المكتبة العامة ابتداء من التخطيط للمشروع، إنجازه، وفتح المكتبة للخدمة، وقد تلهي الانترنت والتقنيات الحديثة المستفيدين عن الذهاب للمكتبة، كما قد تلهي المسؤولين عن الاهتمام بها ودعمها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> العلي، أحمد عبد الله. المرجع السابق. ص. 37.

<sup>2</sup> قموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفه، خديجة. المعيار العربي الموحد للمكتبات العمومية. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2013. ص. 50.

**2. مساحة مبنى المكتبة:** يمكن أن تحسب مساحة المكتبة وفقاً للمعايير التالية:

المساحة التقريبية	الوظيفة
0.09 م <sup>2</sup> بمجموعة قدرها 111 مجلد أو مادة في المتر المربع.	مساحة للمجموعات
2.7 م <sup>2</sup> لفضاء فردي، أو 5 مساحات فردية لكل فئة قدرها 1000 فرد.	مساحة للمستفيدين
13.9 م <sup>2</sup> لكل فرد.	مساحة للموظفين
2.3 م <sup>2</sup> لكل وحدة عمل.	مساحة عمل للحواسيب
0.9 م <sup>2</sup> للمقعد.	مساحة لقاعة الاجتماعات
0.9 م <sup>2</sup> للمقعد.	مساحة البرمجة
1.2 مساحة للسيارة لكل 500 مستفيد أي ما يعادل مساحة للسيارة لكل 152.4 م <sup>2</sup> من مساحة المكتبة.	مساحة لمواقف السيارات
25% من المساحة الصافية.	مساحة غير محددة
ترتبط بالخدمات والأنشطة المبرمجة وأهدافها.	قاعات متعددة

**الجدول رقم : 01 تقسيم مساحات المكتبة.**

**3. البيئة الخارجية للمكتبة:**

**المساحات الخضراء:** تعد المساحات الخضراء عامل جذب للرواد، كما أن لها دوراً هاماً في إضفاء

الراحة النفسية للمستفيد، لذلك ينبغي على المكتبة توفير مساحات خضراء أمام مدخل المكتبة<sup>1</sup>.

**مواقف السيارات:** ينبغي توفير مواقف للسيارات الخاصة بالعاملين والمستفيدين طوال فترات الدوام

الرسمي للمكتبة، وينبغي أن تحرص المكتبة على دراسة مدى ملائمة المساحة لكل نشاط مرة كل 5

<sup>1</sup> لقموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفة، خديجة. المرجع السابق. ص.63.

سنوات على الأقل للوقوف على المتطلبات الجديدة من المساحات وفقا للتطورات التقنية الحديثة أو التغيير في حجم المجموعات ونوعها.

### التصميم والتنفيذ:

معايير تصميم مبنى المكتبة العامة: تتطلب مباني المكتبات العامة نمطا خاصا في التصميم، وقد بدأت تبتعد عن التصميمات الكلاسيكية التي تأخذ غالبا الشكل المستطيل، لتتوجه إلى أشكال هندسية أخرى ويعد هذا التوجه ضروريا، لأن زيادة وتطوير مباني المكتبات يسير وفق اتجاهين: الأول هو التعقيد والثاني هو البساطة فتكمن في استقبال وخدمة الجمهور المتنوع في احتياجاته واستعمالاته وقدراته مما يؤدي بالمكتبيين إلى تشجيع الجمهور على الخدمة الذاتية الحرة العفوية، والإتاحة المباشرة، وبالتالي البساطة، ولذلك تأخذ بعين الاعتبار بعض المؤشرات في تصميم مبنى المكتبة والتي تتمثل في<sup>1</sup>:

**المرونة:** حيث يسمح هيكل المبنى بالتعديل الداخلي وللتوسعة الخارجية، لأن المكتبة مؤسسة نامية في خدماتها ومجموعتها ومستفيديها.

**التوازن:** من خلال المحافظة على الانسجام بين المجموعات والخدمات والموارد البشرية المسخرة للتعامل مع الأرصدة الورقية والوسائط المحمولة، وكذا نظيرتها المعتمدة للتعامل مع المجموعات الافتراضية.

<sup>1</sup> قموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفة، خديجة. المرجع السابق. ص.51.

**الجمالية:** تعد المكتبة العامة ذات طابع ثقافي وترتبط بشكل كبير بالإبداع العلمي والفني، وعليه فتصميمها ينبغي أن يكون ذا طابع مميز، يترجم ثقافة العلم والكتاب وينسجم مع المحيط العمراني للمنطقة التي تقام بها المكتبة.

**الشفافية:** وذلك لجعل نوع من التواصل بين الداخل والخارج.

**العزل الصوتي:** تتطلب مختلف المهام والوظائف التي تتم في المكتبة ذات الطبيعة الفكرية، والعلمية جوا من الهدوء، من أجل ممارسة المستفيدين لنشاطاتهم المختلفة في جو من الراحة، وعليه تزود المكتبة بأسلوب أو نظام للعزل الصوتي من أجل تفادي مختلف أنواع الضوضاء الصادرة عن المحيط الخارجي للمكتبة، إضافة إلى عزل بعض المناطق التي تشتمل على آلات وأجهزة خاصة بالموظفين والقراء.

وتأخذ بعض احتياطات العزل الصوتي أثناء مرحلة التصميم حيث تكون الجدران الخارجية ذات سمك كبير أو تزود بعوازل للصوت ويوصى بالمستويات الصوتية المرضية كما يلي<sup>1</sup>:

القسم	المدى الصوتي
الأماكن العامة بالمكتبة	40 ديسيبل*
قاعات المطالعة	40 ديسيبل
أماكن حفظ الكتب	45 ديسيبل
المرافق العامة كالمراحيض	تحقيق الحد الأدنى من 50 ديسيبل

**جدول رقم 02: المدى الصوتي المناسب لمبنى المكتبة.**

<sup>1</sup> قموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفة، خديجة. المرجع السابق. ص. 59.

\* ديسيبل: وحدة قياس شدة الضوء.

**4 . اللوحات الإرشادية:** اللوحات الإرشادية وسيلة اتصال مهمة في المكتبات، فهي أول ما يراه القادم إلى المكتبة وآخر ما يراه منها، فهناك اللوحة التي تشير إلى مواقف المكتبة، واللوحة التي تحمل اسمها ولوحة ساعات عملها، ولوحة مخططها ودليل وحداتها، ولوحة نشاطاتها، و لوحات وحداتها العامة، و لوحات مناطق عمل الموظفين، و لوحات المرافق، و لوحات محتويات الخزائن.

إذ أصبحت المكتبات في العقد الأخير بأشد الحاجة إلى لوحات إرشاد جيدة، ومع أن اللوحات المكتوبة باليد لم تختفي حتى الآن، إلا أنه هناك تقدم ملحوظ في استخدام الإشارات والرموز الضوئية والآلية، كما أن اللوحات قد تحسنت بشكل كبير سواء فيما يتعلق بشكلها أو حجم مكوناتها أو في اختيار أماكنها أو طرق وضعها<sup>1</sup>.

والقاعدة العامة للوحات هي وسيلة إرشاد لا عامل إعاقة، لذا ينبغي ألا تحول دون الوصول إلى أي وحدة من وحدات المكتبة أو إحدى مكوناتها.

#### 5. الجوانب الفنية في المكتبات العامة:

تلعب الجوانب الفنية دورا بارزا في المكتبة إذ تساهم في تأمين الراحة النفسية للرواد والعاملين على حد سواء، لأن الجلوس في مكان لمدة طويلة يتطلب أن يكون المكان جميل ذو ألوان منسجمة ترتيب حسن و لوحات جذابة لضمان السير الحسن للعمل وإقبال الرواد عليها، لذلك يجتهد مهندسو البناء في وضع لمسات جمالية خارجية والتوزيع الداخلي الحسن كما يجتهد مهندسو الديكور في وضع اللمسات الجمالية الداخلية واختيار الألوان والأشكال المناسبة، فالاعتناء بالمظهر الداخلي والخارجي للمكتبة أمر ضروري ومطلوب، على أن لا يطغى الجانب الفني على الجانب الوظيفي

<sup>1</sup> العكرش، بن حمد عبد الرحمان. التخطيط لمباني المكتبات. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك الوطنية، 1419. ص. 224. (السلسلة الثانية، 30).

للمكتبة بل يكون لخدمته ولمصلحته، سواء من حيث الألوان أو الأثاث أو التجهيزات أو الأدوات والتي يستحسن أن تكون فاتحة كونها تترك أثرا طيبا على الإنسان عكس الألوان العاتمة، فتكون ألوان السقف فاتحة بشكل ملحوظ بينما تكون ألوان الجدران أعمق منها قليلا، كما تستعمل الألوان الضوئية في القاعات الصغيرة، كذلك هو الأمر بالنسبة للأثاث فيتجلى المظهر الجمالي فيها في حسن اختيار ألوانها. وطريقة تنظيمها وتوزيعها في المكتبة، أو من حيث تنسيق الرفوف ووضع الكتب فوقها كذلك ترتيب الطاولات داخل قاعات المطالعة، وشكل مكاتب الإعارة، والإرشاد، والزينة النباتية من الزهور ومزروعات خضراء تضيف مزيدا من الأناقة والجمال على المكتبة<sup>1</sup>.

### ب. تجهيزات المكتبة:

**1. التأثيث:** يحتل الأثاث في المكتبات أهمية كبيرة للدور الذي يلعبه في تمكين المكتبة من تأدية خدماتها بصورة إيجابية، وتوفير الراحة المطلوبة والجو المناسب للرواد لذلك لابد من:

- تأثيث المكتبة بأثاث يناسب كل فئات المستفيدين.
- اشتمال المكتبة على أثاث بحجم صغير خاص بالأطفال مصنوع من خامات آمنة تتناسب معهم تؤثث المكتبة كذلك بأثاث غير رسمي كالأرائك.
- أشكال وأنواع الرفوف تتناسب مع نوع المجموعات ومع كل فئات الجمهور، وتسمح بحمل وتنمية المجموعات حسب تعداد السكان، والمساحة المطلوبة للمجموعات هي 10 كتب في 0.3 متر خطي.

<sup>1</sup> بوطالب، سعاد. التخطيط لمباني المكتبات العامة: دراسة ميدانية بالمكتبة العامة لبلدية الطاهير ولاية جيجل. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة قسنطينة، [د.ت]. ص. 112-113.

• رفوف خاصة للأطفال ذات أشكال وألوان متعددة وجذابة، تتناسب وصول الطفل إلى الكتب بسهولة ويسر.

• طاولات خاصة ومقاعد مخصصة لاستخدامات ذوي الاحتياجات الخاصة، بها طاولات ومقاعد مخصصة للأطفال.

## 2. الإضاءة والأرضيات:

- **الإضاءة:** هناك مصدران للإضاءة في المكتبة، هما: الإضاءة الطبيعية، والإضاءة الاصطناعية ويتقرر توفير الإضاءة للمكتبة بما يرتبط بشكلها وزخرفتها ولونها من الداخل مع مراعاة ثلاثة عوامل وهي: العين، ومواد القراءة، والإضاءة ولا يمكننا غير تقييس الإضاءة فتوفير الإضاءة الكافية، وفي الوقت نفسه تجنب مواطن التباين الذي يؤدي العين بسبب الوهج والبقع الظلامية، من جهة أخرى يسبب ضوء النهار كمصدر من مصادر الضوء الأبيض تلف المواد المكتبية بسبب الإشعاع فوق البنفسجي الذي يبثه، ولهذا لا يجب نفاذ ضوء الشمس إلى أماكن تواجد المواد المكتبية وعليه يجب أن يأتي ضوء النهار من الجزء العلوي من النوافذ، وأن يتم التحكم بالوهج من السماء بواسطة الستائر والحوارج<sup>1</sup>.

والأفضل من ذلك توفير الإضاءة من السقف مع إضاءة جانبية عليا، وإذا كانت الإضاءة العليا تسبب حرارة زائدة، يعالج ذلك باستخدام زجاج من نوع خاص، وسنوضح ذلك من خلال هذا الجدول بشكل مفصل في تحديد الإضاءة المطلوبة في مساحات المكتبة.

<sup>1</sup> قموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفة، خديجة. المرجع السابق. ص.59.

المساحة	الإضاءة المطلوبة
بهو الاستقبال	400/250 لوكس*
قاعات القراءة	400 / 250 لوكس
الإضاءة العامة	400 / 250 لوكس
الإضاءة الفردية	400 / 250 لوكس
قسم الإعارة	400 / 250 لوكس
الممرات ومساحات التنقل	200/150 لوكس
السلام	200 لوكس
مخازن الحفظ	150/100 لوكس
الورشات	1000 / 650 لوكس
قاعات المحاضرات	200 لوكس
القاعة	300 لوكس
المنصة	300 لوكس
دورة المياه	200/250 لوكس

### الجدول رقم: 03 الإضاءة المطلوبة في مساحات المكتبة.

– **الأرضيات:** هناك الكثير من أغطية الأرضيات التي تتناسب مع المناطق المختلفة من المكتبة العامة فتغطي أرضية المدخل مثلاً بالرخام أو البلاط أو أي أغطية أرضية صلبة السطح يكون مرغوباً فيها من حيث سهولة الصيانة وجماليتها غير أن السجاد قد يوفر من أجل التحكم الصوتي والمظهر. ففي منطقة المدخل غير المفصول صوتياً عن منطقة القراءة، يوضع السجاد<sup>1</sup>، كما يفرش السجاد في مناطق القراءة والدراسة والمراجع والمكاتب وبعض مناطق عمل الموظفين للتحكم الصوتي

<sup>1</sup> إيتيم، محمود. دليل المكتبة العامة ومكتبة الأطفال. [د. ط.]. فلسطين: مركز القطان للطفل، 2005. ص. 130.

\* لوكس: وحدة قياس الضوء.

والراحة والمظهر، ويفضل غطاء الأرضيات الفنيل\* في مناطق الرفوف المغلقة وبعض مناطق عمل الموظفين نظراً لقوة احتماله، ورخص ثمنه نسبياً، وسهولة تنظيفه وبفرش أيضاً في منطقة الرفوف المفتوحة كما تستخدم الأغشية المقاومة للحريق والتي لا تولد الكهرباء الساكنة في المناطق التي تكون فيها حواسيب. ويجب مراعاة الجوانب التالية: المتانة، الصيانة، السكون والراحة والسلامة والتوصيل الحراري وانعكاس الضوء والمظهر ومتطلبات مناطق المكتبة وعدم الانزلاق والتكاليف<sup>1</sup>.

**التكييف:** تتطلب المكتبة كغيرها من المباني نسبة جيدة من التهوية لأنها تستقبل أعداد كبيرة من الجمهور إضافة إلى اعتمادها على العديد من التجهيزات والمعدات التي تؤثر على الجو العام للمكتبة، ومن الضروري أن توفر المكتبة التهوية الطبيعية بحيث لا تؤثر على راحة المستفيدين وتجهيز المكتبة بنظام للتكييف من أجل حفظ درجات الحرارة والتهوية في مستويات معينة تناسب وظيفة كل قسم في المكتبة كما أن المناطق الجغرافية تختلف في مستوى رطوبة أجوائها لهذا يوصى بوضع مقدار من الرطوبة في مباني المكتبات التي تقع في المناطق شديدة الجفاف، حيث أن زيادة 10% في مستوى الرطوبة ترفع قوة طي الورق إلى الضعف على أنه لا ينبغي أن تتجاوزه 50% في أي فصل من فصول السنة.

يراعي عند اختيار مواقع مخارج الهواء الخارجية الخاصة بجهاز التكييف عدم تجاوزها مع مصادر تكون عرضة لمخاطر نشوب حريق كما يراعى وجود نوافذ أو فتحات خاصة في واجهات المكتبات ويجب أن تمر القنوات الرئيسية لجهاز التكييف من خلال ممرات رأسية أو أفقية منشأة من مواد غير

<sup>1</sup> إتييم، محمود. المرجع السابق. ص. 131

\*الفنيل: نوع من الأرضيات يتميز بالمتانة وسهولة الصيانة، ومقاومة التعفن، والكهرباء الساكنة.

قابلة للاحتراق كوحدة مانعة للحريق مع وجود فتحات مناسبة ذات أبواب مانعة للحريق لتسهيل إجراءات الصيانة.

كما ينبغي للمكتبات العامة أن تتوفر على التكنولوجيات الحديثة وذلك لتحسين خدماتها ويتطلب ذلك استثمارات ضخمة في أنواع شتى من المعدات الإلكترونية والاعتماد عليها لتأدية الخدمات ولضمان استمرارية فعالية الأداء ينبغي تجديد المعدات وعلى سبيل ذلك نذكر بعض التجهيزات<sup>1</sup>.

**الهاتف والفاكس:** ينبغي أن يكون للمكتبة هاتف وفاكس ويظهر رقم الهاتف في الدليل المحلي أو الوطني لأرقام الهاتف ووجود رد آلي لإعلام المتصل بساعات الدوام، عندما يتم الاتصال بعد ساعات الدوام الرسمي للمكتبة.

**الحواسيب وملحقاتها:** يتزايد الطلب على الحواسيب في كل مكان تقريبا في العالم، بما في ذلك العديد من المكتبات العامة، سواء أكانت صغيرة أو كبيرة ويتم حساب أعداد الحاسبات (حاسب لكل 5000 نسمة).

كما ينبغي على المكتبة توفير إمكانية الوصول للانترنت.

**آلات التصوير والطابعات:** آلات التصوير والطابعات "الأوفست" والكاميرات والمعالجات ضرورية في المكتب لتسهيل خدمة الإعارة على المستفيدين.

هذه بعض من الوسائل التكنولوجية التي ينبغي على المكتبة توفيرها لخدمة مستفيديها.

**التمديدات الكهربائية:** يجب أن تتطابق مع المواصفات القياسية للدولة، كما يجب أن تمتد الأسلاك داخل أنابيب واقية من الصدمات الكهربائية المكشوفة، ومن الضروري إنشاء شبكة حماية الصواعق

<sup>1</sup>قموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفة، خديجة. المرجع السابق. ص. 62.

للمبنى، ويجب تجهيز الموقع بقاطع عام للكهرباء، بالإضافة إلى القواطع الفرعية الأوتوماتيكية واليدوية.

**المساعد الكهربائية:** تستخدم وتصل المصاعد الكهربائية للأفراد والبضائع بجميع أجزائها والشروط الخاصة التي يضعها الدفاع المدني.

كما يجب أن تتوفر المكتبة على معدات ووسائل لمكافحة الحريق من بينها:

**مطافئ الحريق اليدوية:** يجب أن تزود المكتبة بعدد كاف من المطافئ بحيث تخصص مطفأتين بوردرة كيميائية جافة وثنائي أكسيد الكربون بسعة 12 كلغ لكل 100 متر مربع. كما يجب اختيار مواقع المطافئ في مكان يسهل الوصول إليه (المخارج ، بيت الدرج) . وترتفع المطافئ عن مستوى الأرض مسافة متر واحد. كما يجب أن تفحص بصفة دورية.

كما تزود المكتبة بمرشات مياه تلقائية تكون بعيدة عن القاعات الخاصة بمصادر المعلومات.

### أنظمة الإنذار:

. تجهيز ممرات الهروب وفسحة بيت الدرج بشبكة إنذار يدوي.

تجهيز جميع الطوابق بشبكة إنذار تلقائي بواسطة الرؤوس الحساسة التي تعمل نتيجة الارتفاع غير العادي في درجة الحرارة أو بتصاعد الدخان وتعطي إنذارا صوتيا وضوئيا<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> قموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفة، خديجة. المرجع السابق. ص 70.

## الإسعافات الأولية:

تجهز المكتبة بصندوق للإسعافات الأولية يضم المواد الطبية والضمادات اللازمة ويستخدم من قبل شخص مدرب على الإسعافات الأولية لذلك يجب على المكتبة أن تحرص على تدريب العاملين على كيفية التعامل بها لمواجهة ما قد يتعرض له العاملون بالمكتبة والمترددون عليها بإصابات بسيطة.

## 2 . خدمات المكتبة العامة وأساليب نشرها.

## 1.2. ماهية الخدمة المكتبية:

عرف **ملفل ديوي** الخدمة المكتبية بأنها أحسن قراءة، لأكبر عدد، بأقل تكلفة. وبهذا المعنى فالوظائف الأساسية للمكتبة هي الإعلام، المتعة، الثقافة.

لكن هذا التعريف من وجهة نظر بعض المتخصصين غير مكتمل ويمكن للمكتبات العربية أن تكون أكثر طموحا في أهدافها وأكثر وضوحا في رسالتها، فتكون مهمتها تزويد من يقصدها بأدوات التعليم (الكتاب، المخطوط، الدورية، المرجع، الميكروفيلم، الأفلام التعليمية، المحاضرات، تليخيص الكتب...الخ). وبأدوات البحث (البيبليوغرافيات، الفهارس خلاصات الكتب، النشرات، قوائم الناشرين وبالمتعة الذهنية بما تحويه من كتب التاريخ والدين والأدب الرفيع وغير ذلك مع الحفاظ على التراث الحضاري والاجتماعي للبيئة التي تخدمها وللمجتمع البشري<sup>1</sup>.

الخدمات المكتبية على اختلافها تتأثر بعدة عوامل أهمها:

• **مجتمع المستفيدين:** حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم، وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم وتناسب كل فئة

<sup>1</sup> عبد الحميد، فادي. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة، [د.ت]. ص. 75.

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.

• **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 مكتبية 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 أجل خدمة تلك الأهداف.

• **نوع المكتبة:** من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواعا عديدة من المكتبات كالمكتبات المدرسية والعامة والجامعية وغيرها.

وبالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى 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<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. [د. ت]. عمان: دار صفاء، 2000. ص. 28 -

عوامل أخرى: وتتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والدينية واللغوية والسياسية والجغرافية وتطور الاتصالات فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصه.

كما أن المكتبة العامة تسطر أهدافا لبلوغها من خلال الخدمات التي تقدمها وتختلف هذه الأخيرة باختلاف نوع المكتبة وطبيعة المستفيدين ومستوياتهم العلمية، وبصفة عامة يمكن إدراج أهداف الخدمات المكتبية في النقاط التالية<sup>1</sup>:

- مساعدة الرواد والمستفيدين في الاستفادة من المصادر والخدمات المتوفرة في المكتبة واستخدام الأدوات البيبليوغرافية التي يصعب معرفتها والتعامل معها.
- الرد السريع على الأسئلة واستفسارات الرواد.
- المساهمة في بناء مجموعة متوازنة ومتطورة والإسهام في تقييم المجموعات المكتبية.

## 2.2. متطلبات الخدمة المكتبية وأساليب نشرها:

أ. متطلبات الخدمة المكتبية: للخدمة المكتبية متطلبات أساسية وتتمثل فيما يلي<sup>2</sup>:

- ميزانية كافية، مجموعة غنية من مصادر المعلومات تتناسب مع حاجات المستفيدين المعلوماتية.
- موارد بشرية مؤهلة ومدربة على تقديم هذه الخدمات، إدارة ناجحة وفعالة.

<sup>1</sup> بن رضوان، كريمة، بن جعفر وفاء. خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية. مذكرة لنيل شهادة الماستر: علم المكتبات والمعلومات: جامعة قسنطينة، 2011. ص. 40.

<sup>2</sup> بو الضيود، مريم، زنتوت، شفيعة. خدمات المكتبة الجامعية في ظل التطور التكنولوجي: دراسة ميدانية. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة قسنطينة، 2011. ص. 11.

- التشبيك مع قواعد البيانات وبنوك المعلومات من خلال تطبيقات نظم الاتصال المباشر وشبكة المعلومات وبخاصة الانترنت، تسهيلات مادية مناسبة (قاعات مطالعة، أثاث، أجهزة...).
- مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تقديم هذه الخدمات، تدريب المستفيدين.

## ب. أساليب نشر خدمات المكتبة العامة:

### 1) التخطيط لنشر خدمات المكتبة العامة:

يتطلب التخطيط لنشر خدمات المكتبة العامة على المستوى المحلي والمستوى القومي دراسة شرائح المجتمع، ويشير الدكتور أحمد أنور عمر إلى أن هناك صلة واضحة بين دراسة شرائح المجتمع وبين التخطيط لنشر خدمات المكتبة العامة، وتتضح هذه الصلة في العلاقة بين المستفيد والمكتبة، والتي تبدأ من الوقت الذي يبدأ فيه المستفيد بالتعرف على أهداف المكتبة وتقبله لها، وتحديد الأهداف بدقة يساعد على تحديد سياسة تنفيذية تتصف بنفس الدقة ونفس الوضوح ومن هنا تبدأ أولى خطوات نجاح المكتبة نحو تحقيق أهدافها في نشر خدمات المكتبة العامة<sup>1</sup>.

### 2) تعريف المستفيدين بخدمات المكتبة العامة:

- ❖ تعرف المكتبة على آراء وأفكار واتجاهات فئات المجتمع وتكوينهم الاجتماعي والثقافي وما يؤثر في حياتهم من أحداث.
- ❖ إعلام فئات المستفيدين بالسياسة العامة للمكتبة الحالية والمستقبلية وما أحرزته من تطورات في سبيل نشر خدماتها على المستوى المحلي والقومي.

<sup>1</sup>عولمي، خولة، سعد الدين، فاطمة. المكتبات العامة ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة مالك حداد. مذكرة لنيل شهادة الماستر: علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2011. ص. 31.

❖ توضيح أسباب تبني المكتبة لسياستها، مع شرح الفوائد من إتباع هذه السياسة لفئات المستفيدين مما يكسبها تأييد المستفيدين<sup>1</sup>.

❖ معرفة رأي المستفيدين من المكتبة ومدى حاجته إلى خدماتها وأنواع هذه الاحتياجات.

### (3) الدعاية والإعلام عن خدمات المكتبة العامة:

استخدام كل الوسائل لتعريف مجتمع المستفيدين بأهداف المكتبة ونظام العمل بها وذلك بإعداد برامج للدعاية والإعلان عن الخدمات التي تقدمها المكتبة العامة، الدعاية النزيهة لما تقدمه للمستفيدين، فلا تكتفي المكتبة العامة بتزويد القارئ بالكتب المناسبة لميوله فقط. بل ينبغي عليها تنشيط مجموعاتها من مصادر، عن طريق إحاطة فئات المستفيدين بالجديد من الأوعية والقديم الموضوع على الرفوف دون أن يستفيد منه أحد.

### (4) إعداد برامج للعلاقات العامة:

❖ يجب إعداد برامج للعلاقات العامة لتوثيق علاقتها بالأفراد والجماعات لتعريفهم بالمصادر التي تفيدهم دراسيا وبحثيا ومهنيا، وكذا طرق الاستخدام والاستغلال الصحيح لهذه المصادر ووسائل الانتفاع من الأنشطة التي تقدمها المكتبة وتقوم بتنفيذها خلال العام الحالي والمقبل.

❖ إعداد المعلومات والبيانات والحقائق حول خدمات المكتبة وتزويد المستفيدين بها، فهي أقرب ما تكون إلى تدريب الفئات المستفيدة من قراء وباحثين على استخدام المكتبة وتزويد المستفيدين بها فهي أقرب ما تكون إلى تدريب الفئات المستفيدة من قراء وباحثين على استخدام المكتبة وكيفية الاستفادة منها.

<sup>1</sup> عولمي، خولة، سعد الدين، فاطمة. المرجع السابق. ص. 31.

❖ الدعاية الصادقة للخدمات تؤدي إلى زيادة الموارد المالية للمكتبة من خلال تبرعات الأفراد والجمهور، كما تؤدي إلى الإقبال على المكتبة<sup>1</sup>.

### 5) تعاون المكتبة العامة مع الجماعات والمؤسسات:

يعتمد نجاح المكتبة العامة في نشر خدماتها على مدى تعاونها مع الجماعات المهنية والمؤسسات التربوية من مدارس ومعاهد وجامعات ومراكز أبحاث وعلى نوع الإرشاد الذي يتلقاه المستفيدون، إذ أصبحت خدمات المكتبات أكثر تطوراً واستفادة وقدرة وكفاءة على الاستجابة لاحتياجات المستفيدين عند توظيفها تكنولوجيا المعلومات التي غيرت من شكل ومضمون هذه الخدمات.

ولهذه الخدمات أهمية على تنوعها واختلافها، فكل خدمة تعد مهمة بحد ذاتها لما تقدمه من تسهيل للوصول إلى المعلومات، وخلق الوعي وزيادة نجاعة المكتبة، وتكمن أهميتها في ما يلي<sup>2</sup>:

- ❖ إثراء البحث العلمي واستغلال أوقات الفراغ في مجالات وأنشطة إيجابية.
- ❖ إتاحة فرصة للثقافة المستمرة للمستفيدين في جو حر دون مقابل وتأمين ما هو مناسب من مصادر المعرفة والمعلومات التي تسهم في تنمية أفكار المواطن وأخلاقه.
- ❖ التحديث السريع للمعلومات ومتابعة ما يستجد منها وتوفير الوقت والجهد في البحث عن المعلومة.

❖ متابعة التطور المعرفي في المجالات التي تهتم الرواد واطلاعهم عليها.

<sup>1</sup> عولمي، خولة، سعد الدين، فاطمة. المرجع السابق. ص. 32.

<sup>2</sup> بوشاقور، حليلة، نابتي، محمد الصالح. أثر خدمات المكتبة العامة على تنمية الميول القرائية: دراسة ميدانية بالمكتبة العامة لبلدية عين السمارة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة قسنطينة، 2011. ص. 22.

❖ الشمولية حيث أن خدمات البحث المتنوعة، داخل المكتبة العامة تغطي جميع مصادر المعلومات.

### 3. 2 خدمات المكتبة العامة:

1 . خدمة الإطلاع الداخلي: تعد خدمة الإطلاع الداخلي من أول الخدمات وأوسعها تقدما في المكتبة، فهناك مصادر لا تعار خارج المكتبة، وهناك قراء ومستفيدون لا تساعدهم الظروف على القراءة خارج المكتبة، لذلك هم يحتاجون للبقاء لساعات طويلة في المكتبة.

2 . خدمة محو الأمية: تعتبر خدمات محو الأمية وتعليم الكبار من الخدمات الجدية التي تبلورت بعد الحرب العالمية الثانية، فقد أحست بعض المجتمعات بتخلفها عن الركب الحضاري، وأحست بخطر الأمية وبخاصة في بلدان العالم الثالث التي ترتفع فيها الأمية بنسب عالية، مما أدى بها إلى وضع الخطط والبرامج وتأسيس المراكز الخاصة بمحو الأمية وتعليم الكبار، والمكتبات العامة واحدة من المؤسسات الثقافية الاجتماعية التي يمكن أن تنهض بأداء هذه الرسالة الحضارية ويمكنها التنسيق والتعاون مع منظمات ومراكز محو الأمية في سبيل تحقيق الهدف التعليمي المشترك<sup>1</sup>.

3. الخدمات المكتبية للأطفال: تعد الخدمة المكتبية العامة للأطفال من الخدمات الحديثة التي تقدمها المكتبة لهذه الشريحة المهمة في المجتمع ولم تأخذ هذه الخدمة مكانتها إلا في القرن التاسع عشر حيث حصلت تغيرات شاملة في نظرة المجتمعات إلى الطفولة وظهرت نظريات وطرق تربوية حديثة للفلاسفة والتربويين الذين دافعوا عن الطفولة ومنحوها مكانتها الحقيقية وبذلك تمكنت من شق طريقها

<sup>1</sup> المغربي، محمد خير الدين. مدخل في علم المكتبات. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015. ص. 248.

وأصبحت من أهم أنواع الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة بل وصلت درجات التقدم حدا بعيدا إلى درجات أن بعض الباحثين يرون أنها قد فاقت في أهميتها الخدمات المقدمة للكبار<sup>1</sup>.

**4 . خدمة تدريب المستفيدين وارشادهم:** هذه الخدمة اعتادت المكتبات العامة على تقديمها بغرض تعريف وارشاد مجتمع المستفيدين بخدماتها، إذ تدعم وترسخ هذه الخدمة صورة المكتبة وخدماتها في ذهن المستفيدين، وغالبا ما تعقد بشكل دوري، ويعتمد في هذه الخدمة على محاضرات يقدمها مسؤولوا المكتبة، بالإضافة إلى الكتيبات التعريفية التي تعدها المكتبة للتعريف بها وبمقتنياتها وخدماتها، كما أنه قد يستعان بالأفلام السينمائية أو أفلام الفيديو عن المكتبة، لأداء هذه الخدمة التي تهدف إلى إكساب المستفيد للمهارات اللازمة للتعامل الفعال مع المكتبة ومواردها<sup>2</sup>.

**5. خدمة الإحاطة الجارية:** تعرف خدمات الإحاطة الجارية بأنها نظم استعراض أوعية معلومات أدب الموضوع المتاح حديثا، أو هي في كثير من الأحيان التسجيلات الببليوجرافية لأوعية المعلومات واختيار الملائم منها لاحتياجات المستفيد أو مجموعة من المستفيدين، والقيام بتسجيل تلك الأوعية في شكل إخطارات ببليوجرافية وإرسالها إليهم.

❖ محاولة تقديم إعلان سريع بالمعلومات الجديدة وإخطار المستفيد المتوقع أن يعنيه وجود هذه المعلومات جعل المستفيد على علم دائم بالجديد من خلال إحاطته علما بظهور أوعية معلومات جديدة في مجال اهتماماته الموضوعية سواء فيما يتعلق بمجال عمله، أو لقضاء وقت فراغه.

<sup>1</sup> أبو علي، دعاء محمد مصليحي؛ الفرقة الرابعة قسم علم المكتبات. مدونة المكتبيين بالمنوفية، [د. م]: جامعة المنوفية، 2008.

متاح على الرابط: <http://librarianismenofia>. تم الدخول يوم: 2018/03/15.

<sup>2</sup> الجندي، محمود عبد الكريم. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2013. ص. 93.

وتفترض مثل هذه الخدمات أن المستفيد لديه على الأقل خلفية معرفية عامة بمجال اهتماماته الموضوعية، ويحتاج إلى إحاطته بالتطورات الجديدة<sup>1</sup>.

**6 . خدمة الإعارة:** تمثل الإعارة تنعكس من خلالها طبيعة الخدمة المكتبية التي تقدمها المكتبة العامة ضمن خدمات القراءة المباشرة. وتعد من أهم الخدمات التي تنهض في تقديمها جميع المكتبات ومراكز المعلومات، ومنها المكتبة العامة ويقدم دليلا واضحا على فعالية المكتبة العامة ومعيارا حقيقيا لقياس دورها الفعال في تحقيق أهدافها المنصبة على تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق رغباتهم وميولهم، وإتاحة الفرصة بانتقاء ما يناسبهم ويثير تطلعاتهم واهتماماتهم، وما كانت هذه المكتبات تمثل مظهرا اشتراكيا ديموقراطيا، فلا بد إذا أن تكون خدماتهم متاحة للجميع دون مقابل<sup>2</sup>.

**7 . خدمة الترجمة:** تعتبر الحواجز اللغوية من أكبر المعوقات تداولاً على مصادر المعلومات، إذ يمكن للمكتبات ومراكز المعلومات أن تسهم في حل هذه المشكلة من خلال تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين، وتكاد هذه الخدمة تنحصر في المكتبات المتخصصة ومراكز التوثيق والمعلومات، ويمكن للمكتبة تقديم هذه الخدمة من خلال تقديم ترجمات كاملة لبعض المصادر الأجنبية المهمة والمطلوبة وإعداد مستخلصات لهذه المصادر باللغة المحلية بالإضافة إلى مساعدة الباحثين في إيجاد المترجمين والمؤسسات التي يمكنها القيام بالترجمة وتوفير المصادر الأجنبية المترجمة والمنشورة.

<sup>1</sup> البنداري، إبراهيم دوسقي. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. [د. ط.]. [د. م.]: دار الثقافة العلمية، 2004. ص. 16 -

<sup>2</sup> المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة، 2011. ص. 67.

هذا ويمكن أن تتم الترجمة داخليا من خلال تعيين بعض المترجمين أو من خلال المؤسسات التجارية التي تقدم هذه الخدمة بالمقابل<sup>1</sup>.

**8. الخدمة المرجعية:** هي الإجابة عن كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين، ويقوم قسم المراجع باختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة والبيبليوغرافيات، ويساعد المستفيدين من أجل التعرف على المراجع الأساسية في موضوع معين ومن بين الكتب المرجعية: المعاجم والقواميس، الموسوعات، معاجم التراجم والسير، المراجع الجغرافية، الكتب الإحصائية، البيبليوغرافيا، الكشافات، المستخلصات الأدلة، الكتب السنوية (الحوليات)<sup>2</sup>.

**9. خدمة البث الانتقائي للمعلومات:** هي خدمة معلومات تقدمها مراكز المعلومات والمكتبات المتخصصة بهدف إعلام المستفيد بالمواد التي وصلت المكتبة حديثا، حسب مجالات اهتمام المستفيد وتكون هذه الخدمة موجهة إلى الفرد مباشرة وهي شكل من أشكال الإحاطة الجارية.

### 3. أساسيات جودة الخدمات في المكتبات العامة.

#### 1.3. مفهوم الجودة وتطورها التاريخي.

##### أ. تعريف الجودة:

**تعريف معجم علم المكتبات والمعلومات odlis** أن جودة الخدمة quality of service هي تلبية الخدمات التي تقدمها المكتبة أو غيرها من مرافق المعلومات لاحتياجات المستفيدين منها، والمعايير التي أنشأتها المهنة، وعادة ما تقيم إحصائيا، وعلى أساس التغذية الراجعة النوعية، ( آراء المستفيدين، صندوق الاقتراحات...الخ).

<sup>1</sup> عليان، مصطفى ربحي، النجدوي أمين. مقدمة في علم المكتبات. [د. ط.]. عمان: دار الفكر، 1999. ص. 221.

<sup>2</sup> المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. عمان: دار المعتر، 2013. ص. 53-54.

**تعريف معجم هاروود للمكتبيين:** الجودة هي المجموع الكلي للملامح والخصائص لمنتج ما أو خدمة ما، التي تحمل المقدرة على إرضاء الاحتياجات المقررة أو الضمنية ويتضمن تحقيق جودة الخدمة في المكتبة عوامل كثيرة منها: الملاءمة للغرض، مطابقة المعايير لرضا المستفيد، الاعتمادية الاقتصاد، الفعالية.

**موسوعة علم المكتبات والمعلومات:** الجودة غالبا ما تستخدم بشكل مترادفي مع التميز<sup>1</sup>.

**ب . التطور التاريخي لمفهوم الجودة:** يرى العديد من الباحثين أن نشأة الجودة تعود إلى السنوات الأولى من القرن العشرين عندما بدأ المهندس الأمريكي **فريدريك تايلور** بتجاربه التي بثها عبر كتابه " **مبادئ الإدارة العلمية**" عام 1911 والتي كان يريد من ورائها ضبط جودة العمليات بتقليل الفاقد من الزمن من خلال الممارسات والحركات غير المجدية بقصد زيادة الإنتاج وذلك بربط الحركة بالزمن الذي تحتاجه.

إلا أن هذه النشأة الحديثة لموضوع الجودة لم يمنع البعض من إرجاع موضوع الجودة إلى عصور موغلة في القدم مستدلين بما جاء من مواد قانونية في شريعة **حمو رابي** التي دونها في مسلته المشهورة، ففي التعامل التجاري ألزم التاجر أن يقدم سلعة جيدة وإلاّ عليه أن يتلافى النقص الحاصل فيها ويصلح عيوبها، كما أن المادة 229 والتي تخص تنظيم الأعمال تنص على ما يلي:<sup>2</sup>

"إذا كان البناء قد بنى بيتا لرجل لم يحسن عمله، بحيث انهار الذي بناه وسبب موت صاحبه فسوف يقتل ذلك البناء

<sup>1</sup> عبد الهادي، محمد فتحي. المرجع السابق. ص. 18.

<sup>2</sup> يزيد، قادة. واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية: دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر: تخصص حوكمة الشركات: جامعة تلمسان، 2012. ص. 4.

## ج . مراحل تطور مفهوم الجودة:

لقد مر مفهوم الجودة بمراحل تاريخية متلاحقة وذلك نتيجة لتطور عمليات الإنتاج وتعقدتها، وفيما

يلي توضيح لهذه المراحل:

## 1. المرحلة الأولى: ما قبل الثورة الصناعية.

قبل الثورة الصناعية لم يكن هناك مصنع وإنتاج بمعنى الكلمة فالمصنع كان عبارة عن ورشة

**work shop** فيها رب العمل أو صاحب الورشة وعدد من العمال الذين يقومون بتصنيع سلعة

معينة باستخدام أدوات يدوية وفق معايير جودة بسيطة يحددها الزبون من منطلق وجهة نظره ورغبته

وما على صاحب الورشة إلا أن يلبي رغبة زبونه وبالنسبة لعملية الرقابة على الجودة فقد كانت تتم

من قبل العامل نفسه ومنفردا مع تدقيق نهائي من قبل صاحب الورشة.

## 2 . المرحلة الثانية: بعد الثورة الصناعية

يقصد بها تلك الفترة الزمنية التي امتدت من منتصف القرن الثامن عشر حتى منتصف القرن

التاسع عشر، حيث أحدثت الثورة الصناعية تغييرا جذريا في مجال الصناعة منها<sup>1</sup>:

❖ ظهور المصنع ليحل محل الورشة، ازدياد عدد العاملين.

❖ ازدياد حجم العمل، ارتفاع مستوى جودة المنتجات لاستخدام الآلة في العمل.

وفي هذه المرحلة لم تعد الرقابة على الجودة تتم من قبل العامل نفسه بل من قبل المشرف الذي عليه

مسؤولية التحقق من الجودة.

## 3 . المرحلة الثالثة: مرحلة الإدارة العلمية

<sup>1</sup> يزيد، قادة. المرجع السابق. ص. 5.

ظهرت الإدارة العلمية في مطلع القرن العشرين بقيادة فريديريك تاييلور وقدمت للعالم الصناعي دراسات الحركة والزمن وسبل تخفيض تكلفة الإنتاج من خلال الحد من الهدر والضياع في العمل المصنعي الذي كان سائدا آنذاك وفي هذه المرحلة ظهر مفهوم يدعى فحص الجودة الذي سحبت بموجبه مسؤولية الفحص من المشرف المباشر وأسندت إلى مفتشين مختصين بالعمل الرقابي على الجودة.

فعملية التحقق من الجودة تركز على إجراء المطابقة بين معايير محددة بشكل مسبق مع جودة المنتج المنجز وتتضمن عملية الفحص تحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعية وبالتالي فإن المنتجات المطابقة للمواصفات الفنية إما أن تتلف أو يعاد العمل عليها أو يتم بيعها بأسعار أقل.

إنّ عملية الفحص كانت تركز فقط على اكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها، فالخطأ أو العيب قد حصل فعلا وعملية الفحص اكتشفت الخطأ ولكنها لم تقم بمنعه<sup>1</sup>.

#### 4 . المرحلة الرابعة: الرقابة الإحصائية على الجودة

ظهرت الرقابة الإحصائية على الجودة مع ظهور أسلوب الإنتاج الكبير عام 1931 الذي صاحبه آنذاك مفهوم تنميط وتوحيد الإنتاج كوسيلة للتقليل من أخطاء تصنيع السلعة كما شهدت هذه المرحلة استخدام علم الإحصاء في الرقابة على الجودة حيث أن نشاط الفحص أصبح غير كاف وهذا ما أدى إلى إتباع أسلوب فحص العينات inspection sampling، ويعد العالم والتر شيوارت walter shewart من مؤسسي ومطوري نظرية ضبط الجودة.

<sup>1</sup>يزيد، قادة. المرجع السابق. ص.6.

## 2.3. جودة الخدمات وأهميتها:

**تعريف جودة الخدمة:** من الصعب إعطاء تعريف دقيق لجودة الخدمة، فكل فرد يحاول الكتابة عنها أو ممارستها يجد أنه يصعب عليه الوصول إلى تعبير عملي عنها يتفق مع الآخرين، ففي بعض الأحيان قد يكون هذا التعبير واسعاً للغاية بحيث يصبح لا معنى له ويصعب وضعه محل التطبيق، وفي بعض المواقف الأخرى فإن بعض الأفراد يضعون تعريفاً مفصلاً للجودة والذي قد يكون ملائماً لبعض الخدمات ولكنه من الصعب أن يتم تعميمه على كافة الخدمات،<sup>1</sup> ولقد تعددت تعاريفها بتعدد المهتمين بمفهوم جودة الخدمة، وما يلي أهم التعاريف لجودة الخدمة:

**تعريف باديرو badiro:** هي مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات المستفيدين، ويضيف أن مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات المستفيدين هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة.

جودة الخدمة طريقة مشتقة بشكل تجريبي قد تكون مستعملة من قبل المنظمة لتحسين نوعية الخدمة.

جودة الخدمة تعني مسايرة توقعات المستفيدين، والارتقاء إليها بشكل مستمر وتتحدد بالفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة.

<sup>1</sup> المحياوي، قاسم نايف علوان. إدارة الجودة في الخدمات. مفاهيم وعمليات وتطبيقات. [د. ط.]. عمان: دار الشروق، 2006. ص.

من خلال التعاريف نستنتج أن جودة الخدمة تمثل معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات المستفيدين لهذه الخدمة وبشكل مستمر مما يضمن الرضا الدائم للمستفيدين، ويحقق للمؤسسة ميزة تنافسية<sup>1</sup>.

وجودة الخدمة مهمة جدا بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بانتظار المستفيدين لكن في مجال الخدمات فإن المستفيدين والموظفين يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها بأحسن مستوى، لذلك يجب على المؤسسات الاهتمام بالموظفين والمستفيدين معا<sup>2</sup>.

### 3.3. مقياس جودة الخدمة: servqual:

يتكون مقياس جودة الخدمة من خمسة أبعاد يضم كل منها عددا من المتغيرات أو العناصر، وفيما يلي بيان المتغيرات التي يحتوي عليها كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة للمقياس:

(1) الجوانب الملموسة: وتتضمن أربعة متغيرات تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المؤسسة أو المكتبة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وأخير جاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها.

(2) الاعتمادية: ويحتوي هذا البعد على خمسة متغيرات تقيس وفاء المؤسسة أو المكتبة بالتزاماتها بالوعود التي وعدت بها المستفيدين، واهتماماتها بحل مشاكلهم، وحرصها على الدقة في أداء الخدمة

<sup>1</sup> فليسي، ليندة. واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير. بومرداس، 2011 – 2012. ص. 42-43.

<sup>2</sup> بوغانان. نور الدين، شفيق، حداد محفوظ جودة. جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير. علوم التسيير. المسيلة: علوم التسيير، 2007. ص. 66.

والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة للمستفيدين، وأخيرا احتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها.

(3) **الاستجابة:** ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المكتبات بإعلام روادها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين والرغبة الدائمة في مساعدة المستفيدين، وعدم انشغال موظفيها عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين.

(4) **السلامة (الأمان):** ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات أساسية تقيس حرص موظف المكتبة على غرس الثقة في نفوس مستخدميها، وشعور روادها بالأمان في تعاملهم مع موظفيها، وتعاملهم باستمرار بلباقة مع المستفيدين، وإمامهم بالمعرفة، وحرصهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم والإجابة على أسئلة المستفيدين<sup>1</sup>.

(5) **التعاطف:** ويتضمن هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المكتبات بالمستفيدين اهتماما شخسيا، ومعرفة احتياجات المستفيدين بالتحديد، وملاءمة ساعات عمل هذه المكتبات لتتناسب مع كل الرواد، وتوفير أماكن ملائمة لانتظار سيارات رواد هذه المكتبات وأخيرا وجود برامج تعليمية متخصصة في هذه المكتبات (محاضرات، ندوات... الخ).

ورغم أن مقياس الإدراكات والتوقعات قد شهد عدة تطبيقات في مجالات عدة كالبنوك والمصارف والبريد والمؤسسات الصناعية والإنتاجية، إلا أنه طوع ليستخدم في القطاع الخدمي ومنها المكتبات ومرافق المعلومات، لكن واجه هذا المقياس الكثير من الانتقادات مفادها أن لمفهوم الجودة طبيعة ذاتية، إذ أن المستفيدين غالبا ما يعبرون عما يشعرون اتجاه خدمة من الخدمات.

<sup>1</sup> بوغان. نور الدين، شفيق، حداد محفوظ جودة. المرجع السابق. ص. 67.

نموذج الفجوات الخمس لجودة الخدمات المكتبية: لقد طور كل من بييري وزملاؤه نموذجا يدعى بتحليل الفجوة بهدف استخدامه في تحليل وتحديد مصادر مشاكل الجودة والمساعدة على تحسين الجودة، إذ يحدد النموذج الخطوات التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تحليل وتخطيط جودة الخدمة وتفحص مصادر المشاكل المحتملة في الجودة وقد حدد النموذج فجوات الخدمة التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة بخمس فجوات وهي<sup>1</sup>:

**الفجوة الأولى:** وهي ناجمة عن التباين بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة، وإدراكهم للمستوى الفعلي لها، والفرق بينهما هو الفجوة التي تعبر عن عدم القدرة على التقدير الصحيح لاحتياجات العملاء المتوقعة ورغباتهم.

**الفجوة الثانية:** وهي ناجمة عن التباين بين المواصفات الفعلية للخدمة المقدمة، وإدراك العملاء لها، مما يعبر عن عجز المنظمة عن ترجمة حاجات متلقي الخدمة ورغباتهم في مواصفات محددة يلتزم بها مقدمو الخدمة، وقد يكون السبب في ذلك ناشئا عن وجود قيود تتعلق بموارد المنظمة المالية أو المادية أو البشرية، وقد يكون السبب ناشئا عن عدم قدرة إدارة المنظمة على تبني وتطبيق مفهوم الجودة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير. قسنطينة، 2006. ص. 114.

<sup>2</sup> حمد، الغدير، شفيق، حداد. جودة خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين. مجلة دراسات العلوم الإدارية، مج 38، ع 2، 2011. ص. 530.

**الفجوة الثالثة:** وهي ناجمة عن عدم تطابق مواصفات الخدمة المقدمة فعلا مع إدراك المستفيدين لهذه المواصفات، والسبب في ذلك ربما يعود إلى عدم مقدرة مقدمي الخدمة على الأداء الصحيح للخدمة الذي ربما يكون بسبب عدم استعدادهم لذلك.

**الفجوة الرابعة:** وهي ناجمة عن عدم مصداقية المنظمة المقدمة للخدمة، أي عدم التطابق بين الوعود التي تقدمها المنظمة حول مستوى الخدمة وذلك من خلال برامجها الاتصالية والترويجية المختلفة مع المستفيدين وبين المستوى الفعلي للخدمة الذي يتلقاه المستفيدون.

**الفجوة الخامسة:** وهي الإدراكات والتوقعات للعملاء، وتنشأ عن عدم التطابق بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لهذا المستوى، وذلك يعود إما للمبالغة في التوقعات لمستوى الخدمة أو خلل في إدراك المستوى الحقيقي لها<sup>1</sup>.

### خلاصة الفصل:

باعتبار المكتبة العامة تخدم فئة واسعة وغير محدودة من المستفيدين الذين ينبغي أن يستفيدوا من خدمات فعالة وراقية، فتغطيتها لفئة عريضة من المستفيدين دوناً عن غيرها من المكتبات فرض عليها وجعلها أمام خيار وحيد ألا وهو الجودة لبلوغ أهداف عديدة ونتيجة لأسباب متعددة. وفي الأخير يمكن القول أن جودة الخدمات في المكتبات العامة، ضرورة حتمية وذلك لأنها شرط أساسي لاستمرار المكتبات العامة في ظل التطورات الحديثة.

<sup>1</sup> حمد، الغدير، شفيق، حداد. المرجع السابق. ص. 530.

تمهيد:

تعتبر الجودة من أهم القضايا ومواطن القوة في أي مؤسسة، والتي أصبحت الشغل الشاغل من طرف القيادة الإدارية وحتى الموظفين فيها لرفع مستوى أداءها من الناحية الإنتاجية وحتى الخدمية، والمكتبات هي الأخرى من المؤسسات التي احتضنت مفهوم الجودة التي تهتم بإتقان العمل في كل مراحلها لزيادة فاعلية المكتبات عن طريق إرضاء المستفيدين من خدماتها.

ولكي تتمكن المكتبات بمختلف أنواعها وخاصة المكتبات العامة منها من تحقيق الجودة في مختلف أعمالها من إجراءات فنية وإدارية لا بد عليها أن تتبع أساليب إستراتيجية واعتمادها كمقومات أساسية، أبرزها تكنولوجيا المعلومات، ومهارات أخصائي المعلومات التي تتحقق بالتدريب والتكوين المستمر، بالإضافة إلى التقييم الذي يعتبر من أهم الأساليب للكشف عن نقاط القوة والضعف في أعمال المكتبة، لتدارك الأخطاء وإعادة النظر فيها وإيجاد الحلول المناسبة. وكل هذه العناصر سيتم التطرق إليها في هذا الفصل.

**1. تكنولوجيا المعلومات وأثرها على جودة الخدمات المكتبية:** يتميز عصرنا هذا بالتغيرات

الاجتماعية والثقافية، بسبب ظهور الاكتشافات العلمية وظهور الوسائل الحديثة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> تمور تبير، فاروق. المكتبات في عصر المعلومات. مجلة علم المكتبات. ع5. جامعة الجزائر، [د.ت]. ص 95. متاح

على الرابط: [www.fshumaines-unive-alger2.dz](http://www.fshumaines-unive-alger2.dz) تم الدخول يوم 2018/02/14.

ونظرا للتطور المعلوماتي والتقني الحاصل الذي أصبح في تزايد متسارع وفضلا عن التضخم في هذا المجال، الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات أحد المقومات الأساسية لتحقيق الجودة في المكتبات على الوجه العام والمكتبات العامة على الوجه الخاص، فما هي تكنولوجيا المعلومات؟ وكيف تساهم في تحقيق الجودة في المكتبات؟

## 1 . 1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

إن وجود تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الثقافية ومنها المكتبات الحديثة، بتأثيرها على طبيعة البحث العلمي بنجاح التقنية في معالجة البيانات<sup>1</sup>. حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات تستخدم في المكتبات ومراكز المعلومات كمعيار لضمان جودة الخدمات في المكتبة، وقد توسع معنى مصطلح تكنولوجيا المعلومات ليشمل الحاسوب والاتصالات، وتوضح التعريفات الآتية المقصود بتكنولوجيا المعلومات على أنها كل التقنية المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات في مختلف أشكالها إلى المعلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في مجالات الحياة كافة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> الطائي، جعفر حسن. تكنولوجيا المعلومات على المكتبات ومراكز المعلومات. [د.ط.]. [د.ن.]: [د.م.]. [د.ت.]. ص 145.

<sup>2</sup> قنديلجي، عامر إبراهيم؛ النجار. حسن رضا. علم المعلومات والنظم والتقنيات. ط1. عمان: دار المسيرة. 2015. ص. 87.

ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها تلك الأجهزة والمعدات والأدوات والأساليب التي استخدمها الإنسان ويمكن أن يستخدمها مستقبلا على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها وتنظيمها وترتيبها و تخزينها واسترجاعها وعرضها واستنساخها وبنها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها وتشمل كل من تكنولوجيا التخزين والاسترجاع وتكنولوجيا الاتصالات<sup>1</sup>.

أما المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات فيعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة، الرقمية والتي في نص مدون وتجهيزها واختزانها وبنها. وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكرو الكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد<sup>2</sup>.

كما يمكن تعريفها أيضا على أنها جميع الوسائل والأدوات اللازمة ويتمثل ذلك في تكنولوجيا الاتصالات بعناصرها من الفاكس والتلفزيون والراديو والفيديو تكس. واستخدام الحاسبات الآلية وشبكات المعلومات ومراصد المعلومات وشبكات الانترنت والمؤتمرات عن بعد واستخدام القمر الصناعي والبريد الالكتروني وغيرها من وسائل الاتصال<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> أحمد عبد الرحمن، مؤيد. تقنية المعلومات. ط1. عمان: دار دلجة، 2014. ص. 87.

<sup>2</sup> الطائي، جعفر حسن. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. ط1. عمان: دار البداية، 2013. ص. 59.

<sup>3</sup> الرمادي، أمانى زكريا. المكتبات العربية وآفاق تكنولوجيا المعلومات. [ د.ط.]. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب. 2008. ص. 467.

أ. تطور تكنولوجيا المعلومات: تمثل تكنولوجيا المعلومات الجانب التقني من نظام المعلومات، والبدل لتسميته وقد مرت بمراحل تطور مترابطة وهي :

❖ مرحلة تطور المعلومات وتتمثل في ثورة المعلومات والاتصالات ابتداء من اختراع الكتابة والطباعة ومختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية والتزواج بين تكنولوجيا الحاسبات المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة ويكون فيها الحاسوب منفرد من أجل بناء قواعد بيانات في المكتبات<sup>1</sup>.

❖ مرحلة استخدام الحاسوب في بنوك ومرصد المعلومات المحوسبة مع اعتماد جهاز أو أداة تعديل وتحويل للإشارات الرقمية الخارجة عن الحاسوب، إلى إشارات قياسية يمكن نقلها عبر وسائل الاتصال المتاحة. يدعى هذا الجهاز بالمودم بالإضافة إلى تقنيات اتصال أخرى كالأقمار الصناعية

❖ مرحلة استخدام الحاسوب مع الأقراص المكتتزة المضغوطة وظهور البحث في قواعد بيانات الأقراص المضغوطة.

<sup>1</sup> البياتي، أميرة شكرولي، داود اللامي، غسان قاسم. تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال. ط1. عمان: مؤسسة الورق، 2010. ص. 16.

❖ مرحلة استخدام الحاسوب وبمساعدة المودم إضافة إلى تقنيات اتصال مناسبة وذلك عن

طريق الارتباط بالانترنت شبكة الاتصالات الدولية وهي قمة التطورات المذكورة سابقا<sup>1</sup>.

بحيث ارتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات بتطور الحاسبات الآلية، نظرا

لاعتباره من أساسيات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المكتبات<sup>2</sup>.

فقد بدأت بعض المكتبات ومراكز المعلومات الكبيرة بتجربة نظم الحاسبات الكبيرة منذ

الستينات من القرن العشرين واستخدمت في البداية في إنشاء قواعد البيانات البيبليوغرافية

(فهارس المكتبات) التي بفضلها تطورت الفهرسة المقروءة آليا MARC وتطبيقاتها.

وخلال التسعينات من القرن العشرين أصبح متوفر إلى حد كبير الاتصال بقواعد البيانات

أما في الثمانينات تم تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات على مستويات

مختلفة وهذا بظهور الأنظمة الآلية لتسيير المكتبات التي قدمت حولا للإجراءات الروتينية

المرتبطة، بوظائف الفهرسة والإعارة والتزويد إضافة إلى ظهور أوعية تخزين جديدة تم

استغلالها في تخزين المعلومات ونشرها، خصوصا قواعد البيانات<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> قنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. [د.ط]. عمان: دار اليازوري، 2007. ص. 271.

<sup>2</sup> الرمادي، أماني زكريا. المرجع السابق. ص. 15.

<sup>3</sup> كداوة، عبد القادر. استخدام الباحثين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البحث العلمي. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير: علم المكتبات والتوثيق : الجزائر، 2009. ص. 41.

**1. 2 تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الجودة:** منذ أن وطأت أجهزة تكنولوجيا المعلومات بشقّيها ( التخزين والاسترجاع والاتصالات) أرض المكتبات ومراكز المعلومات أصبحت الشغل الشاغل خاصة من ناحية تطبيقاتها في مجال المهنة المكتبية، وبمعنى آخر أن تكنولوجيا المعلومات أضفت بعدا جديدا على الخدمات المكتبية وعلى الشراكة المهنية بين المكتبات، فضلا لما تتميز به تكنولوجيا المعلومات من الإمكانيات التقنية السريعة في انجاز العمل<sup>1</sup>.

**أ. مكونات تكنولوجيا المعلومات:** جاءت تكنولوجيا المعلومات نتيجة تفاعل ثلاث تكنولوجيات من أجل تحقيق هدف معين وهو توفير الوقت وسهولة في التنفيذ من خلال الآتي:

**1. تكنولوجيا الحاسبات:** وذلك لما تقدمه من حواسيب فائقة القدرة وتجهيزات متنوعة تقدم سرعة في تنفيذ الأوامر والعمليات الحسابية والمنطقية والإمكانيات الهائلة للحفظ والاسترجاع واعداد التقارير والإحصائيات<sup>2</sup>.

**2 . تكنولوجيا التخزين:** تطورت أوعية التخزين المنتجة الكترونيا إلى حد كبير في هذا العصر حيث أضفت عليها مميزات فائقة الجودة في التخزين وقدرة الاستيعاب، حيث أصبحت

<sup>1</sup> الطائي، جعفر حسن. المرجع السابق. ص. 15.

<sup>2</sup> أشرف السعيد، أحمد. تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات. [دم.]: [دن.]. [د.ت.]. ص. 59.

تشكل مكتبات لا ورقية وتصنف أوعية تخزين الوثائق بوفرة .

**تكنولوجيا الاتصال:** أصبحت المكتبات تعاني من مشكل نقل المعلومات واسترجاعها فالاتصالات الحديثة السلكية واللاسلكية تساعد في توصيل المعلومات مهما كان وعائها والاتصالات<sup>1</sup>.

**ب . مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة:** لقد أثرت هذه التكنولوجيا بسيطرتها على تصميم ومهام شبكات ونظم المعلومات، كما أن الاختراعات المتتالية في تصميم مختلف الأجهزة التكنولوجية، دفع المكتبات وخاصة العامة منها إلى إعادة النظر في نظامها وإدخال هذه التكنولوجيا لتسيير أعمالها. ومن أهم المجالات التي استخدمت فيها تكنولوجيا المعلومات في المكتبة ما يلي<sup>2</sup>.

**1. التزويد أو الاختيار:** يعتبر التزويد أو الاختيار في أغلب المكتبات على اختلافها بمثابة العمود الفقري، إذن قسم التزويد هو الذي تبنى عليه المكتبات ويتم تقييمها على هذا الأساس أيضا. وبحكم وظيفته والتي تتمثل في بناء المجموعة المكتبية وهذا ما يترتب عليه المزيد من

<sup>1</sup> هاني، محمد. المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات والتوثيق. دسوق: دار العلم والإيمان، 2014. ص. 112.

<sup>2</sup> الصوفي، عبد الله إسماعيل. التكنولوجيا ومراكز المعلومات في المكتبة المدرسية. ط2. عمان: دار المسيرة، 2011.

النفقات المادية وبالتالي لابد من توفير إدارة تستطيع أن تنهض بمسؤوليات هذا القسم على أكمل وجه، ولهذا اتجهت المكتبات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال التزويد.

## 2 . التزويد بالاتصال المباشر: online Acquisition

جاءت تكنولوجيا المعلومات بصيغة جديدة إلى الأقسام الحديثة إذ أن التطورات الحديثة التي مست نظم التزويد المبنية على الحاسوب سهلت على الناشرين والممولين بأن يتيحوا للمكتبات فرصة لاقتناء أو حجز العديد من المجموعات المكتبية، وهذا يتم عن طريق الاتصال المباشر بقواعد بياناتهم اختصارا لإجراءات الاختيار والطلب والمراسلات<sup>1</sup>.

ومن أشهر خدمات التزويد التي يمكن الاتصال بها عن طريق الخط المباشر: بوكلاين Book line، ومن بين المواصفات التي يجب توافرها في نظام التزويد الإلكتروني ما يلي:

❖ القدرة على البحث عن طريق نقاط مختلفة للملف البليوغرافي للمكتبة ذاتها لتعيين وضع مادة معينة.

❖ تسهيل البحث في تفاصيل ملفات باعة الكتب والناشرين لمعرفة من لديه الخبرة والقدرة على تزويد المادة المعرفية في أقرب وقت وبأقل تكلفة بالإضافة إلى تزويد نسخ إضافية من عنوان سبق طلبه.

<sup>1</sup> الجاسم ، جعفر . تكنولوجيا المعلومات . عمان: دار أسامة، 2005. ص. 144- 146.

**3 الفهرسة:** كانت هذه العملية تواجه صعوبات عديدة وكبيرة في مقدمتها الكلفة المادية العالية لفهرسة المواد المكتبية بغض النظر عن نوع المادة المكتبية ناهيك عن قلة الخبرة أو المتخصصين في المجال، وهذا ما دفع بإدارة المكتبات التخلي عن الطريقة التقليدية القديمة في الفهرسة وتبني ما يسمى الفهرسة الآلية<sup>1</sup>، إذ أصبح من المؤكد أن الربع الأخير من القرن العشرين شهد من التكنولوجيات ما يؤثر على عملية الفهرسة بإنتاج الفهارس الموحدة، وتبنت فكرة الفهرسة الآلية مكتبة الكونجرس الأمريكية بتحسين أعمال الفهرسة، وتنفيذ مشروع مهم للفهرسة مقروء آليا (MARC) الذي بدأته جمعية مكتبات أهايو في الولايات المتحدة الأمريكية حيث كان يطلق عليه سابقا (OCLC) (Ohio college Library center) ثم تغير اسمه إلى On-line Computer Library Center وكان يهدف إلى أداء عملية الفهرسة مركزيا ثم ظهرت أشرطة مارك MARC وتطورت خدماتها وأصبحت شبكة معلومات عالمية أفادت الكثير من المكتبات على اختلاف أنواعها خاصة في مجال الفهرسة كما ساعد على التقنين الموحد للفهرسة وإنشاء قواعد البيانات.

<sup>1</sup> الجاسم، جعفر. تكنولوجيا المعلومات. المرجع السابق. ص 147.

كما قدم الحاسب الآلي عدة تسهيلات في مجال الفهرسة بظهور الفهارس الآلي ومن مميزاته ما يلي: يساهم في سرعة البحث عن المواد المراد استرجاعها واختصار الوقت للفهرسة الكتب وإعدادها فنيا<sup>1</sup>

❖ إعداد العديد من رؤوس الموضوعات والمداخل والإحالات وربطها مع بعضها البعض.  
❖ ساهم في إيجاد الفهرسة المركزية وهذا يقلل الحاجة إلى الفهرسة الأولية لأن شبكات المعلومات تمتلك نسخ فهرسة أصلية ويمكن للمكتبات أن تستفيد منها<sup>2</sup>.

**4 . ضبط الدوريات:** تعتبر الدوريات من أهم مصادر المعلومات حيث عرفت منظمة اليونسكو سنة 1964 بأنها تلك المعلومات التي تصدر على فترات محددة أو غير محددة منظمة أو غير منظمة ولها عنوان واحد ينظم جميع حلقاتها أو أعدادها ويشترك في تحريرها العديد من الكتاب ويقصد بها أن تصدر إلى مالا نهاية<sup>3</sup>.

ولقد واجهت المكتبات عدة مشاكل فنية ومادية في ضبط الدوريات، وهذه المشاكل وغيرها حفزت على البحث والتفكير عن طريقة ما تجنبها هذه المشاكل وكانت تكنولوجيا المعلومات السبيل والطريقة المناسبة لحل المشاكل التقليدية .

<sup>1</sup> الجاسم، جعفر. المرجع السابق. ص. 148-149.

<sup>2</sup> الخثعمي، مسفرة بنت دخيل الله. أثر استخدام الحاسب الآلي على الأداء في المكتبات العامة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير: علم المكتبات والمعلومات: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 2013. ص. 17-18.

<sup>3</sup> خليفة، شعبان عبد العزيز. الدوريات في المكتبات ومراكز المعلومات. [دم.]: العربي للنشر، [د.ت.]. ص. 5.

❖ نظم ترقيم الدوريات:

❖ نظام الرقم الدولي المعياري للدوريات ISSN ردمج ( International Standard Serial

Number) ويعد هذا الرقم جزء من النظام الدولي لبيانات المسلسلات (ISDS)

ومعظم نظم ضبط الدوريات أو المسلسلات المبنية على الحاسوب تختصر مهامها فيما يلي:

❖ إعداد قوائم بالدوريات مرتبة حسب العنوان أو الموضوع أو المورد.

❖ إعداد القوائم الموحدة للدوريات المتوافرة في عدة مكتبات ومراكز المعلومات موجودة في

منطقة جغرافية معينة<sup>1</sup>.

5. دور الحاسب الآلي في الإعارة: بظهور الحاسب الآلي وشيوعه في المكتبات أصبح

لازماً على المكتبات العامة أن تستخدمه في كافة إجراءاتها خاصة في مجال الإعارة حيث

يساعد على: التوثيق والربط بين المادة المعارة والمستعير منها والتاريخ بشكل دقيق.

❖ إعداد إشعارات عن الكتب التي فات تاريخ إرجاعها وتحديد مكان وجود أي وثيقة.

❖ إعداد قوائم بالكتب المعارة للشخص الواحد وتواريخ إعارتها والقضاء على الوقت.

❖ إجراءات عملية التجديد والحجز والإعارة والإرجاع والمطالبة آلياً.

<sup>1</sup> الطائي، جعفر حسن. المرجع السابق. ص . 172.

فالمكتبات العامة استفادت من الوسائط التكنولوجية خاصة فيما يخص تشجيع المستخدمين على رفع نشاطهم الثقافي وتفاعلهم مع برامج الأنشطة والبرامج الالكترونية والخدمات في المكتبة العامة.<sup>1</sup>

### 1 . 3 أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة:

#### أ. الانترنت في المكتبات العامة:

1 . تعريف شبكة الانترنت: تربط شبكة الانترنت عددا هائلا من الحواسيب بعضها ببعض عبر شبكة واسعة تضم عشرات ملايين الأجهزة موزعة على أغلب دول العالم<sup>2</sup>، ويتزايد عدد الأجهزة المرتبطة في هذه الشبكة ازديادا مستمرا كما يتزايد عدد مستخدميها يوما بعد يوم. إذن من خلال شبكة الانترنت يمكن للحواسيب المتصلة ببعضها البعض أن تتبادل المعلومات فيما بينها، فيمكن لحاسوب ما أن يدخل ويعاين وينسخ المعلومات الموجودة على حاسب آخر، يدعى الحاسوب الذي نعمل عليه بالحاسوب المحلي Local computer، في حين يدعى الحاسوب الذي نعاين المعلومات عليه بالحاسوب البعيد Remotc computer<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> قسمي، عبد القادر. علم المكتبات وتوفير التكنولوجيا. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2013. ص. 174-185.

<sup>2</sup> الرمادي، أماني زكريا، فؤاد إسماعيل، نهال. علم المعلومات وتطبيقاته في البيئة الرقمية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2011. ص 71.

<sup>3</sup> خيريك، عمار. البحث عن المعلومات في الانترنت. [د.م]: دار الرضا، 2009. ص. 71.

2 . تاريخ الانترنت: يعود تاريخ تأسيس الانترنت إلى أواخر الستينات في الولايات

المتحدة الأمريكية وظهرت في البداية كمشروع أشرفت عليه وكالة مشاريع البحوث المتقدمة

ARPA التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية<sup>1</sup>.

وفي البداية أطلق عليها اسم "اربايت " سنة 1969م ،التي تربط بين الإدارة الأمريكية مع

متعهدي القوات المسلحة، وعدد كبير من الجامعات التي تعمل على أبحاث ممولة من قبل

القوات المسلحة، وفي سنة 1983م استخدمت "اربايت" بكثرة خصوصا من قبل الجامعات،

وأصبح من الضروري إنشاء شبكة واسعة.

أما في أوائل التسعينات كان الإنجاز بظهور الشبكة العالمية World Wide Web- WWW.

أما في عام 1995م استغلت الشبكة في المجال التجاري من قبل العديد من المؤسسات وهكذا

أصبحت الانترنت شبكة ضخمة عبر العالم، خاصة بعد ظهور الأجيال الثلاثة التي سهلت

عمل المكتبات<sup>2</sup>.

3 . خدمة الانترنت في المكتبات العامة: لقد أصبحت الانترنت المصدر الالكتروني الأكثر

تأثيرا وأهمية في خدمات المكتبات وإجراءاتها، باعتبارها مصدرا يمكن الرجوع إليه وانتشاره

<sup>1</sup> عليان، مصطفى رجي، النجاوي، أمين. علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر، 1999. ص. 271.

<sup>2</sup> غرارمي، وهيبه. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2012. ص. 158-

كأداة مرجعية بالإضافة إلى ضخامة الإنتاج الفكري وتدفق المعلومات الذي تحتويه هذه الشبكة، فضلا عن كونها أداة للاتصال حيث أثرت على جميع الخدمات المكتبية بصفة عامة والمكتبات العامة بصفة خاصة<sup>1</sup>. إذن فما هي المجالات أو الخدمات التي طورتها شبكة الانترنت؟

تتيح الانترنت للعاملين في المكتبات العامة عدة تسهيلات لانجاز مهامهم ومنها ونقل الملفات سواء كانت عبارة عن بيانات أو نصوص عبر بروتوكول نقل الملفات FTP وإرسال واستقبال البريد الالكتروني، مما أتاح أمام المختصين في المكتبات طرق جديدة لاختزان المعلومات ونقلها والبحث عنها وتداولها فيما بينهم وتقديمها للمستفيد وهذا بدوره أثر على الخدمات المكتبية ومن بينها:

❖ **دور الانترنت في الخدمة المرجعية:** إن أكثر العاملين بالمكتبات العامة استفادة من الانترنت أولئك المتخصصين في المراجع، فالمعلومات المتوفرة على شبكة الانترنت تفوق المعلومات المتواجدة على رفوف المكتبة، وهذا ولد لدى أخصائي المراجع اليقظة ومتابعة المستجدات المعلوماتية المتاحة على الانترنت بغية توفير المصادر الأكثر أهمية والأكثر طلبا من قبل المستفيدين زيادة على ربح الوقت والتكلفة، كما يوجد العديد من الدراسات

<sup>1</sup> مختار إسماعيل، وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2009. ص. 287.

تتناول استخدام المراجع على شبكة الانترنت وأهميتها بالنسبة للعاملين في مجال المكتبات بشكل عام والعاملين في المكتبات العامة بشكل خاص<sup>1</sup>.

❖ **دور الانترنت في الإعارة:** قد رفعت الانترنت من كفاءة عملية استعارة الكتب في المكتبة الواحدة، وبين المكتبات من خلال الإعارة المتبادلة وهذا بفضل استخدام الفهارس المباشرة مما وفر للعاملين والمستفيدين معرفة محتوى المكتبة عند بعد والتصفح في فهرسها ومعرفة المجموعات التي تحتويها المكتبة.

❖ **دور الانترنت في البث الانتقائي:** أمام العصر التكنولوجي واتساع المجالات المعرفية والمعلوماتية، دفع العاملين في المكتبات العامة بتحسين مهاراتهم خاصة في مجال البحث على شبكة الانترنت وتوفير مصادر معلوماتية جديدة ومتميزة، وتخزينها وتقييمها لإعلام المستفيدين بما هو جديد لدى المكتبة.

❖ **الانترنت في الإحاطة الجارية:** لقد أصبحت الخدمات المعرفية الجارية ذات أهمية كبيرة لدى الباحثين وجميع المهتمين بالتطورات المعرفية، وللانترنت قدرة على دمج المعلومات المتغيرة التي تساعد على خلق خدمات معرفية جارية وحديثة لإعلام المستفيدين عن طريق استخدام الشبكة سواء من خلال برامج الحوار CHAT أو برامج البريد الإلكتروني.

<sup>1</sup> محمود عباس، طارق. المرجع السابق. ص. 148.

❖ الخدمات الببليوغرافية عبر الانترنت: إن العمل الببليوغرافي الذي يشمل استخدام الفهرس المطبوع أو الفهرس المباشر الموجود على الأقراص الضوئية يجعل المستفيد على صلة مباشرة بمقتنيات المكتبة، لكن عند النظر إلى جانب التكلفة والوفرة والقرب الجغرافي نجد أن الحصول على المعلومات عن طريق الانترنت أسهل من أي وسيلة أخرى وهذا يتطلب معرفة التقنيات الحديثة وأنواع إستراتيجية البحث<sup>1</sup>.

كما تسعى المكتبات العامة إلى استخدام الانترنت لتطوير خدماتها، وذلك للمميزات التي توفرها: تطوير مهارات المستفيدين على استخدام الحاسب الآلي وهذا ما يسهل عملية البحث عن المعلومات وريح الوقت لتفادي المشاكل التقليدية.

• الاتصال بمختلف المكتبات ومراكز البحوث المحلية والعالمية، وإمكانية الحصول على البرمجيات ومختلف الوسائط الالكترونية.

إمكانية استخدام البريد الالكتروني في توزيع المعلومات وتبادلها واختيار مصادر المعلومات من خلال البحث في قوائم الناشرين<sup>2</sup>.

• تطوير أداء الموظفين خاصة في المجالات الإدارية والتنظيمية والفنية.

---

<sup>1</sup> محمود عباس، طارق. المرجع السابق. ص. 149-151.

<sup>2</sup> قسمي، عبد القادر. المرجع السابق ص. 206-209.

#### 4 . النظم الآلية في المكتبات العامة: أصبحت المكتبات العامة تسعى جاهدة لتلبية

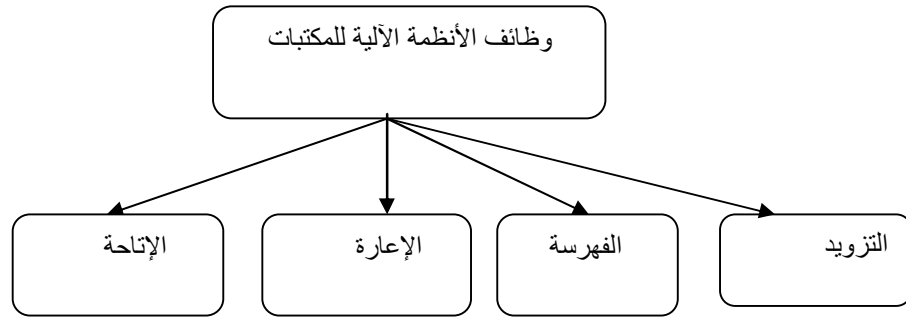
احتياجات المستفيدين من خدماتها كباقي المكتبات الأخرى، بإدخال التطبيقات الآلية والاستفادة منها في مجال الإجراءات الفنية والخدمة المكتبية.

#### ❖ مفهوم النظم الآلية المتكاملة للمكتبات: النظام المتكامل Integrated system: هو ذلك

النظام الذي تشترك كل الوحدات في قاعدة بيانات بيليوجرافية واحدة وتتعكس فيه التغييرات فوراً على الوحدات الأخرى، يعني يتكون النظام الواحد من العديد من الوظائف والنظم الفرعية<sup>1</sup>.

وهناك عدة مصطلحات تستخدم تبادلياً للدلالة على المفهوم ذاته تقريباً وهي النظم الآلية للمكتبات Library Autamatec System، والنظم الآلية المتكاملة للمكتبات Integrated Library system(ILS)، أو ما يطلق عليه أحياناً نظم إدارة المكتبات Library Management System(LMS)، وكلها تشير إلى مجموعة من التطبيقات لأداء الوظائف الفنية والإدارية بالمكتبة وتشمل هذه الوظائف التزويد والفهرسة والإعارة والإتاحة وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

<sup>1</sup> فؤاد إسماعيل، نهال الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار المعرفة، 2012.



شكل رقم 01- وظائف الأنظمة الآلية للمكتبات<sup>1</sup>.

❖ أهم تقنيات النظم المستخدمة في المكتبات العامة:

**حوسبة الفهارس:** برمجية **ISIS** وهي من أهم الحزم البرمجية التي تم الاعتماد عليها في حوسبة فهارس المكتبات العامة على مستوى العالم. وذلك من خلال نقل المعلومات الببليوغرافية الموجودة في بطاقات الفهارس إلى قواعد بيانات خاصة<sup>2</sup>.

**تطبيقات النظم المتكاملة لإدارة المكتبات:** تشتمل نظم إدارة المكتبات عادة على قاعدة بيانات علائقية، وبرمجيات للتفاعل مع القاعدة وواجهتان رسميتان، واحدة للمستخدمين من المكتبة وأخرى لموظفي المكتبة.

<sup>1</sup> المنظمة العربية للتنمية الزراعية. الدورة التدريبية حول النظم الآلية في المكتبات ومراكز المعلومات. السودان: [د.ن]، 2007. ص. 10-11. متاح على الرابط: <http://www-Jasj-net> تم الدخول يوم (20/03/2018).

<sup>2</sup> ناظم الزهيري، طلال. تطبيقات النظم الآلية في المكتبات العامة العراقية. جامعة المستنصرية: قسم المعلومات والمكتبات. ص.06. متاح على الرابط: <https://fr.slideshare.net/drtalal> تم الدخول يوم (10/03/2018) .

نظام السنجاب SYNGEB: النظام المقيس لتسير المكتبات من أكثر الأنظمة استخداما في المكتبات خاصة المكتبات العامة، حيث يتكون هذا النظام من 05 وحدات تساعد في عملية الاقتناء والمعالجة بالإضافة إلى تسهيل عملية الجرد والإعارة والبحث.

برنامج Pour Ma Bibliothèque:PMB هو نظام آلي متكامل حر متكامل لحوسبة المكتبات مطابق للمعايير والمقاييس المعتمدة في المكتبات (مارك الموحد)<sup>1</sup>.

❖ **تطبيقات تكنولوجيا REID:** تقنية التعريف الراديوي Radio Frequency Identificatio

أو ما يعرف اختصارا ب REID وأهم فوائد تطبيقها في مجال عمل المكتبات: توفير نظام لحماية حركة مصادر المكتبة وتعقب المصادر على الأرفف.

تبسيط إجراءات الإعارة والاسترجاع والاستغناء عن نظم التصنيف والفهرسة<sup>2</sup>.

وفي الأخير يمكننا أن نستخلص أن دخول تكنولوجيا المعلومات على البيئة المكتبية عامة والمكتبات العامة خاصة، وفرت العديد من المميزات والاستخدامات الحديثة في الخدمات المكتبية وهذا من خلال تأثيرها بالدرجة الأولى على مهنة المكتبيين وتطورها إلى أخصائي

<sup>1</sup> غرامى، وهبية. المرجع السابق. ص. 70، 78

<sup>2</sup> نظام الزهيري، طلال. المرجع السابق. ص 08- 09. متاح على الرابط:

. (2018/03/10) تم الدخول يوم <https://fr.slideshare.net/drtalal>

المعلومات نتيجة تعامله مع التقنيات الحديثة واستغلالها لتقديم المعلومات للمستخدمين وتلبية احتياجاتهم على أكمل وجه.

## 2 . أخصائي المعلومات والجودة في المكتبات:

### 2 . 1 مفهوم أخصائي المعلومات Information Spécialiste:

الشخص الذي يحمل درجة البكالوريوس في علم المكتبات والمعلومات ويعمل في مجال معالجة المعلومات من حيث البحث والتكشيف والاسترجاع .... إلخ مع خبرة لعدة سنوات<sup>1</sup> في حين عرفه قاموس البنهاوي بأنه : شخص يهتم بإعداد وتجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة أكثر من اهتمامه بضبط الوثائق نفسها<sup>2</sup>.

الشخص الذي يتعامل مع اختيار مصادر المعلومات اختيارا وجمعا واقتناء وتنظيما ومعالجة وهو الذي يتعامل مع المستخدم فيقدم له ما يحتاجه من معلومات وبيانات عن طريق الإعارة الخارجية أو إتاحة الإطلاع الداخلي له داخل مرفق المعلومات. أو الإجابة عن الأسئلة

<sup>2</sup> شابونية، عمر. الدور الجديد لاختصاصي المعلومات. مجلة دراسات المعلومات، 2009، ع5. متاح على الرابط:

<http://www.fshumaines-univ-alger2.dz/revues> تم الدخول يوم (2018/03/17).

والاستفسارات التي يتقدم بها المستفيد، أو إعداد قائمة بالمصادر التي يحتاجها والبحث في قواعد البيانات وشبكات المعلومات وإحاطة المستفيد علما بالجديد في مجال اهتمامه<sup>1</sup>.

أ. التطور التاريخي لوظيفة أخصائي المعلومات: إن تاريخ وظيفة المكتبي لم تكن وليدة الجيل الحالي ولا القرن الماضي بل كانت من أعرق المهن التي خلدها التاريخ، حيث يمثل "توت" النموذج الأول لأمناء المكتبات في مصر القديمة، كما تمثل زوجته "خاتور" النموذج الأول لأمينات المكتبات في مصر القديمة.

❖ **أخصائي المعلومات في العصور الوسطى:** لقد تطورت وظائف المكتبي قديما عبر تطور المكتبات وخدماتها، حيث كانت في العصور القديمة والوسطى المكتبات جزء من دور العبادة وكان يعين أمين المكتبة من العلماء والمفكرين والشخص الذي تكفل إليه المسؤولية هو في الأغلب العلم والمتقف الذي يكون على معرفة بالكتب.

❖ **أخصائي المعلومات في العصر الحالي:** إن التطورات السريعة التي يشهدها العالم في الوقت الراهن فرضت نفسه على المكتبي بالتغيير اتجاه هذه المستجدات حتى في التسمية حيث أصبح يعرف بأخصائي المعلومات، لأن نجاح المكتبة أو فشلها يتوقف على الدور الذي يلعبه في تسييرها. تنظيما أو تقديما للمستفيدين بل هو الذي يتعامل مع أجهزة الحاسوب لأن

<sup>1</sup> خريف، راضية، لعريط، وسيلة. التكوين المستمر لأخصائي المعلومات في ظل البيئة الرقمية. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير: مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة، 2011. ص. 22.

هذه الأخيرة ساهمت في مساعدة أخصائي المعلومات في معالجة المعلومات واسترجاعها بطريقة سريعة وفعالة<sup>1</sup>.

وبالتالي عرفت المهنة المكتبية تطورا كبيرا ومتلاحقا حيث تغيرت مهام المكتبي التقليدي تزامنا مع تطور وتنوع وسائل عمله جعل مهنة المكتبي تأخذ منحى جديدا حتى في التسمية ذاتها، فبعدما كنا نتعامل مع المكتبي، ثم الوثائقي، بعدها الأرشيفي وصولا إلى أخصائي المعلومات وهي كنية العاملين في المكتبات، وهذا كله نتيجة حاصل تكنولوجيا المعلومات<sup>2</sup>.

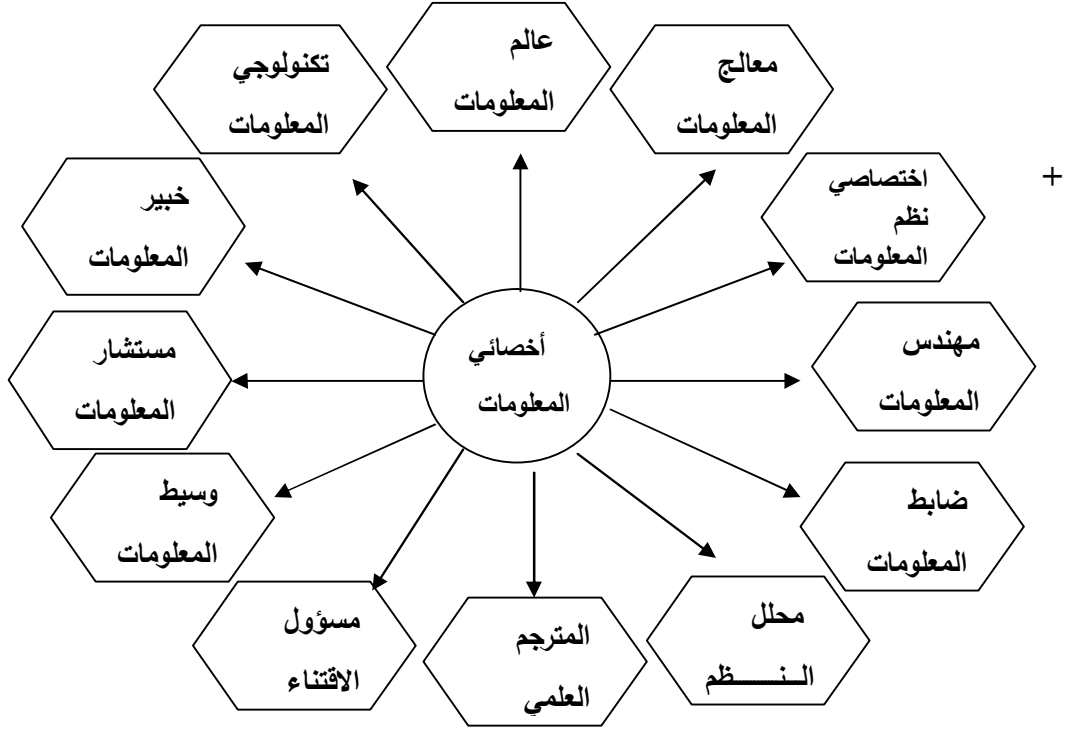
ومن هنا نأتي إلى الشكل التوضيحي الذي يمثل مهام أخصائي المعلومات

---

<sup>1</sup> غزال، عادل. دور أخصائي المعلومات في اليقظة، 2015. متاح على الرابط:

<http://www.adelghezzal.wordpress.com> تم الدخول يوم (2018/03/18).

<sup>2</sup> شابونية، عمر. المرجع السابق. ص119.



الشكل 02 - مهام أخصائي المعلومات<sup>1</sup>.

## 2 . 2 أخلاقيات ومبادئ لأخصائي المعلومات:

أ. ميثاق أخلاقيات أخصائي المعلومات: بدأ الاهتمام بأخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات منذ سنة 1903 عندما ذكر بلومر plammer أن أخلاقيات المهنة تعني التركيز على السمات الشخصية مثل الأمانة والتواضع والدقة التي يجب أن تتوفر في أمين المكتبة.

<sup>1</sup> كشار، صبرينة. انعكاسات تكنولوجية المعلومات على المهنة المكتبية بين التأقلم والزوال. دراسة ميدانية بالمكتبة

المركزية العربي بن المهدي: أم البواقي. ص.08. <http://www.niv-costantine2.dz>..تم الدخول يوم

(2018/03/18).

وبعد نشره سنة 1939 أثارت الكثير من الجدل وردود الفعل السلبية من قبل العديد من الكتاب ومن بينهم William Goode عام 1961 ومؤرخ المكتبات الشهير Samuel Rothetem عام 1968. مما أدى بمجلس الجمعية إلى إعادة النظر في القواعد وفق المتغيرات التي طرأت على المهنة<sup>1</sup>.

1975: ظهور دستور أخلاقي جديد حيث لم يلقى التأكيد الكامل وفي عام 1976 سجل Bckker Johan في رسالته للدكتوراه المقدمة لجامعة Case western Reserve نتائج دراسته لعديد من الدساتير الخاصة بتخصصات أخرى تشمل الطلب والقانون وإدارة الأعمال توصل من خلالها إلى أن الدستور الأخلاقي لمهنة المكتبات الذي وضعته جمعيات المكتبات الأمريكية عام 1975 في مقاله الذي نشره في Wilsan library Bulletin عقد فيه الكثير من تلك القواعد التي وضعتها الجمعية وبناء على ذلك قامت الجمعية بمراجعة دستورها عام 1981، الذي نشرته عام 1982 حيث ميزت بين القواعد الخاصة بأمناء المكتبات والقواعد الخاصة بالمؤسسات المهنية، كما يوجد هناك أدلة مرجعية لمهن المعلومات والمكتبات التي تسند معيار أي مهنة، وفي مجال المعلومات هو الذي يعمل على الرقي بالكفاءات والقدرات والمهارات الفنية لقطاع المكتبات على نحو يسهم في الرفع من

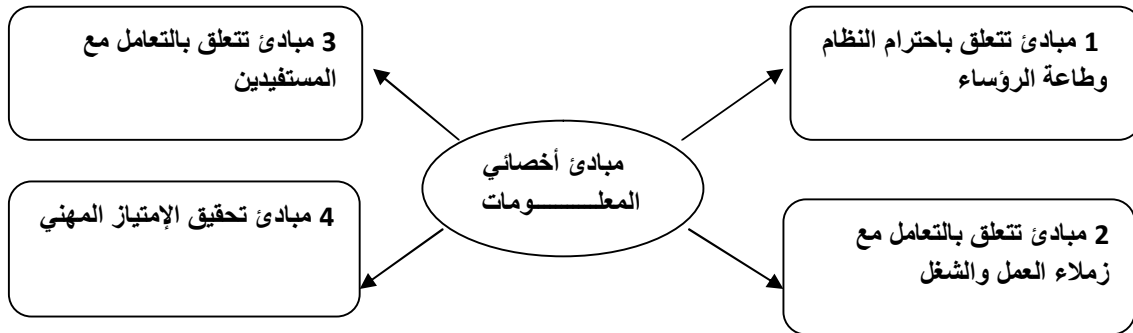
<sup>1</sup> عميرية، عائشة،. أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير: علم المكتبات والمعلومات:جامعة وهران، 2010. ص. 46- 47.

## الفصل الثاني :

أساليب وإستراتيجية تحقيق الجودة في المكتبات العامة .

مستوى البحث والإنتاج العلمي بهدف الوصول إلى منظومة متكاملة ومتطورة من المهن المعلوماتية<sup>1</sup>.

ولقد جاء في وثيقة المؤسسة الرسمية للمتخصصين في المكتبات والمعلومات في بريطانيا (CILIP) أن ميثاق أخلاقيات أخصائي المكتبات والمعلومات هو توفير إطار يساعدهم في القيام بواجباتهما<sup>2</sup>، كما أنها تشمل على مجموعة من القواعد الأخلاقية والسلوكية للممارسة المهنية في مجال المكتبات وهذه لها مجموعة من المبادئ: نحددها في الشكل الموالي.



شكل رقم 03- مبادئ أخصائي المعلومات<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مقناني، صبرينة. الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة<sup>1</sup> و<sup>2</sup> في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة. أعمال المؤتمر 24 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. ص 224. متاح على الرابط: <http://Arab-afli-org/media-labrary/pdf/Afli24-Meqnani-2013>. تم الدخول يوم (2018/03/19).

<sup>2</sup> عمايرية، عائشة. أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر. المرجع السابق. ص 47.

<sup>3</sup> أحمد السيد . دور أخصائي المعلومات في تنمية الوعي الثقافي للمجتمع من خلال المكتبات العامة . مداخلة في مؤتمر الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الإسكندرية، 2004 . متاح على الرابط: <http://theinformatiway.blogspot.com>. تم الدخول يوم (2018/03/17).

جاء هذا المخطط ليوضح المبادئ التي وضعها الدستور الأخلاقي للجمعية الأمريكية لعلم المعلومات حيث وضع كذلك مجموعة من المهام التي يجب أن يقوم بها أخصائي المعلومات ومنها: المناضلة من أجل المعلومات متاحة لمن يحتاجون إليها وحماية حق كل مستفيد ومن أجل تأكيد الدقة وعدم الاعتداء على الخصوصية أو السرية فيما يتعلق بتقديم المعلومات عن الأفراد واحترام حقوق الملكية لمقدمي المعلومات<sup>1</sup>.

ب. مهارات أخصائي المعلومات: يجب أن يتمتع المكتبي بمهارات تمكنه من الارتقاء إلى مستوى أخصائي المعلومات، ومن بين هاته المهارات نذكر:

❖ **مهارات تكنولوجية:** قد أثرت الحاسبات وتكنولوجيا الاتصال على العمل المكتبي، وهذا ما يساعد في معالجة التسجيلات وتسهيل عمليات المكتبة وذلك من خلال:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات بغية جمع المعلومات وتجهيزها وتصميمها في وسائط الكترونية ومعرفة الوسائط الحديثة للمعلومات وكيفية استخدامها ومعالجتها.
- مهارات التعامل والغوص في الشبكات والمعلومات للوصول إلى قواعد البيانات المتخصصة.

❖ **مهارات تسييرية:** تقتصر هذه المهارات على التعامل مع الوثائق وبرمجيات الحاسوب والمعلومات الصوتية والصورية حدثتها، دقتها، تخزينها و استرجاعها وتتمثل في:

<sup>1</sup> السعيد مبروك، إبراهيم. أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة. كفر الشيخ: دار العلم، 2014. ص.33..

- تمكين أخصائي المعلومات من تطوير خدمات المعلومات التي تهم المستفيدين.
- تأهيل أخصائيو المعلومات ليصبحوا أعضاء فاعلين في الإدارة القيادية للمؤسسة<sup>1</sup>.
- ❖ **مهارات فنية** : التزويد والاختيار: معرفة طرق تنمية المجموعات والمقتنيات.
- المعالجة والتحليل: الخبرة والمعرفة في مجال وتقنيات الفهرسة الوصفية والموضوعية والمستخلصات والكشافات<sup>2</sup>.
- التسجيل والتخزين: معرفة كيفية تسجيل المطبوعات والمعلومات على وسائط تقليدية وحديثة.
- الاسترجاع: معرفة جيدة لمصادر المعلومات بشكلها الرقمي والالكتروني وكيفية البحث فيها وسبل استخدامها.

### 3.2 أخصائي المعلومات وجودة الخدمات في المكتبات العامة: يفرض عصر التقنية

الحديثة والمعلومة المتطورة على المكتبات ضرورة وجود متخصصين ممن درسوا علم المعلومات ومشكلاته، وذلك لمواجهة استفسارات المستفيدين والوقوف عند طلباتهم، في ظل

<sup>1</sup> خليل، ليلي. دور أخصائي المعلومات في تحقيق الفعالية في المكتبات الجامعية. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر: مكتبات ومراكز المعلومات .جامعة منتوري قسنطينة ، 2010. ص. 45- 46.

<sup>2</sup> حناش، سمية، دريدي، دنيا. دور أخصائي المعلومات في إرساء مجتمع المعلومات. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة. ، 2010. ص. 47- 48.

التحديات التي استدعت استخدام أفضل الطرق وأسرعها لضمان رضا المستفيد من الخدمة المقدمة إليه<sup>1</sup>.

أ . دور أخصائي المعلومات في تحقيق الجودة: لقد أصبح العنصر البشري هو العنصر الفعال في تحقيق الأداء المتميز أثناء القيام بالخدمة المكتبية، لأن الموارد التكنولوجية والتقنية الحديثة فضلا عن قدراتها وإمكانياتها في معالجة المعلومات، إلا أنها غير كافية إن لم تكن هناك كفاءات بشرية قادرة على تسييرها واستغلالها بصفة جيدة بشكل يرضي احتياجات المستفيدين. وهذا ما أكده "كرومي وكيفلانند: يجب أن ننقطع من الاستثمار في التكنولوجيا فقط بل يجب كذلك الاستثمار في الإنسان". ولتحقيق الجودة أصبح من الضروري تقييد العاملين بالمكتبات بالمقاييس والمواصفات للقيام بمهامهم على أكمل وجه<sup>2</sup>. والارتقاء بأدائهم من خلال احترام القواعد والمقاييس المتمثلة:

• العمل وفق الأنظمة والقوانين التي تصدرها الإدارة لتحقيق جودة الأداء أثناء القيام بالمهام بالإضافة إلى التعامل الجيد مع المستفيد للرفع من مستوى الخدمة.

---

<sup>1</sup> ياقر الموسوي، عزيزة؛ عبد الله العلي، أحمد. مكتبة المستقبل. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون، 2002. ص 28-27.

<sup>2</sup> بودريان، عزالدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعائق. مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة: قسم المكتبات. مج.1. ع.2، 2002. ص.77. متاح على الرابط: [www.webreview.dz](http://www.webreview.dz). تم الدخول يوم (2018/04/02).

- الرفع من مستوى الخدمة المقدمة من قبل كافة الأخصائيين لتشجيع روح العمل الجماعي .
  - ضرورة تعامل أخصائي المعلومات مع التقنيات التكنولوجية الحديثة كالحاسوب وغيرها .
- وكل هذه النتائج المرغوب الوصول إليها تقف على التدريب الجيد للعاملين وتكوينهم كأخصائيين وتنميتهم مهنيًا لتعزيز المهارات وتحقيق الانسجام بينهم، وكل هذه التدابير مفادها الأداء الجيد للخدمات وبلوغ الجودة.

**ب. تدريب أخصائي المعلومات على الجودة:** يعتبر التدريب من أهم الآليات والأساليب العاملة على إعداد العاملين ومدى قدرتهم على استيعاب وتطبيق تقنيات الجودة من أجل تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفاعلية، حيث ترجع عملية تدريب أخصائي المعلومات منذ مراحلها الدراسية الأولى كما أنه في حاجة إلى تعلم أساليب تدريب الآخرين لذا يجب أن يتمتع ب: **الكفاءة:** أداء الأعمال واستخدام الوسائل بطريقة صحيحة<sup>1</sup>.

**الفاعلية:** تشير إلى تحقيق الأهداف ويتحقق ذلك من خلال:

**ج.المبادئ العامة لتحقيق جودة أداء أخصائي المعلومات:** لكي تتوفر كل الصفات الأساسية في مهام أخصائي المعلومات لا بد من مبادئ يركز عليها:

❖ اختيار أخصائي المعلومات المناسب وإسناد عمل يتفق وخبراته.

<sup>1</sup> خرميط، فاضل عبد علي. أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات. مجلة كلية التربية. ع13، 2013. ص502-504. متاح على الرابط <https://www.iasj.net/iasj.?func=search&query>. يوم الدخول: 2018/03/27.

- ❖ توفير مستلزمات الأداء والمناخ المناسب للقيام بالعمل والتعويض العادل ماديا ومعنويا .
- ❖ تعليم عناصر الجودة والتدريب عليها الذي يبنى على أساس الوعي بأبعاده الأخيرة.
- ❖ التقييم الاستراتيجي للأداء والقياس الموضوعي للكفاءة واستثمار المهارات الفكرية.
- ❖ خلق روح العمل الجماعي للرفع من القدرات الفردية وتغيير أسس العمل<sup>1</sup>.

**3. التقييم ودوره في جودة الخدمات المكتبية:** تسعى أي مؤسسة سواء اقتصادية أو خدماتية إلى رفع من مستوى منتجاتها ومراقبة النظام المعمول به داخل المنظمة، ولا يكون ذلك إلا بالتقييم المستمر والذي يعتبر أداة قياسية يقاس بها الأداء داخل المؤسسة، وتعتبر المكتبات من بين المؤسسات الخدماتية التي تسعى إلى الحفاظ على مكانتها واثبات وجودها وهذه الأخيرة أصبحت تلجأ إلى أساليب التقييم لمعرفة مدى نجاح خدماتها في تلبية احتياجات المستفيدين ومدى رضاهم عنها، إذن فما هو التقييم وكيف تتم عملية التقييم في المكتبات؟

**3. 1 مفهوم التقييم:** هو وسيلة تسيير وتحليل له أهداف عميقة لمنتوج وخدمات المكتبات ويسمح بتوضيح بأي طريقة تقوم المكتبة بتلبية الحاجيات لمستفيديها وثغرات الخدمات

<sup>1</sup> خرميط، فاضل عبد علي. المرجع السابق. ص504 متاح على الرابط [https:// www.iasj.net](https://www.iasj.net) /iasj.?func=search&query. يوم الدخول: 2018/03/27.

المقدمة كما يأتي بقياسات لتصحيح تلك الثغرات حيث اتفق عليه العلماء بأنه<sup>1</sup>: عملية تصدر منها أحكام تستخدم كأساس للتخطيط وتشتمل على تحديد الأهداف بكل وضوح وأسلوب سهل وتوضيح الخطط وتأهيل العاملين وإصدار الأحكام في موضوع التقييم ومراجعة الأساليب والأهداف في ضوء هذه الأحكام.

أ. **مراحل تطور مفهوم التقييم:** لقد تغيرت نظرية التقييم بتطور البيئة الاجتماعية والمعلوماتية لأنظمة المعلومات والتوثيق، وتطور نظرية الإدارة والتسيير، حيث اختلفت الآراء حول اعتبار التقييم والمناجنت شيء واحد، باعتباره ما هو إلا عملية جمع معطيات إحصائية وإعداد لوحات القيادة لقياس النشاط الجزئي أو الكلي للمؤسسة، ولكن بعد دخول النظريات الجديدة ومفاهيم جديدة كالجودة ونظرية التسويق أصبح مفهوم التقييم شرط أساسي للتسيير الإداري.

في بداية القرن العشرين كان التقييم يبنى على المقارنة والتثمين، حيث أن أي مؤسسة تمتلك مجموعة كبيرة من الوثائق هي المؤسسة الناجحة والفعالة حتى ولو كان عدد زوارها قليل

<sup>1</sup> حرحاد، كهينة. تقييم خدمات المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية. مجلة علم المكتبات. ع2. الجزائر: جامعة بوزريعة، 2001. ص 124. متاح على الرابط:

<http://www.fshumaines-univ-alogr2.dz>revues> تم الدخول يوم(2018/03/17).

وكانت المكتبات تقارن فيما بينها على أساس عدد الوثائق الموجودة لديها لكسب الشهرة والسمعة بين باقي المكتبات<sup>1</sup>.

بعد الأربعينيات من القرن الماضي أعيد النظر في اعتماد المجموعات الوثائقية كأساس للتقييم، وتم التوصل إلى بناء علاقة بين المجموعات والمستفيدين من خلال قياس التفاعل الموجود بينهم، وهنا انتقلت المكتبات من مجرد بناية تحتوي على تكديسات ووثائقية إلى مؤسسات نشطة متفاعلة بمحيطها وبالتالي أصبح المستفيد أو المستعمل أهم معيار للتقييم حيث يرى "برتران كالونج BERTRAN CALENGE " أن مصداقية الرصيد الوثائقي ينبغي أن تثبت عن طريق الصلاحية التي يمنحها المستعمل إياه، ويرى أيضا أن أي وثيقة في المكتبة لابد أن تكون مفيدة للجمهور.

**ب. خطوات التقييم:** لنجاح الخدمات في المكتبة لابد من التقييم من وقت لآخر لاكتشاف نقاط القوة والضعف وتشمل إجراءات التقييم الخطوات الآتية:

**1. تحديد مجال التقييم :** وتتطلب مجموعة من الأسئلة التي يجب أن يحرص التقييم

الإجابة عليها وهذه الأسئلة هي: ما هو المستوى العام لأداء النظام؟

<sup>1</sup> مخلوفي، عابد. أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية. مجلة RIST. مج19. ع2. تيارت: جامعة ابن خلدون، [د.ت].

ص24،23. متاح على الرابط:

<http://www.webreview.dz/pdf/ar02-rist19-2> تاريخ الدخول(2018/03/15).

❖ ما مدى صلاحية الخطط الخاصة بتغطية الإنتاج الفكري ومستوى التكشيف؟

**2.وضع برامج التقييم :** تتطلب هذه الخطوة وضع خطة تنفيذية تكفل جميع البيانات اللازمة

للإجابة عن كل سؤال وتحديد الإجراءات التي يجب إتباعها لتجميع البيانات.

**3. تنفيذ التقييم:** وهي الخطوة التي يتم فيها تجميع البيانات، وهذه الخطوة تستغرق أطول

وقت ممكن<sup>1</sup>.

**4. تحليل النتائج وتفسيرها:** وفي هذه الخطوة يقوم المسئول عن التقييم بمعالجة البيانات

بطريقة تتيح القدرة على استثمارها في الإجابة عن الأسئلة التي طرحت في خطة العمل، كما

يجب تقديم النتائج المتضمنة التوصيات الخاصة لما يمكن اتخاذه للارتقاء بمستوى أداء

الخدمات.

**5. تعديل الخدمات :** وهذه الخطوة النهائية في برنامج التقييم والتي يتم فيها تنفيذ بعض

التوصيات أو كلها بناء على نتائج التقييم التي يتم تطبيقها لتطوير الخدمات والمستفيدين

منها.

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. أساسيات خدمات المعلومات. عمان: دار المنهجية، 2017. ص. 406-407

## 2.2 معايير التقييم في المكتبات العامة:

أ . معايير تقييم الخدمات المكتبية: للتقييم العديد من الطرق والأساليب التي يمكن أن يعتمد عليها أخصائي المعلومات في المكتبات للقيام بعملية التقييم وقياس الخدمات المكتبية، ومن هذه الطرق والأساليب نذكر:

❖ **المقابلة الشخصية Interview:** وتجرى مع المستفيدين الحاليين أو المحتملين للتعرف على آرائهم اتجاه جودة الخدمات المقدمة لهم، وتساهم هذه الطريقة إلى مساعدة المكتبي على تقييم الخدمة المقدمة للمستخدم<sup>1</sup>.

❖ **الملاحظة Observation :** أداة مهمة لقياس فعالية الخدمة المكتبية الموجهة للمستخدم وتكون أثناء أوقات عمل المكتبة خاصة الأوقات التي يكثر فيها تردد المستخدمين على المكتبة دون توجيه أي استفسار للمستخدم.

❖ **الاستبيانات Questionnaires:** تعتبر من أكثر الأدوات استخداما في قياس الخدمات المكتبية ومدى إشباع احتياجات المستخدمين من المعلومات، وتساهم في عملية التقييم بصفة عامة والتقييم الداخلي للخدمة بصفة خاصة.

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. المرجع السابق.ص. 488.

❖ **المنهج الإحصائي Statis tial methods**: عبارة عن مجموعة من الأساليب اللازمة

لتحليل البيانات الرقمية الخاصة بظاهرة معينة، وبذلك هو من أهم وسائل التقييم المعتمدة

في قياس فاعلية الخدمات المكتبية المقدمة

❖ **دراسة الحالة Case Studies**: يعتمد هذا الأسلوب على العديد من المناهج وأساليب

أخرى مثل الملاحظة أو المقابلة أو الاستبيان، ويهتم بالتركيز على ظاهرة معينة وتجميع

البيانات الكاملة عنها.

❖ **المعايير الموحدة Standard**: هي عبارة عن مجموعة من التقنيات والمواصفات التي

يتبعها متخذي القرار لتقويم أداء أو خدمة مكتبية موجهة لجمهور المستفيدين والتي يجب أن

تكون ذات جودة نوعية.

**ب . معايير تقييم المجموعات المكتبية**: هناك عدة أساليب ومناهج لتقييم المجموعات نذكر

منها طريقة " بون Bonn" والتي حددها في الطرق التالية:

• تجميع إحصاءات عن المقننات، الاستخدام، الاتفاق على المجموعات.

• الحصول على آراء المترددين على المكتبة بانتظام و الفحص المباشر للمجموعات<sup>1</sup>.

• تطبيق واستخدام المعايير الخاصة بالمكتبات وملاحظة نسبة استخدام فئة معينة لخدمات

المكتبة.

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات. المرجع السابق. ص. 489.

- قياس قدرة المكتبة على توفير خدمة توصيل الوثائق المطلوبة.

### ج . تقييم الأداء في المكتبات العامة:

يعرف على أنه عملية قياس كفاءة العاملين ومدى مساهمتهم في إنجاز الأعمال المكلفين بها والحكم على سلوكهم وتصرفاتهم في العمل، ويعد تقييم الأداء أمر ضروريا في المكتبات لأن من المعلوم أن هناك دائما فروقات بين العاملين من ناحية قدراتهم المهنية لذلك وجب أن يكون هناك طريقة للتمييز بين الأفراد متميزي الأداء وذوي الأداء العادي أو المتدني، حيث كانت أنظمة قياس الأداء المعيارية تؤخذ على أساس الانطباعات الذاتية الآنية للمدير أو المشرف عن عمل الفرد لكن في الغالب النتائج تكون غير دقيقة لذلك فإن النظام الرسمي المكتوب لتقييم الأداء يعد أفضل وسيلة للتمييز بين قدرات العاملين في المكتبات، وتقرر كل مكتبة وقت قياس أداء العاملين فيها وعادة ما تدار هذه العملية رسميا على أساس سنوي<sup>1</sup>.

بعد وضع الأهداف التي رسمتها المكتبة العامة تسعى إلى وضع برنامج تقييمي، لمراقبة الأداء والتحقق من أن إستراتيجية العمل بالمكتبة تسيير نحو بلوغ الأهداف المقررة، حيث يتم جمع الإحصاءات كل فترة للتمكن من معرفة مستوى الأداء، عن طريق العديد من الأدوات

<sup>1</sup> همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010. ص.32.

لرصد منجزات المكتبة ومن بينها مؤشرات الأداء، لذا ينبغي تقييم جميع البرامج والخدمات بشكل دوري ومنتظم لمعرفة ما إذا كانت:

- تحقق أهداف المكتبة وتصل إلى النتائج المطلوبة والمعلنة والتأكد من الخدمات المقدمة.
- قدرة على خدمة المجتمع المحلي وتلبية احتياجاته.
- معرفة ما إذا كانت بحاجة إلى تعديل أو توجيه أو إعادة تحديدها من جديد.
- ❖ معرفة ما إذا كانت تتلقى القدر الكافي من الموارد<sup>1</sup>.

### 1 . مؤشرات الأداء في المكتبات العامة:

تتم عملية التقييم لتحسين كفاءة العمليات والإجراءات داخل المكتبة وبلوغ جودة الخدمات، لذا يجب أن تتوفر معلومات حول وضعية الأداء في المكتبة وهذا ما يستدعي استخدام المؤشرات الرئيسية لتقييم الأهداف ومن بين مؤشرات الأداء ما يلي:

#### ❖ مؤشرات الانتفاع بالخدمات:

- عدد الإعارات للفرد ومجموع عدد المترددين على المكتبة.
- عضوية المكتبة كنسبة مئوية إلى مجموع السكان.
- عدد الإعارات للبند أي معدل تداول الموارد وعدد الاستفسارات عن المراجع للفرد.

<sup>1</sup> الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات. مبادئ الإفلا. اليونسكو، 2001. ص74. متاح على الرابط: <https://www.ifla.org> archive. تاريخ الدخول(2018/04/20).

• عدد الإعارات لكل ساعة من ساعات عمل المكتبة.

❖ **مؤشرات الموارد:** مجموع الرصيد للفرد وعدد الحواسيب الفردية للفرد وعدد حواسيب الوصول المباشر.

❖ **مؤشرات الموارد البشرية:**

• نسبة معدل الموظفين العاملين كل وقت إلى مجموع السكان.

• نسبة معدل الموظفين كل الوقت إلى معدل الانتفاع بالمكتبة.

❖ **المؤشرات النوعية:** استقصاء رضا المستفيدين والاستفسارات الملباة.

❖ **مؤشرات التكلفة:**

• تكلفة الوحدة من الوظائف (المهام) والخدمات والأنشطة<sup>1</sup>.

• تكاليف الموظفين بحسب الوظائف، مثلا الكتب التي يتم معالجتها ومجموع التكاليف للفرد، للعضو، للزائر، لنقطة تقديم الخدمات.

❖ **المؤشرات المقارنة:** البيانات الإحصائية مقارنة بغيرها من المرافق المكتبية المناسبة والمماثلة على الأصعدة الدولية والوطنية والمحلية بتفريغ البيانات وإحصاء الأداء.

<sup>1</sup> الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات. مبادئ الإفلا. اليونسكو، 2001. ص75. متاح على الرابط

<https://www.ifla.org> archive>. تم الدخول يوم: (2018/04/20).

**3.3 أهداف تقييم الخدمة المكتبية:** تهدف أي مكتبة إلى إرضاء مستخدميها عند تقديم خدماتها ويتوقف نجاحها عند تقديم خدمة معلوماتية مناسبة لاحتياجات ورغبات المستخدمين ومحاولة إيجاد البدائل المناسبة في حالة عدم التمكن من تقديم الخدمة المكتبية المناسبة وتتخلص أغراض تقييم الخدمات المكتبية فيما يلي:

- ❖ فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبية في المكتبة ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة.
- ❖ حصر الموارد المادية والتجهيزات والمجموعات المكتبية وتقييمها.
- ❖ التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المنوط بها تقديم الخدمة المكتبية بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة<sup>1</sup>.
- ❖ وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية.
- ❖ التعرف على مدى تحقيق أهداف المكتبة المتعلقة بالخدمة المكتبية أي تحليل البيانات واستخدامها لقياس الأهداف الموضوعية للخدمات المكتبية ومن ثم تحقيق الهدف النهائي للمكتبة وهو خدمة المستخدم.

**خلاصة الفصل:** وفي الأخير يمكننا القول أن المكتبة مكان مثالي لتطبيق الجودة من خلال التميز في الأداء والوصول إلى الأهداف المنشودة بكسب جمهور المستخدمين ورضاهم، وبالتالي ساعدت تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأعمال المكتبية بتحقيق

<sup>1</sup> عليان، ربحي مصطفى. أساسيات خدمات المعلومات. المرجع السابق. ص. 395-396.

## الفصل الثاني :

### أساليب وإستراتيجية تحقيق الجودة في المكتبات العامة .

---

السرعة في التنفيذ وريح الوقت وانخفاض التكلفة وهذا ما أدى إلى تطور مهنة المكتبي وظهر ما يعرف بأخصائي المعلومات الذي يعمل دائما على إرضاء المستفيدين وتلبية احتياجاتهم حيث أصبح يقوم هذا الأخير بعملية التقييم بشكل دوري للخدمات التي تقدمها المكتبة، فالتقييم هو الآخر من بين الأساليب الأساسية التي تحقق المكتبة من خلاله أهدافها.

لذا وجب على أي مكتبة أن تسعى إلى تطبيق الجودة بكل أساليبها لتجنب مشاكل الخدمات التقليدية والحفاظ على مكانتها وسمعتها بين المكتبات وضمان تصنيفها مع المكتبات ذات الجودة العالية.

# الإطار المنهجي

## تمهيد:

بعدما تطرقنا إلى الجوانب النظرية لموضوع الدراسة، نتوجه إلى دراسة الواقع لتتأكد من صحة الفرضيات الموضوعية وللإجابة على الإشكالية المطروحة ، مستخدمين بذلك أدوات وطرق لإجراء الدراسة الميدانية والتي ستكون عينة من المكتبات العامة " مكتبة مالك بن نبي بولاية عين تموشنت" و " مكتبة بختي بن عودة بولاية وهران"، وذلك من أجل التعرف على مدى تجسيد مفهوم الجودة في خدمات هذه المكتبات، ومن جهة أخرى للكشف عن الأسباب التي تحول بينها وبين تحقيق الجودة في الخدمات.

المبحث الأول بطاقة فنية عن المكتبات العامة "مالك بن نبي ولاية عين تموشنت" و " بختي بن عودة ولاية وهران":

### 1-النشأة والتأسيس :أ. مكتبة مالك بن نبي :

افتتحت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين تموشنت أبوابها نسبياً سنة 2007 وكانت ملحقة للمكتبة الجزائرية (الحامة) طبقاً للقرار الوزاري المشترك والمؤرخ في 27 رجب عام 1427 الموافق 02 أغسطس 2006 يتضمن إنشاء ملحقة للمكتبة الوطنية الجزائرية بولاية عين تموشنت<sup>1</sup>.

وطبقاً للمرسوم التنفيذي رقم 08-275 المؤرخ في 06 رمضان عام 1428 الموافق ل 18 سبتمبر

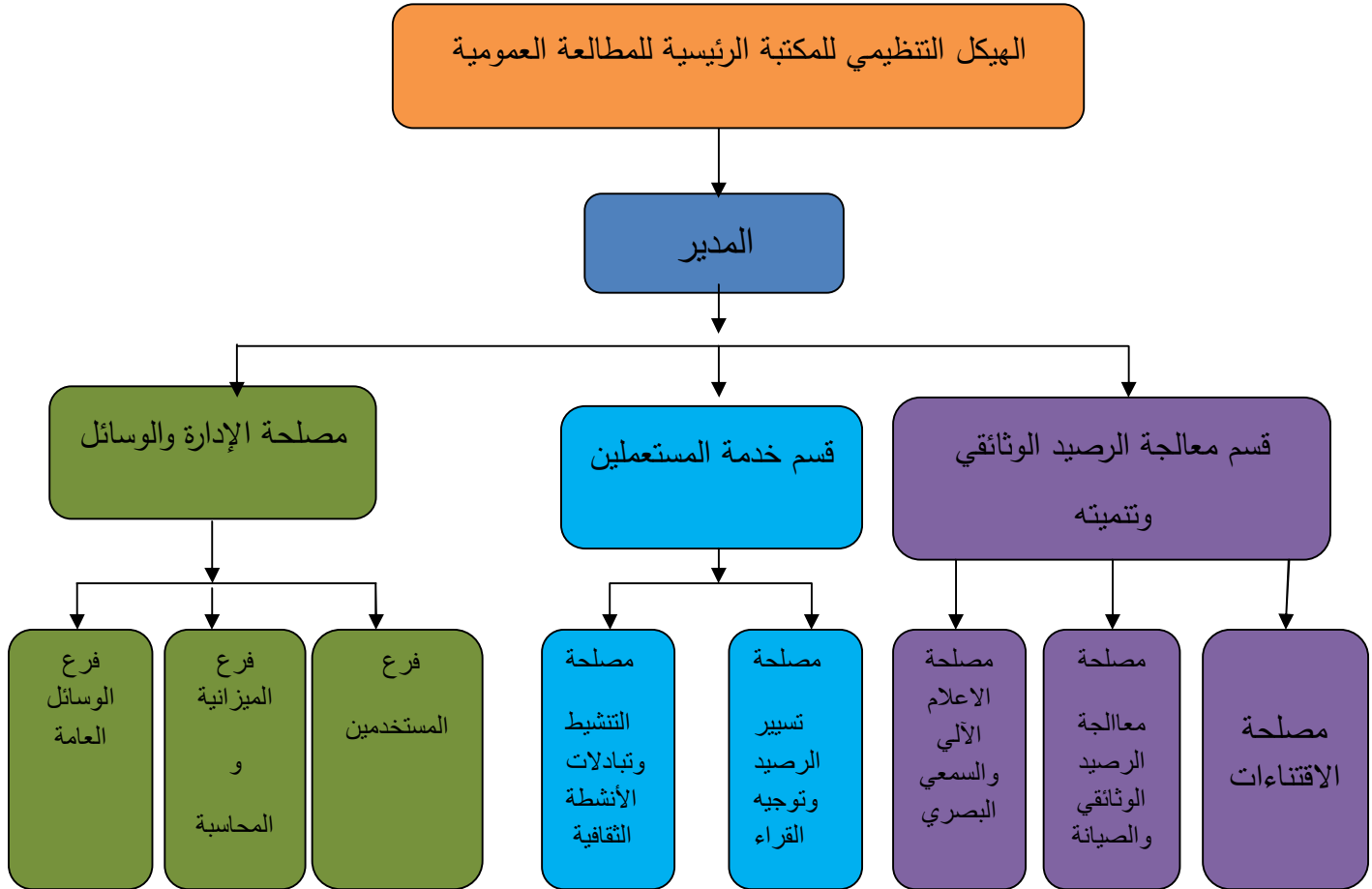
2007 المادة (03) نشأت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بمقر ولاية عين تموشنت.

<sup>1</sup> مسؤول المستخدمين. مكتبة مالك بن نبي: عين تموشنت، 9 ماي 2018.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

تم إعادة التسمية ملحقة المكتبة الوطنية (مكتبة تليطون) يوم 27 سبتمبر 2006 باسم المفكر الجزائري "مالك بن نبي"، ليكون افتتاح مكتبة مالك بن نبي للمطالعة العمومية يوم 20 فبراير عام 2008 تحت إشراف والي ولاية عين تموشنت وممثل وزيرة الثقافة، وفي يوم 08 نوفمبر 2010 تم تحويل موظفي مكتبة المطالعة العمومية لولاية عين تموشنت.

يحدد التنظيم الداخلي للمكتبة طبقاً للقرار الوزاري المشترك رقم 081 المؤرخ في 26 فبراير 2009 الذي يهدف إلى تحديد التنظيم الداخلي لمكتبات المطالعة العمومية وملحقاتها والذي يكون كالتالي<sup>1</sup>:



الشكل رقم 01: التنظيم الداخلي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية وفقاً للمرسوم

الوزاري المشترك رقم 081 المؤرخ في 26 فبراير 2009.

<sup>1</sup> مسؤول المستخدمين. مكتبة مالك بن نبي: عين تموشنت، 9 ماي 2018.

## قسم معالجة الرصيد الوثائقي و تثمينه:

ويضم هذا القسم ثلاثة مصالح: مصلحة الاقتناءات، مصلحة معالجة الرصيد وصيانتها، مصلحة

الإعلام الآلي والسمعي البصري.

## قسم خدمة المستعملين:

ويضم هذا القسم مصلحتين: مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء، و مصلحة التنشيط والتبادلات

الثقافية.

## مصلحة الإدارة والوسائل:

وتضم هذه المصلحة ثلاثة فروع: فرع المستخدمين، فرع الميزانية المحاسبية، فرع الوسائل العامة.

يبلغ عدد الموظفين بالمكتبة 38 موظف بما فيهم 02 مكتبيين و 03 مساعدين مكتبيين، ومستشار

ومنشط ثقافي.

▪ **أوقات العمل:** تفتح المكتبة أبوابها سائر أيام الأسبوع ماعدا يوم الجمعة، من 8:30 إلى 12:00

صباحا - ومن 13:30 إلى 18:00 مساء<sup>1</sup>.

## 2 . المبنى وفضاءات المكتبة:

▪ تتربع مكتبة مالك بن نبي على مساحة تقدر ب 8244 م<sup>2</sup> منها 5000 م مبنية أما الباقي فهي

عبارة عن مساحة خضراء وحظيرة للسيارات كما يتميز مبنى المكتبة بتصميمه العصري

والجذاب(03)طوابق بالإضافة إلى سهولة الوصول إليه. أما عن فضاءاته فهي متنوعة نجد منها:

<sup>1</sup> مسؤول المستخدمين. مكتبة مالك بن نبي: عين تموشنت، 9 ماي 2018

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

■ **قاعة المحاضرات:** تستوعب حوالي 300 شخص، لاحتضان مختلف التظاهرات الثقافية الاجتماعية/ السياسية المحلية، الجهوية والوطنية.

■ **قاعة الانترنت:** قدرة استيعاب 30 وحدة بتدفق 02 جيجا بايت، بهدف تسهيل البحث والربط بين المستخدمين.

■ **قاعة المطالعة للكبار:** تستوعب حوالي 200 قارئ، كما تتوفر القاعة على الاطلاع المباشر للكتب والإعارة الداخلية.

■ **قاعة المطالعة للصغار:** تستوعب 150 قارئ، للأطفال أقل من 14 سنة مجهزة بتجهيزات حديثة فيما يخص الطاولات والكراسي والرفوف على حسب عمر الأطفال، وتحتوي على رصيد وثائقي ثري من الكتب المتنوعة.

■ **بهو المعارض:** لإقامة مختلف العروض الثقافية بما فيها الصور والكتب الخاصة بالحدث.

### المجموعات المكتبية:

تحتوي المكتبة على رصيد وثائقي غني ومتنوع يشمل كافة التخصصات العلمية باعتباره موجه إلى مختلف الشرائح الاجتماعية أين يبلغ مجموعه الرصيد الإجمالي 13276 عنوان و 38842 نسخة و 81 تخصص<sup>1</sup>.

ب - مكتبة بختي بن عودة:

المكتبة العامة "بختي بن عودة" فيما مضى كانت عبارة عن كاتدرائية أو ما يسمى بالقلب المقدس "sacré Coeur" حيث كان المعمرون الأوروبيون الذين تجاوز عددهم حوالي 8000 أوروبي

<sup>1</sup> مسؤول المستخدمين. مكتبة مالك بن نبي: عين تموشنت، 9 ماي 2018

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و(بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

يلتقون فيها لأداء الصلاة والعبادات، وكانت قد جمعت هندستها بين الهندسة المعمارية الإسلامية والأوربية البيزنطية أو ما يسمى بالأسلوب البيزنطي الجديد لأنه يعتمد على القباب والأقواس نصف الدائرية وهذه عناصر أساسية في العمارة الشرقية آنذاك، وذلك عن طريق جمع التبرعات تدرعا لله من قبل السكان المسحيين ليشفيهم من مرض الطاعون الذي أصاب المدينة سنة 1903 .

وفتحت أبوابها سنة 1930 بحفل أقامته السلطات الفرنسية احتفالاً بمرور 100 سنة على احتلال الجزائر، وبقيت تزاول نشاطها الديني إلى غاية الاستقلال حيث أوقفت نشاطها وأغلقت أبوابها واضعة نهاية لأعمالها الدينية.

وفي سنة 1985 قررت سلطات ولاية وهران إعادة فتحها وتحويلها إلى مكتبة عامة بعد اتصالات حديثة أجرتها وزارة الثقافة مع ممثلي الكنيسة الكاثوليكية الفرنسية.

وفي سنة 1999 أصبحت المكتبة تحمل اسم الكاتب الصحفي "بختي بن عودة" تكريماً واعترافاً له لما كان له من مكانة أدبية وصحفية ولما قدمه وأثرى به الساحة الثقافية من مؤلفات، وهي تحتل موقعا هاما بوسط وهران حيث تتربع على مساحة تقدر بـ 5000 متر مربع<sup>1</sup>.

**موقع المكتبة و مواصفاتها الداخلية:** موقعها موقع استراتيجي ووسطي تتقاطع فيها مجموعة من الشوارع (العربي بن المهدي وحمو بوتليليس) تقع بجوار مديرية الثقافة وقصر الثقافة والمعهد لتكوين الموسيقى.

<sup>1</sup> مسؤول المكتبة. بختي بن عودة: وهران، 10. ماي. 2018.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

#### ❖ مواصفاتها الداخلية:

تتكون المكتبة من طابقين: الطابق الأرضي: يشمل على قسم مخصص لمعارض الكتب، قسم مخصص لمصلحة الاستقبال و قاعة للمطالعة الحرة تقابلها ستة أجنحة موزعة على الشكل التالي: الجهة اليمنى: جناح الفلسفة والديانات، جناح التاريخ والجغرافيا، جناح العلوم الاجتماعية، بجانبه مكتبة الباحث، الطابق العلوي: فضاء الأطفال.

الرصيد الوثائقي: يقدر الرصيد الوثائقي في جميع التخصصات كما يلي:

التخصص	الرصيد	التخصص	الرصيد
العموميات	4380	الفنون	2765
الفلسفة	7845	العلوم التطبيقية	17554
الديانات	3792	العلوم البحتة	10487
العلوم الاجتماعية	16370	كتب الأطفال	9379
الآداب	24722	الدوريات	142

الجدول رقم: 01 الرصيد الوثائقي في مكتبة بختي بن عودة<sup>1</sup>.

#### عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

بعد عملية جمع استمارات الاستبيان التي أجاب عليها أفراد العينة تأتي عملية عرض البيانات المتحصل عليها، ولإشارة فقط تم توزيع 120 استمارة استبيان في كل من مكتبة بختي بن عودة بوهران ومكتبة مالك ابن نبي، بينما تم استرجاع 119 استمارة من مكتبة بختي بن عودة و 113

<sup>1</sup> مسؤول المكتبة. بختي بن عودة: وهران، 10. ماي. 2018.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

استمارة استبيان من مكتبة مالك ابن نبي مع تلقينا بعض من الرفض والتذمر من المستفيدين لملاً الاستمارات.

وقد اعتمدنا في عملية التحليل على الأدوات الإحصائية التالية:

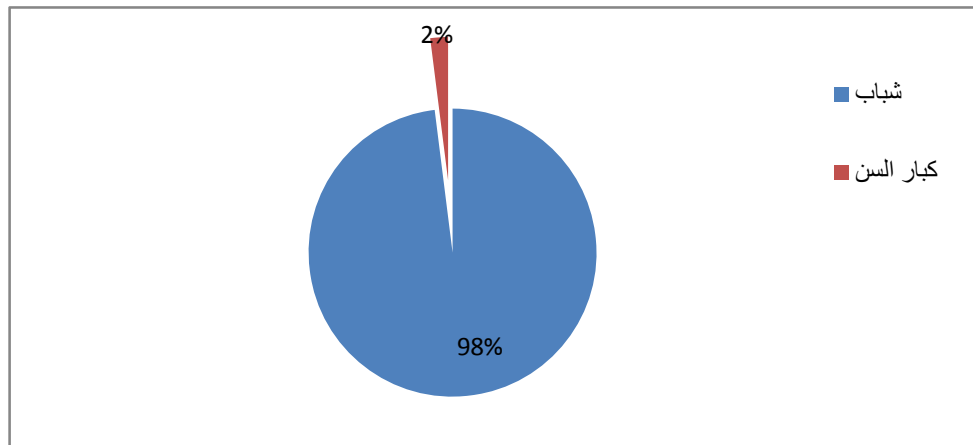
- عرض الجداول الإحصائية للإجابة،، تمثيل النسب المئوية لنتائج الاستبيان بدوائر بيانية.

أ. مكتبة مالك بن نبي:

بيانات عامة: 1. فئات المجتمع:

النسبة	التكرار	فئات المجتمع
%98.13	105	شباب
%1.86	02	كبار السن
%100	107	المجموع

الجدول رقم: 02 فئات مجتمع المستفيدين



الشكل رقم: 02 تمثيل بياني لفئات مجتمع مستفيدي المكتبة.

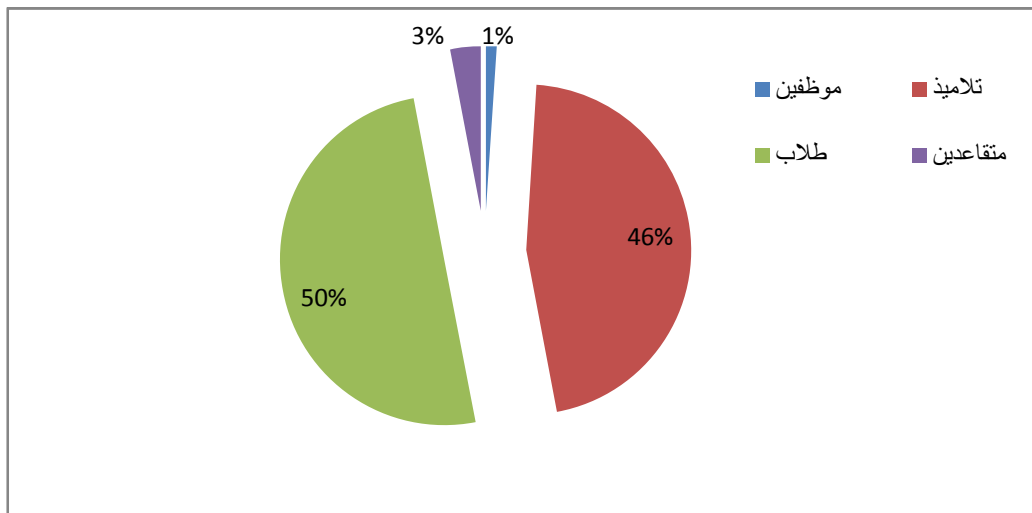
الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

يبين الجدول رقم 02 الفئات العمرية التي تتردد على المكتبة بحيث كانت فئة الشباب هي الأكثر تردداً بنسبة 98%، أما فئة كبار السن قدرت نسبتها بـ 1.86%.

2. المستوى.

النسبة	التكرار	المستوى
0.94%	07	موظفين
46.22%	49	تلاميذ
50%	53	طلاب
2.83%	03	متقاعدين
100%	115	المجموع

الجدول رقم: 03 مستوى مستخدمي المكتبة.



الشكل رقم: 03 تمثيل بياني يوضح مستوى مجتمع المكتبة

يبين الجدول رقم 03 المستوى العلمي للمستخدمين من المكتبة، حيث كان نسبة الطلاب هي الأكثر

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

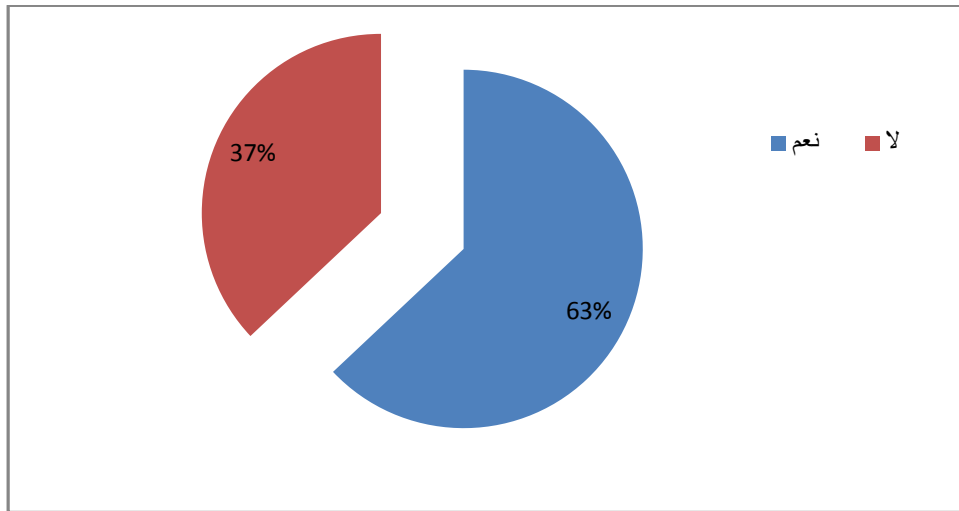
وقدرت بـ 50%، مقارنة مع نسبة التلاميذ التي قدرت بـ 46.22%، أما فيما يخص المتقاعدين كانت نسبتهم 2.83%، في حين تقدر في الأخير نسبة الموظفين بـ 0.94%.

**المحور الأول: مبنى وتجهيزات المكتبة العامة ومدى إخضاعها للقوانين العالمية.**

**دور المبنى في تردد المستفيدين: 1. هل لمبنى المكتبة دور في ترددك عليها؟**

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	68	62.96%
لا	40	37.03%
المجموع	108	100%

**جدول رقم: 04 دور مبنى المكتبة في تردد المستفيدين.**



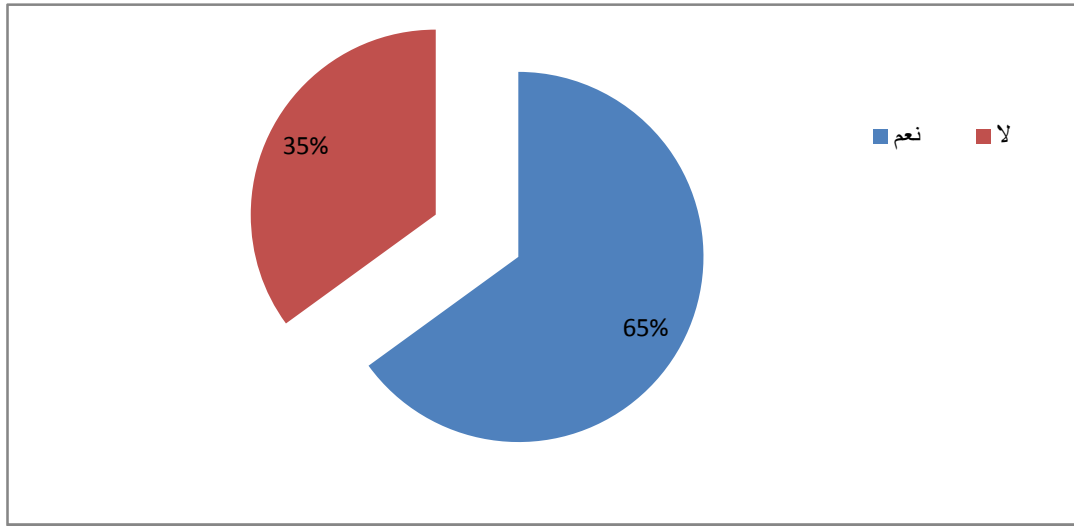
**الشكل رقم: 04 تمثيل بياني لدور مبنى المكتبة في تردد المستفيدين.**

يوضح الجدول رقم 04 مدى تأثير مبنى المكتبة على المستفيدين منها حيث أنّ غالبية المستفيدين كانت إجابتهم بنعم بنسبة 62.69% أي للمبنى دور كبير في استقطاب القراء أما الفئة التي لا تتأثر بالمبنى فكانت نسبتهم 97.03%.

الجانب الفني للمكتبة. 2. هل الجانب الفني للمكتبة ملفت للانتباه.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	71	%64.54
لا	39	%35.45
المجموع	110	%100

جدول رقم: 05 الجانب الفني للمكتبة



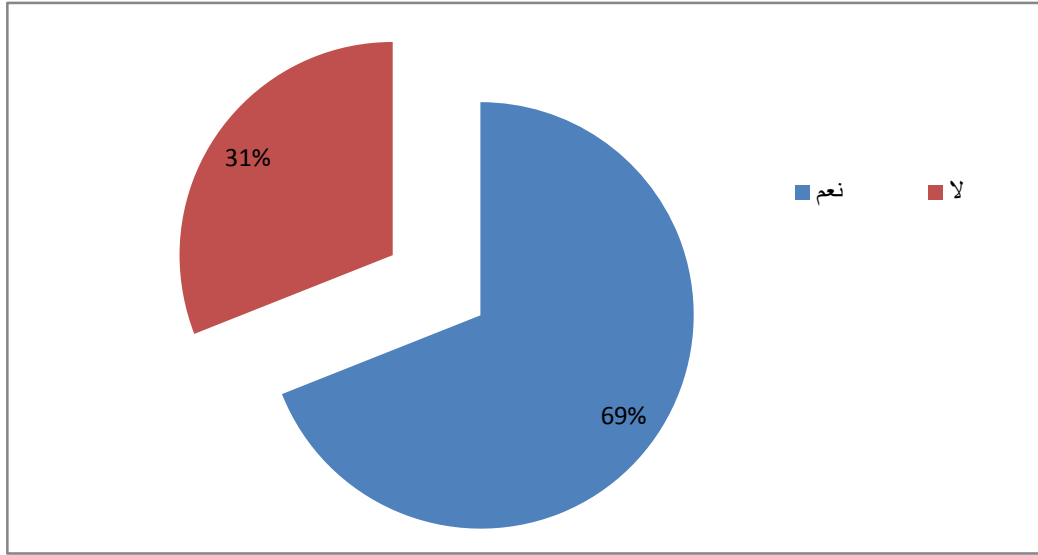
الشكل رقم: 05 تمثيل بياني للجانب الفني للمكتبة.

يعكس الجدول رقم 05 مدى تأثير الجانب الفني للمكتبة على المستفيدين حيث قدرت نسبة الإجابة بنعم بـ %64.54 أما الفئة التي لا تتأثر بالجانب الفني والتي كانت إجابتهم بـ "لا" قدرت نسبتهم بـ %35.45.

جو المطالعة في المكتبة: 3. هل توفر المكتبة جوا مناسباً للمطالعة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	76	69.09%
لا	34	30.90%
المجموع	110	100%

الجدول رقم 06: جو المطالعة في المكتبة.



الشكل رقم 06: تمثيل بياني لجو المطالعة في المكتبة.

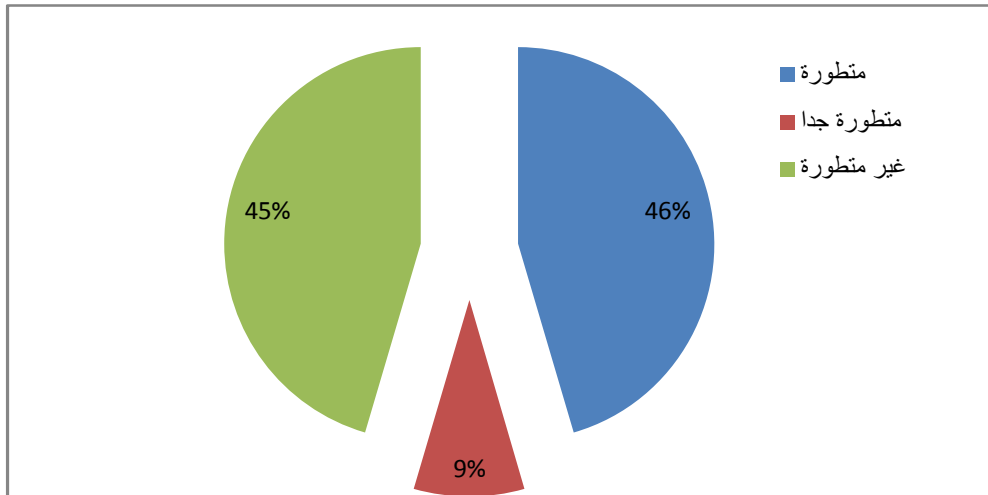
يوضح الجدول رقم 06 مدى توفير المكتبة لجو مناسب للمطالعة، حيث أسفرت النتائج المتحصل

عليها أن غالبية المبحوثين كانت إجابتهم نعم بنسبة تقدر بـ 69.09%، بينما قدرت بـ 30.90%.

#### تطور وحدات التجهيزات في المكتبة: 4. ما مدى تطور وحدات التجهيزات في المكتبة العامة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
متطورة	49	44.95%
متطورة جدا	10	9.17%
غير متطورة	50	45.87%
المجموع	109	100%

جدول رقم 07: تطور وحدات التجهيزات في المكتبة.



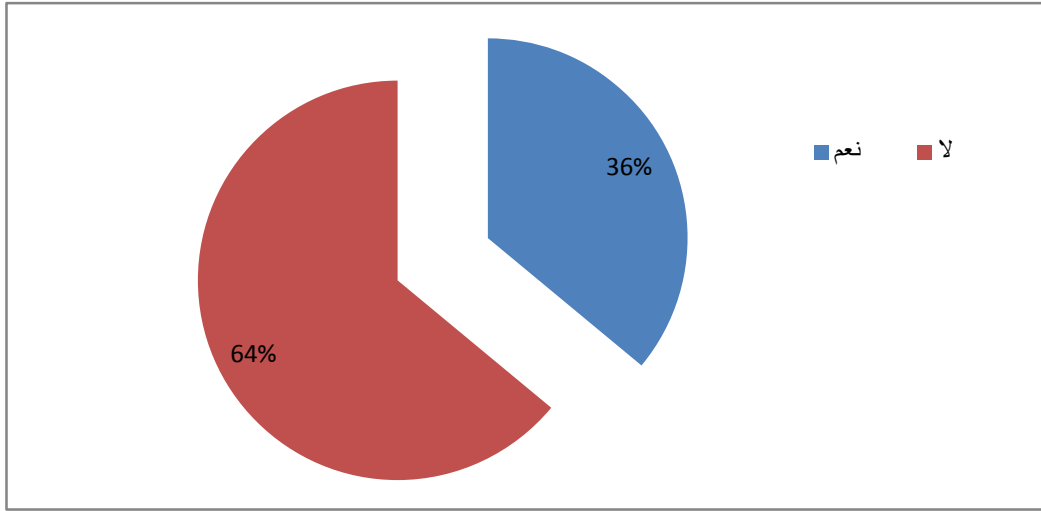
الشكل رقم: 07 تمثيل بياني لتطور وحدات تجهيزات المكتبة.

يبين الجدول رقم 07 التجهيزات التي توفرها المكتبة ومدى حداثتها ومن خلال الإجابات التي قدمها المستفيدون يتضح لنا أن البعض أجابوا بأن الأجهزة غير متطورة بنسبة 45.78%، في حين أجاب البعض الآخر أن التجهيزات متطورة بنسبة 40.95% وهي نسب متقاربة، بينما كانت نسبة 9.17% تمثل أن التجهيزات متطورة جدا.

تأثير موقع المكتبة في التردد عليها: 5. هل يؤثر موقع المكتبة في ترددها عليك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	39	35.77%
لا	70	64.22%
المجموع	109	100%

جدول رقم: 08 تأثير الموقع في التردد على المكتبة.



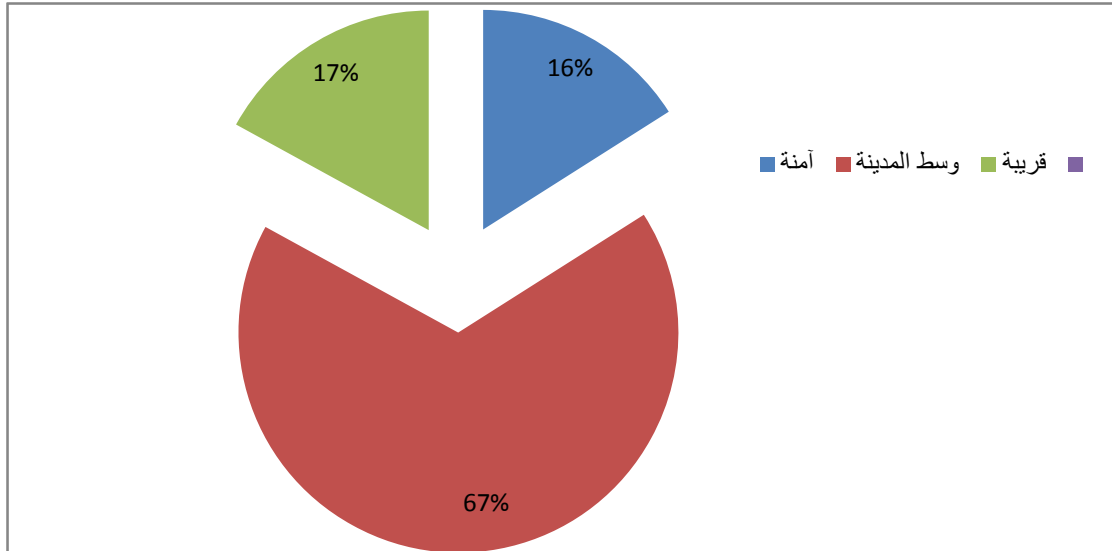
الشكل رقم: 08 تمثيل بياني لتأثير الموقع في التردد على المكتبة.

يعكس الجدول رقم 08 مدى تأثير موقع المكتبة على تردد المستخدمين من ناحية المسافة، حيث تبين أن غالبية المستخدمين لا يؤثر الموقع لزيارة المكتبة وذلك من خلال نسبة الإجابة بـ "لا" التي قدرت بـ 64.22% أما الفئة التي تتأثر بالموقع فنات نسبتهم 35.77%.

سبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة: 6. إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
آمنة	13	16.04%
وسط المدينة	54	66.66%
قريبة	14	17.28%
المجموع	81	100%

الجدول رقم 09: سبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة.



الشكل رقم: 09 تمثيل بياني لسبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة.

يبين الجدول رقم 09 العوامل المساعدة في التردد على المكتبة من ناحية (الأمن والمسافة أو أنها تقع وسط المدينة)، ومن خلال النتائج المتحصل عليها تبين لنا أن العامل الذي يساعد في استقطاب المستخدمين كون المكتبة تقع وسط المدينة، حيث قدرت نسبتها بـ 66.66% أما من ناحية قرب المكتبة فكانت النتائج بنسبة 17.27% في حين قدرت نسبة الأمن بـ 16.04%.

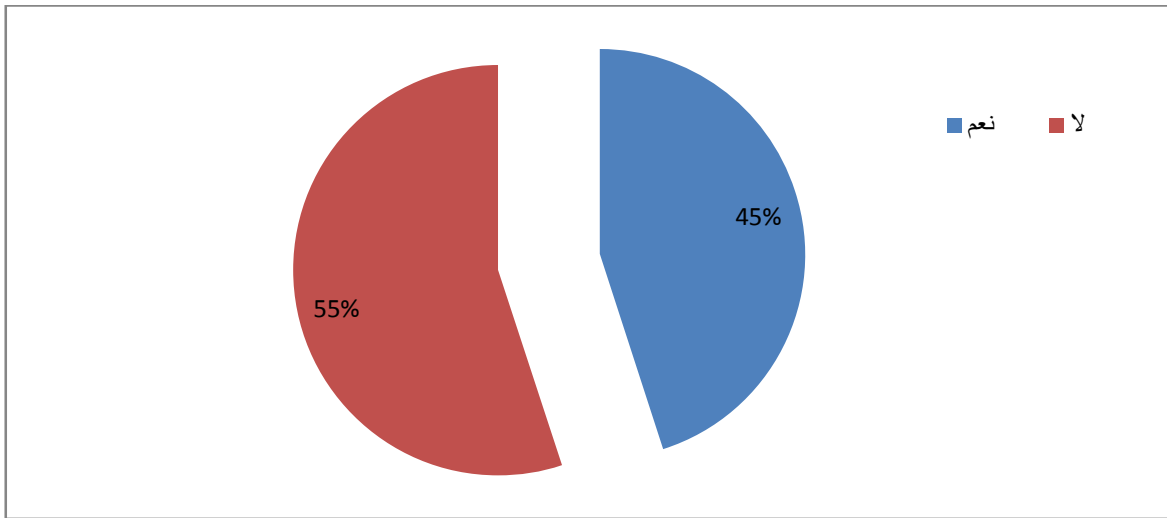
المحور الثاني: الخدمات التي توفرها المكتبة العامة.

دور المكتبي في إقبال وعدم إقبال المستخدمين على المكتبة: 1. هل للمكتبي دور في إقبالك

أو عدم إقبالك على المكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	48	%45.28
لا	58	%54.71
المجموع	106	%100

الجدول رقم: 10 دور المكتبي في إقبال وعدم إقبال المستخدمين على المكتبة.



الشكل رقم: 10 تمثيل بياني لدور المكتبي في إقبال وعدم إقبال المستخدمين على المكتبة.

يوضح الجدول رقم 10 دور المكتبي ومدى تأثيره على إقبال المستخدمين على المكتبة أو عدم إقبالهم

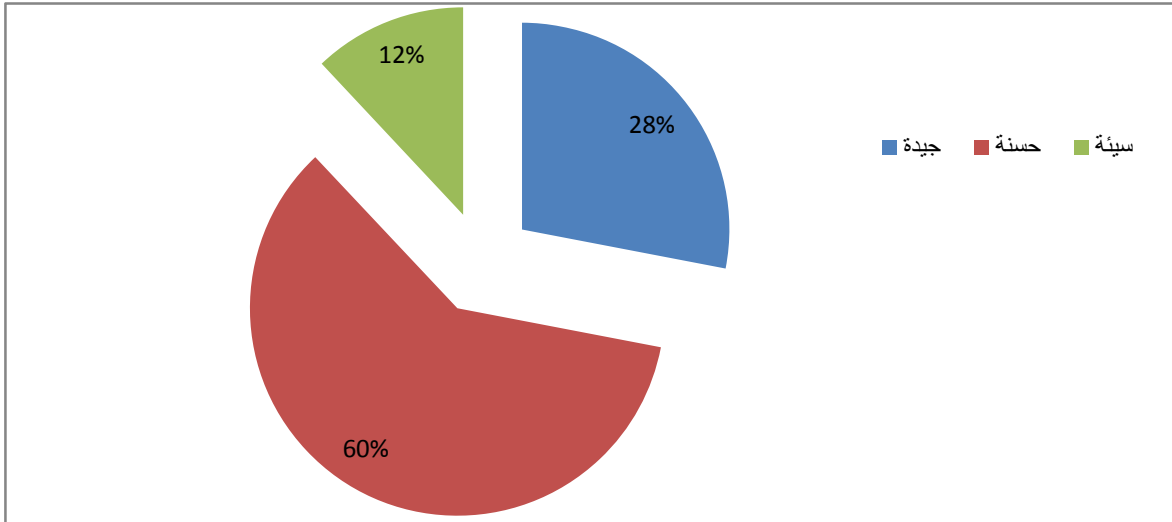
ومن خلال نتائج الجدول قدرت نسبة الإجابة بـ "لا" بـ %54.71، في حين قدرت نسبة الإجابة بنعم

بـ %45.25.

## معاملة المكتبي للمستخدمين: 2. كيف ترى معاملة المكتبي للمستخدمين؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جيدة	30	28.30%
حسنة	63	59.43%
سيئة	13	12.20%
المجموع	106	100%

الجدول رقم: 11 معاملة المكتبي للمستخدمين.



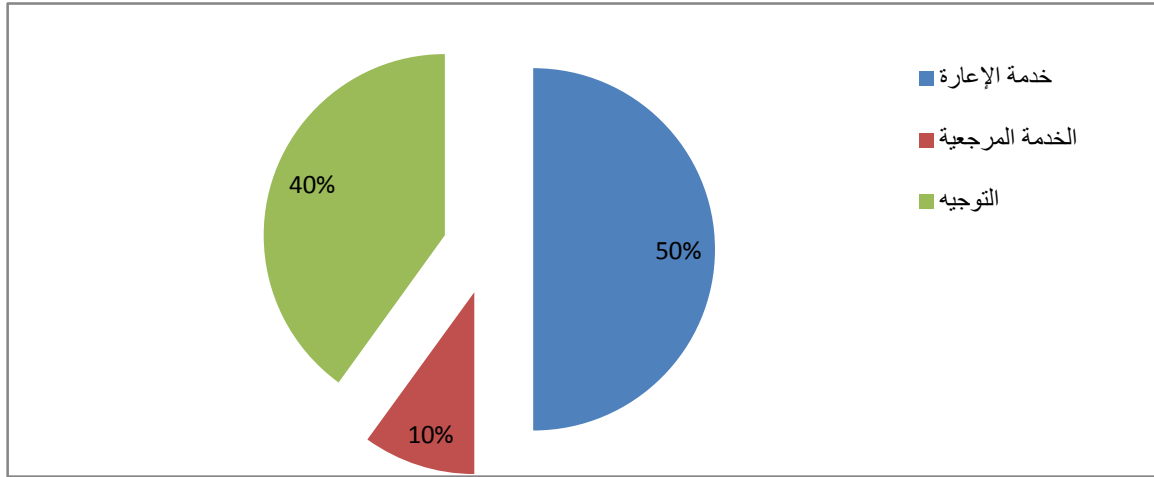
الشكل رقم: 11 تمثيل بياني لمعاملة المكتبي للمستخدمين.

يهدف الجدول رقم: 11 إلى معرفة مستوى معاملة المكتبي للمستخدمين ومدى حرصه على الاهتمام برغباتهم، حيث تراوحت مستويات المعاملة ما بين (جيدة، حسنة، سيئة)، وتحصلت على النتائج التالية حيث أن الأغلبية قيموا معاملة المكتبي على أنها معاملة حسنة وبنسبة 59.43%، أما المعاملة الجيدة كانت نسبتها بـ 28.30%، أما نسبة المعاملة السيئة فقدت بـ 12.20%.

الخدمات التي يقدمها المكتبي للمستفيدين: 3. وفيما تتمثل الخدمات التي يقدمها إليك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الإعارة	15	50%
الخدمة المرجعية	03	10%
التوجيه	12	40%
المجموع	30	100%

الجدول رقم: 12 الخدمات التي يقدمها المكتبي للمستفيدين.



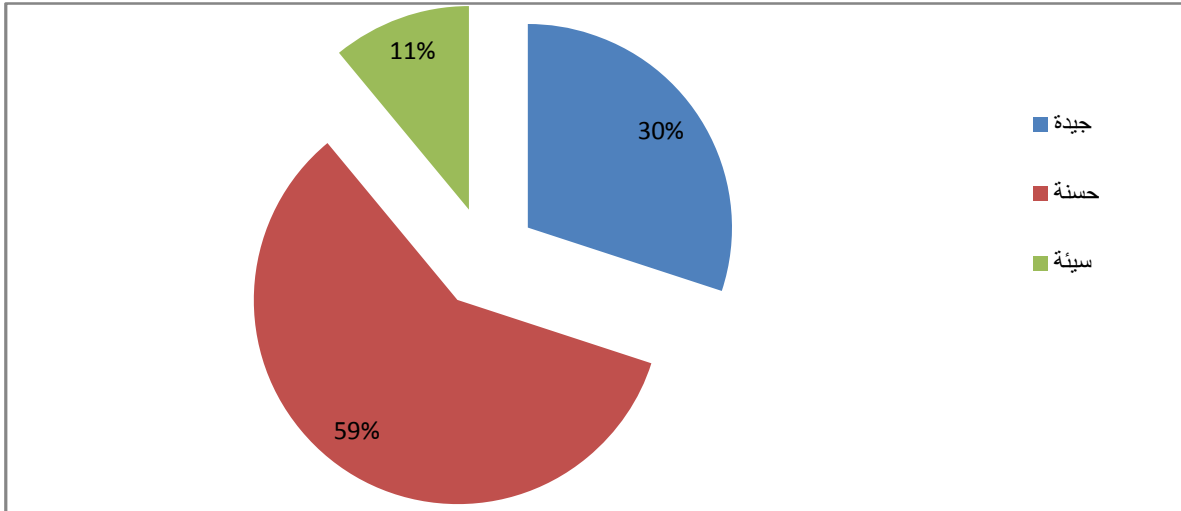
الشكل رقم: 12 تمثيل بياني للخدمات التي يقدمها المكتبي للمستفيدين.

يعكس الجدول رقم 12 الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين حيث أشارت النتائج أن الخدمة الأكثر استفادة منها هي خدمة الإعارة بنسبة 50%، أما خدمة التوجيه فكانت بنسبة 40%، أما فيما يخص الخدمة المرجعية فكانت بنسبة 10%.

#### تقييم خدمات المكتبي: 4. ما هو تقييمك للخدمات التي يقدمها المكتبي؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جيدة	27	30/33%
حسنة	52	58.42%
سيئة	10	11.32%
المجموع	89	100%

الجدول رقم 13 تقييم خدمات المكتبي .



الشكل رقم: 13 تمثيل بياني لتقييم خدمات المكتبي.

يبين الجدول رقم 13 مستوى تقييم الخدمات التي تقدمها المكتبة من قبل المستفيدين، حيث أن معظم

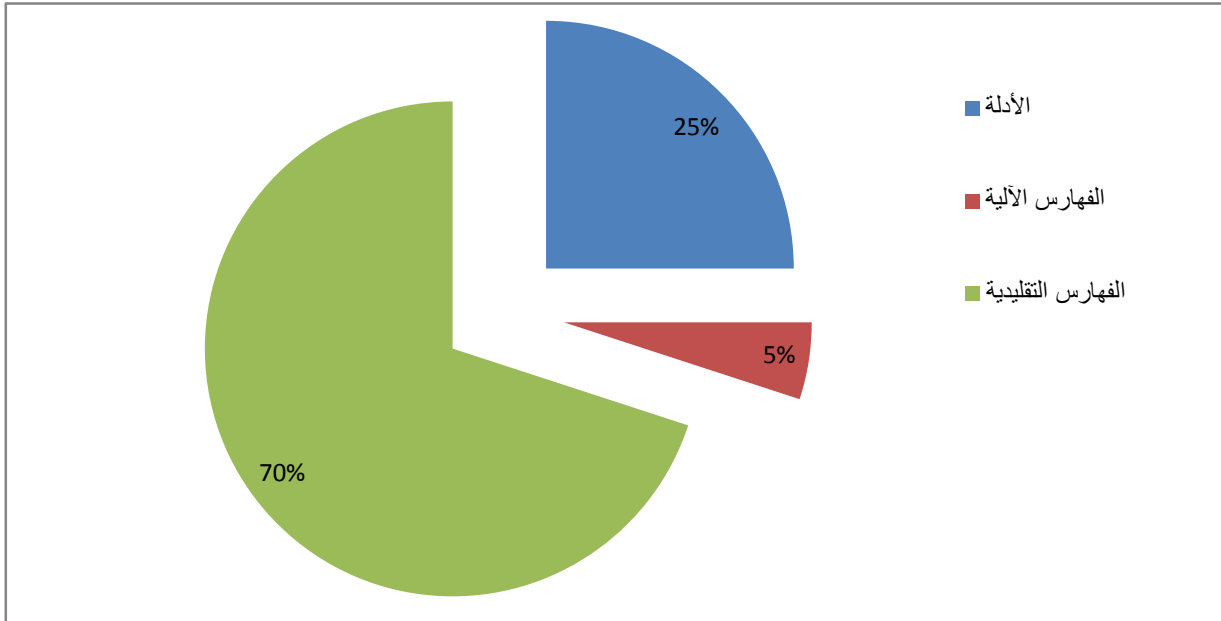
المستفيدين كان تقييمهم للخدمات على أنها حسنة بنسبة 58.42%، في حين قدرت الخدمات الجيدة

بنسبة 30.33%، أما الفئة التي صرحت بمستوى سيئ للخدمات فكانت نسبتها 11.23%.

أدوات البحث التي تستخدمها المكتبة: 5. ما هي أدوات البحث التي تستخدمها المكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الأدلة	23	24.40%
الفهارس التقليدية	05	5.31%
الفهارس الآلية	66	70.21%
المجموع	94	100%

الجدول رقم: 14 أدوات البحث في المكتبة.



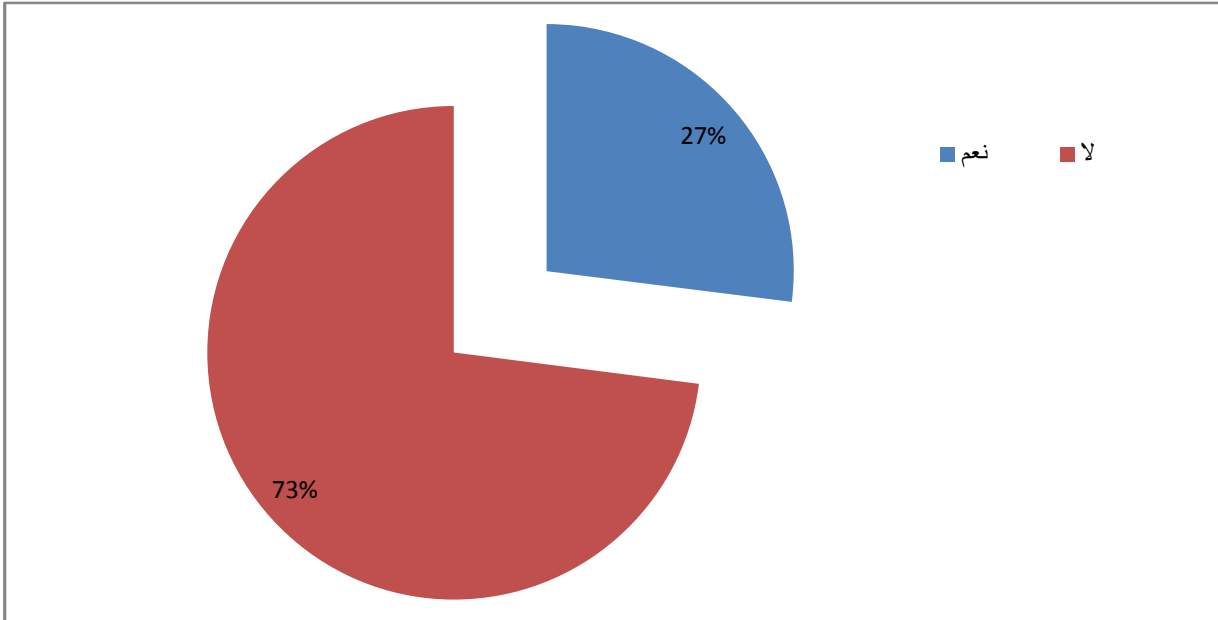
الشكل رقم: 14 أدوات البحث في المكتبة.

يبين الجدول رقم 14 أدوات البحث التي توفرها المكتبة وما هي الأداة الأكثر استخداماً من قبل المستفيدين حيث يتم البحث باستخدام الفهارس التقليدية بنسبة 70.21% أما الفئة التي تستخدم الفهارس الآلية قدرت نسبتهم بـ 5%، في حين قدر استخدام الأدلة بـ 24.64%.

### الخدمات الإلكترونية في المكتبة: 6. هل تقدم المكتبة خدمات إلكترونية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	6	5.35%
لا	112	94.91%
المجموع	118	100%

الجدول رقم: 15 الخدمات الإلكترونية في المكتبة.



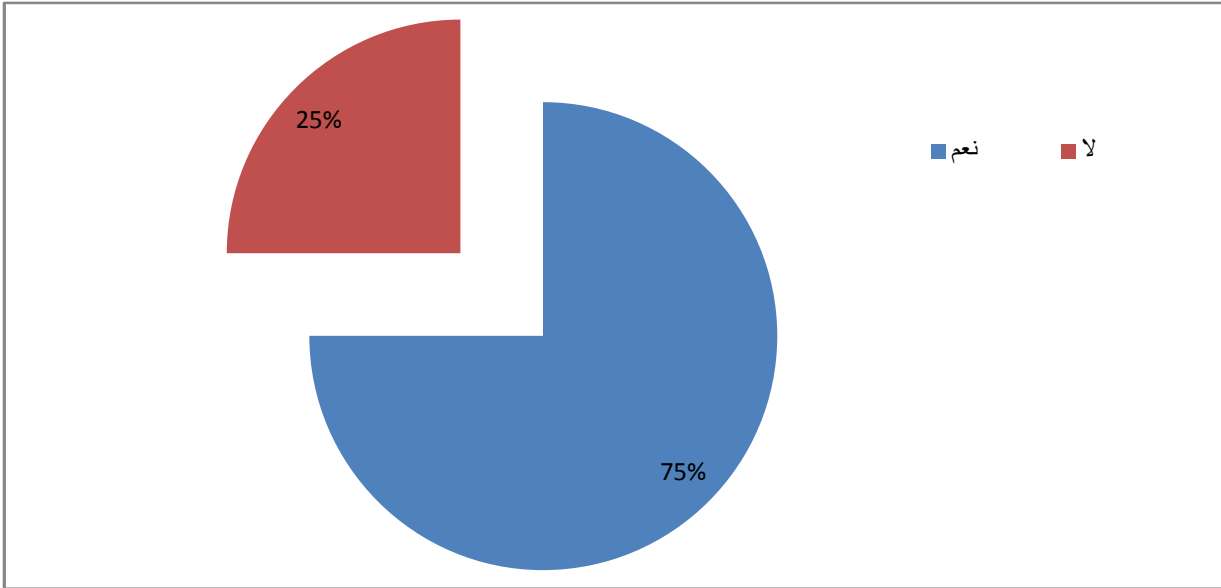
الشكل رقم: 15 تمثيل بياني للخدمات الإلكترونية.

يهدف الجدول رقم 15 إذا ما كانت المكتبة توفر خدمات إلكترونية ومدى الاستفادة منها فكانت معظم الإجابات بلا حيث قدرت نسبتها بـ 72.54%، أما الفئة التي أكدت وجود خدمات إلكترونية بالمكتبة قدرت نسبتها بـ 27.45%.

### أنشطة المكتبة: 7. هل تقوم المكتبة بأنشطة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	80	75.47%
لا	26	24.52%
المجموع	106	100%

الجدول رقم: 16 أنشطة المكتبة.



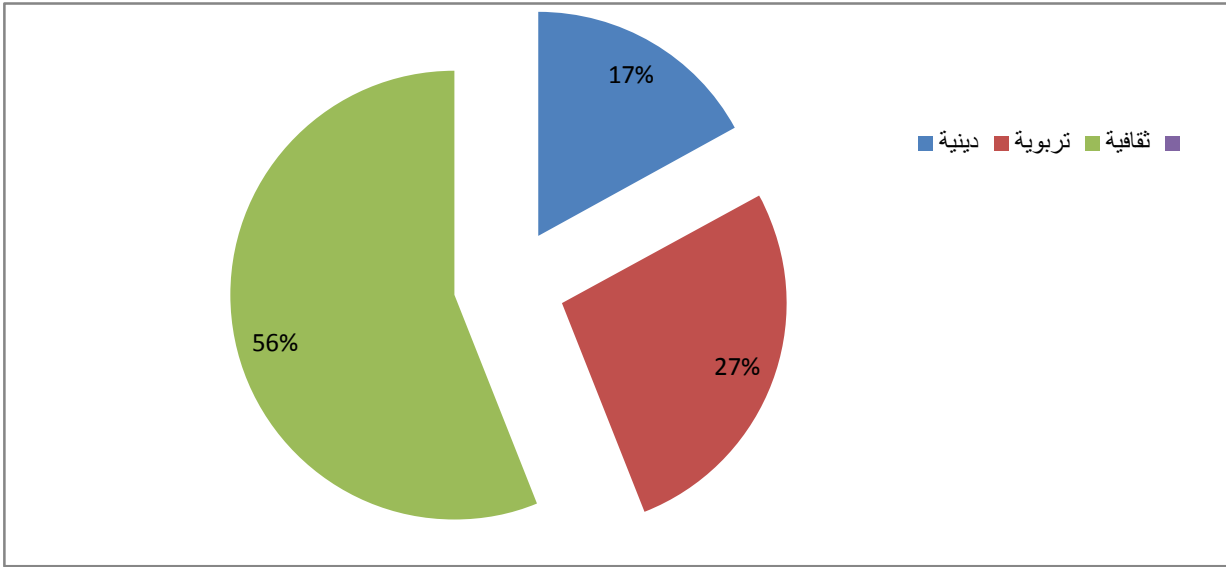
الشكل رقم: 16 أنشطة المكتبة.

يبين الجدول رقم 16 الأنشطة التي تقوم بها المكتبة ومن خلال النتائج تبين أن أغلبية المستفيدين أكدوا أن المكتبة تقوم بأنشطة حيث كانت نسبة الإجابة بـ "نعم" بـ 75.47%، أما الفئة التي أجابت بلا فكانت نسبتهم بـ 24.52%.

أنوع أنشطة المكتبة: 7. إذا كانت الإجابة بنعم ما هو نوع الأنشطة التي تقوم بها؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دينية	22	16.92%
تربوية	35	26.92%
ثقافية	73	56.15%
المجموع	130	100%

الجدول رقم: 17 أنواع الأنشطة.



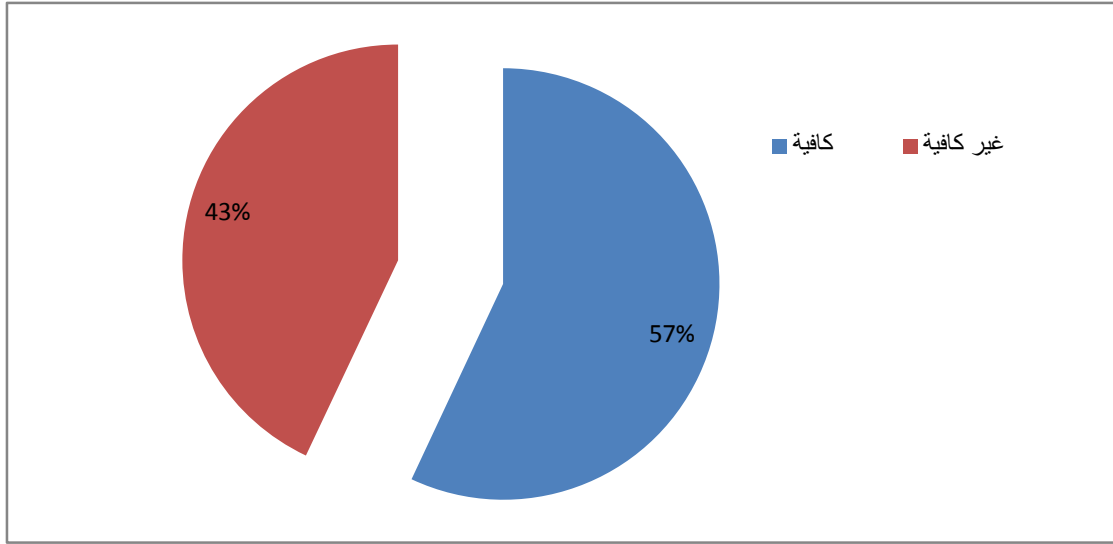
الشكل رقم: 17 تمثيل بياني لأنواع الأنشطة في المكتبة

يوضح الجدول رقم 17 أنواع الأنشطة التي تقوم بها المكتبة ومن خلال النتائج تبين أن أغلبية المستفيدين أكدوا أن المكتبة لها أنشطة حيث كانت نسبة الإجابة بـ "نعم" بـ 75.47% أما الفئة التي أجابت بـ "لا" كانت نسبتهم 24.52%.

### مدة الإعارة في المكتبة: 8. هل مدة الإعارة في المكتبة كافية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
كافية	54	%57.44
غير كافية	40	%42.55
المجموع	94	%100

الجدول رقم: 18 مدة الإعارة في المكتبة.



الشكل رقم: 18 تمثيل بياني لمدة الإعارة

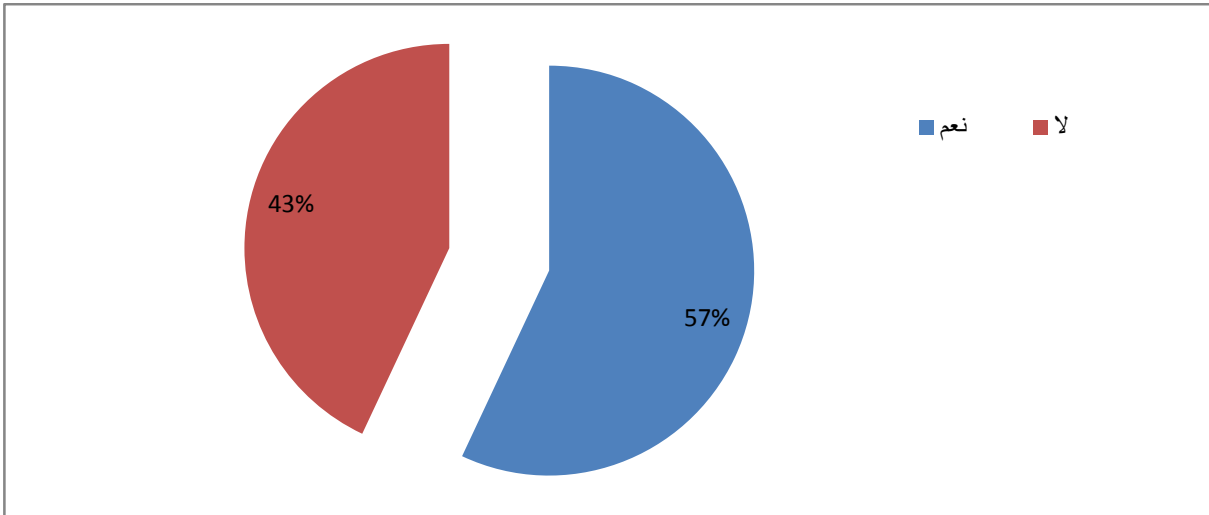
يبين الجدول رقم 18 مدة الإعارة التي تمنحها المكتبة للمستفيد ومعرفة مدى رضاهم عنها من خلال إذا كانت المدة كافية أو غير كافية فمعظم المستفيدين كانت المدة كافية بالنسبة إليهم، وهكذا ما أكدته نسبة %57.44، أما البعض الآخر فهم غير راضين عن مدة الإعارة حيث قدرت نسبة الإجابة بغير كافية %42.55.

المحور الثالث: المجموعات المكتبية التي توفرها المكتبة.

الرصيد الموجود بالمكتبة: 1. هل الرصيد الموجود بالمكتبة يلبي احتياجاتك العلمية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	55	%57.44
لا	42	%43.29
المجموع	109	%100

الجدول رقم: 19 الرصيد الموجود للمكتبة.



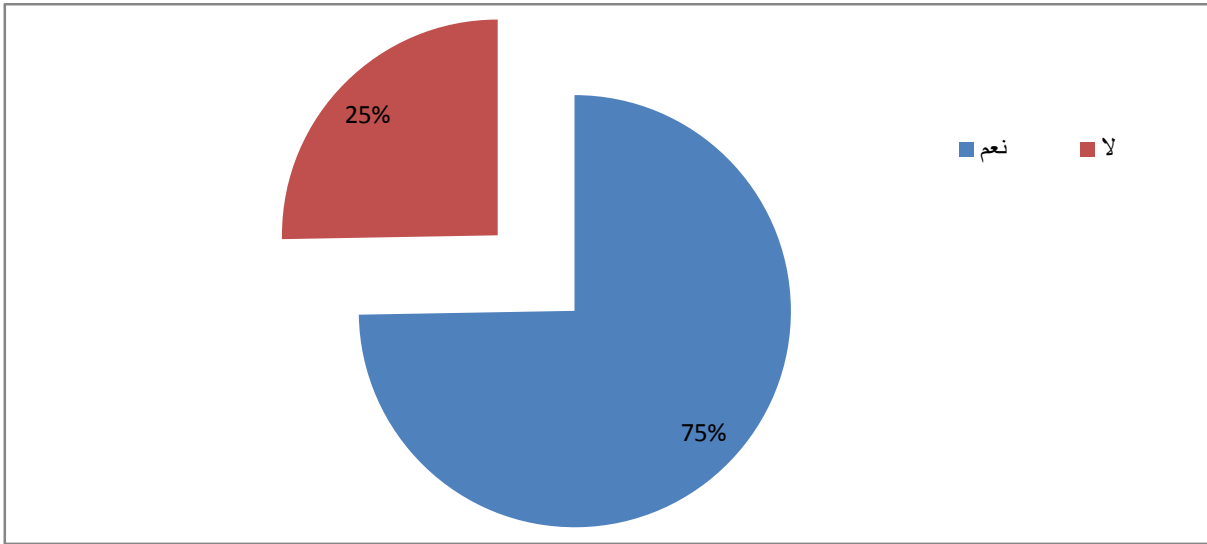
الشكل رقم: 19 تمثيل بياني للرصيد الموجود في المكتبة

يبين الجدول رقم 19 مدى استفادة المستفيدين من الرصيد وهل يلبي احتياجاتهم أم لا، ومن خلال الإجابات المقدمة حصلنا على النتائج التالية، حيث قدرت نسبة وهنا المستفيدين عن رصيد المكتبة والتي كانت إجابتهم بـ نعم بنسبة 56.70%، أما نسبة الإجابة بـ "لا" فقدت بـ 43.29%.

تنوع الرصيد في المكتبة: 2. هل هناك تنوع في الرصيد الموجود؟ كتب، موسوعات، معاجم قواميس، قصص روايات؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	71	%74.74
لا	24	%25.26
المجموع	95	%100

الجدول رقم: 20 تنوع الرصيد في المكتبة



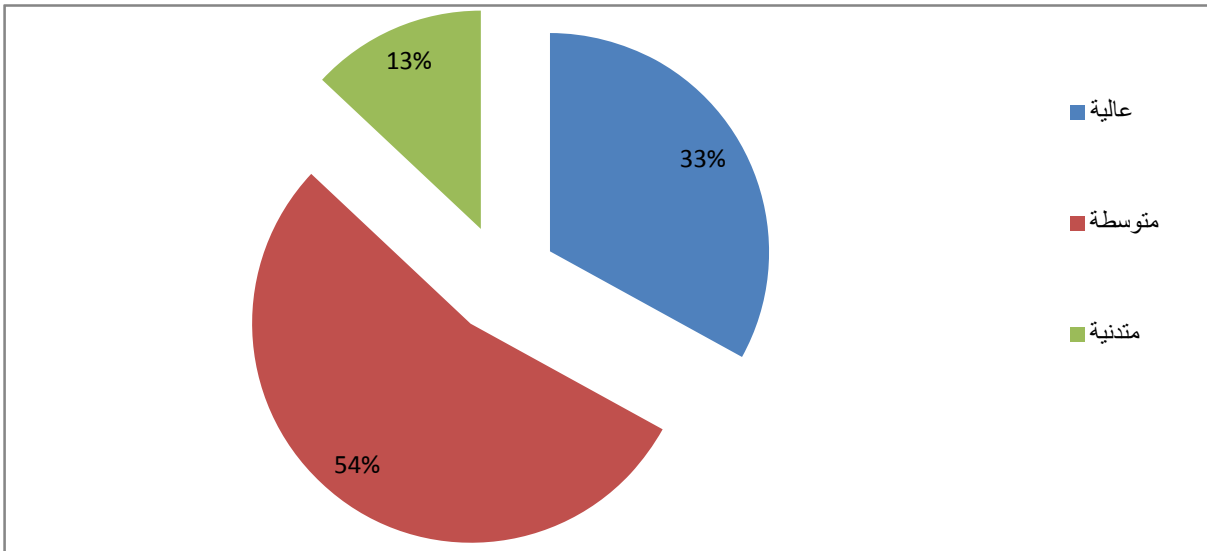
الشكل رقم: 20 تمثيل بياني لتنوع الرصيد الموجود في المكتبة

يبين الجدول رقم 20 تنوع الرصيد في المكتبة، لمعرفة ما إذا كانت المكتبة تهتم بتنوع الرصيد فمن خلال الإحصاءات المتحصل عليها تبني أن أغلبية المستفيدين أكدوا تنوع الرصيد فكانت نسبة الإجابة بنعم %74.74، أما الفئة التي أجابت بلا قدرت نسبتهم بـ %25.26.

### جودة رصيد المكتب: 3. ما مدى جودة الرصيد في المكتبة العامة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
عالية	32	32.98%
متوسطة	52	53.60%
متدنية	13	13.40%
المجموع	97	100%

الجدول رقم: 21 جودة رصيد المكتبة.



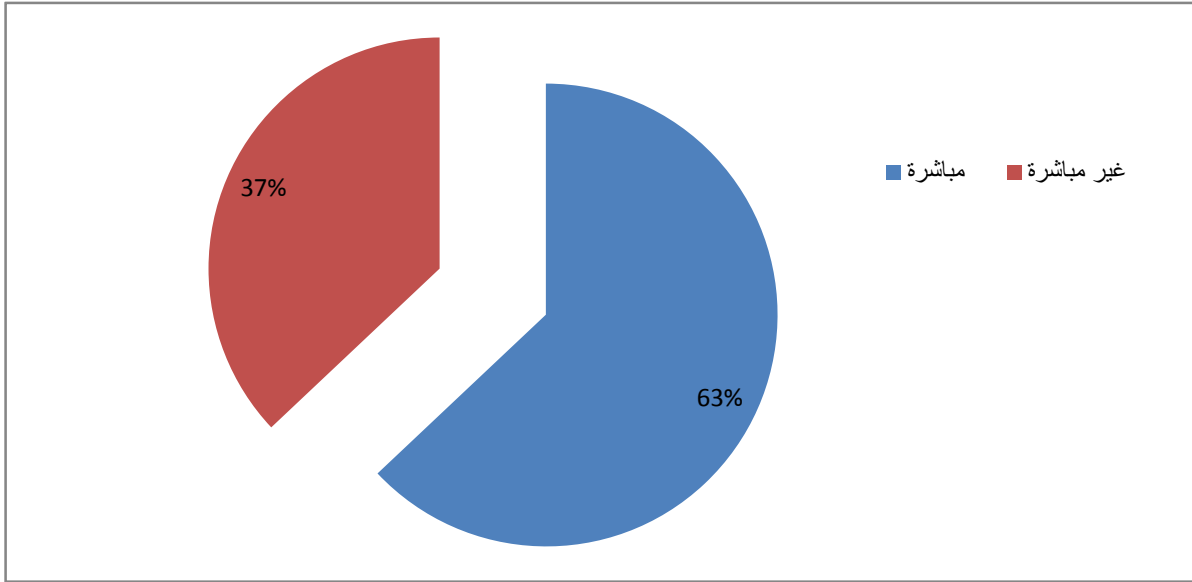
الشكل رقم: 21 تمثيل بياني لجودة رصيد المكتبة.

يعكس الجدول رقم 21 جودة الرصيد في المكتبة حيث تبين من خلال إجابات المستفيدين أن جودة رصيد المكتبة متوسطة، وقدرت بنسبة 53.60%، أما الفئة التي قيمت الرصيد على أنه ذو جودة عالية فكانت نسبتها 32.98%، في حين قدرت نسبة الجودة المتدنية بـ 13.40%.

طريقة الاطلاع على الرصيد: 4. ما هي الطريقة التي تستخدمها في الاطلاع على الرصيد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
مباشرة	59	62.76%
غير مباشرة	35	37.23%
المجموع	94	100%

الجدول رقم: 22 طريقة الاطلاع على الرصيد.



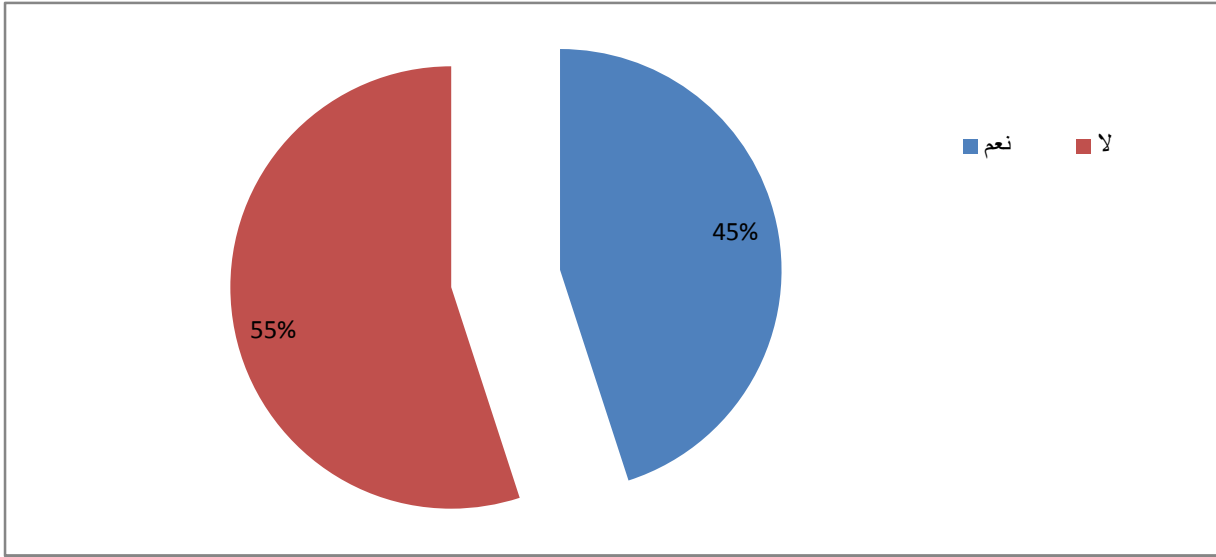
الشكل رقم: 22 تمثيل بياني لطريقة الاطلاع على رصيد المكتبة

يوضح الجدول رقم 22 طرق الاطلاع على الرصيد بحيث قدرت نسبة الباحثين الذين يستخدمون طريقة الاطلاع المباشر وهي أعلى نسبة بـ 62.76%، أما الفئة التي تستخدم الاطلاع غير المباشر قدرت نسبتها بـ 37.32%.

تجديد رصيد المكتبة: 5. هل تقوم المكتبة بتجديد الرصيد سنوياً؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	41	45.50%
لا	51	55.43%
المجموع	92	100%

الشكل رقم: 23 تجديد رصيد المكتبة .



الشكل رقم: 23 تجديد رصيد المكتبة سنوياً.

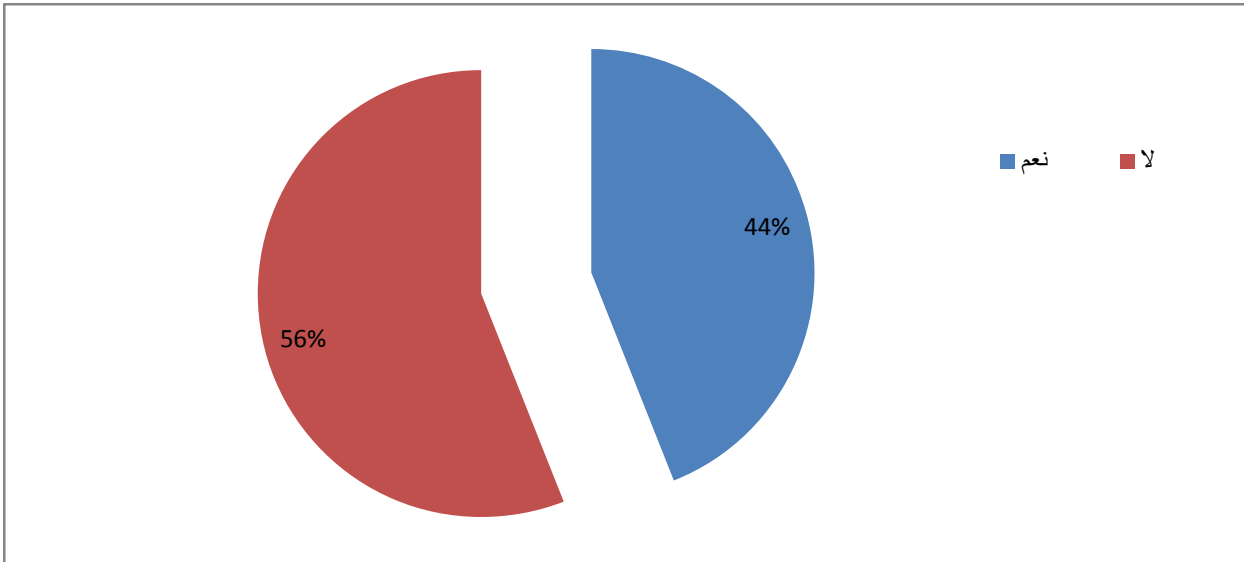
يهدف الجدول رقم 23 إلى تبيان إذا ما كانت المكتبة تجدد رصيدها سنوياً أم لا، ومن خلال النتائج المتحصل عليها وأن غالبية المستفيدين أجابوا بـ "لا" بنسبة 55.43%، أي نفوا عملية تجديد الرصيد. أما الفئة التي أجابت بـ نعم أكدت عملية تجديد الرصيد وكانت نسبتها بـ 47.5%.

اقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد: 6. هل تأخذ المكتبة بعين الاعتبار اقتراحاتك في

تنمية الرصيد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	41	%44.08
لا	52	%55.91
المجموع	93	%100

الجدول رقم: 24 اقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد.



الشكل رقم: 24 تمثيل بياني لاقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد

يبين الجدول رقم 24 اقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد حيث يرى معظم المستفيدين أن المكتبة

لا تأخذ بعين الاعتبار اقتراحاتهم في تنمية الرصيد وهذا ما أكدته نسبة الإجابة بـ "لا" التي قدرت

بنسبة 55.91%، أما الفئة التي كانت إجابتها بـ نعم قدرت نسبتها بـ 44.08%.

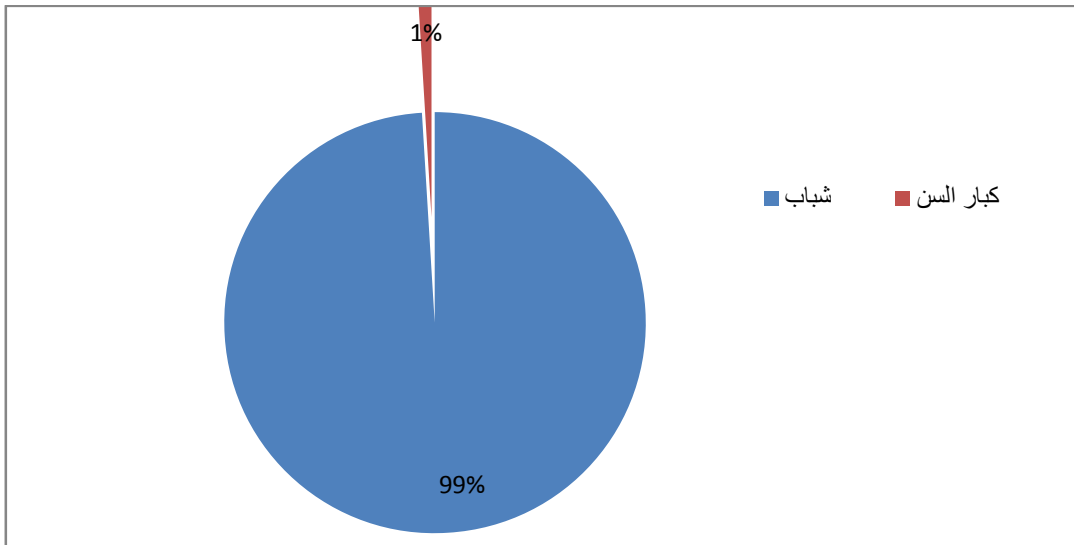
ب. مكتبة بختي بن عودة وهران.

بيانات عامة: 1 فئات مجتمع مستفيدي المكتبة.

النسبة	التكرار	فئات المجتمع
%98.13	105	شباب
%1.86	02	كبار السن
%100	107	المجموع

و

الجدول رقم: 25 فئات مجتمع مستفيدي المكتبة



الشكل رقم: 25 تمثيل بياني لفئات مجتمع مستفيدي المكتبة

يوضح الجدول رقم 25 من خلال تحليل النسب المختلفة التي عبر عنها مستفيدي المكتبة

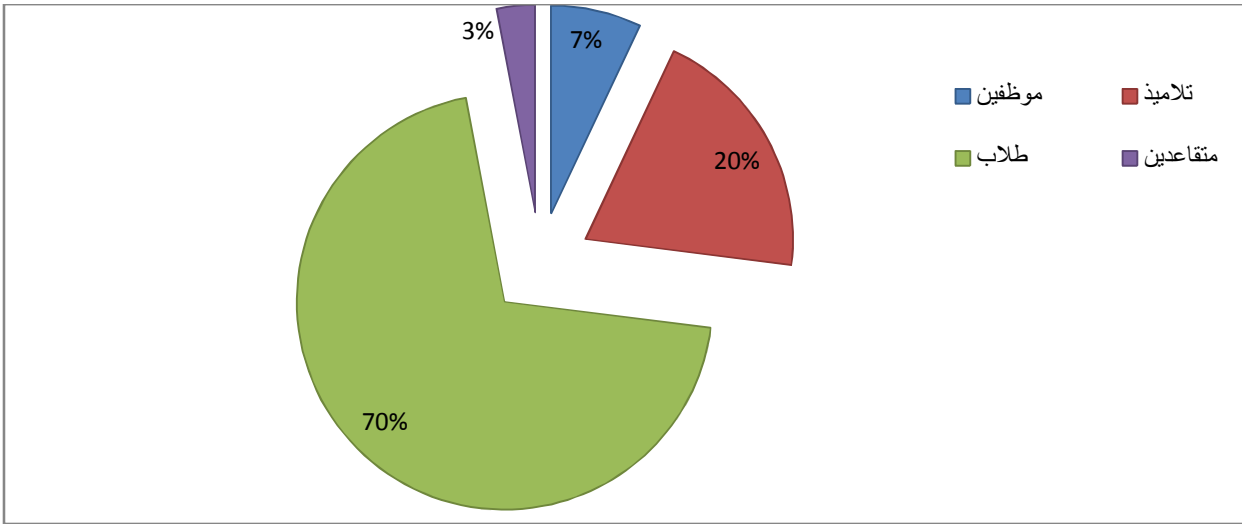
الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

العمومية نجد أن الفئة أكثر تداولاً هي فئة الشباب بحيث بلغت نسبتها 99%، بينما بلغت نسبة كبار السن 1%.

## 2 . مستوى مجتمع المكتبة

النسبة	التكرار	المستوى
6.08%	07	موظفين
20%	23	تلاميذ
70.43%	81	طلاب
3.47%	04	متقاعدين
100%	115	المجموع

الجدول رقم: 26 مستوى مجتمع المكتبة.



الشكل رقم: 26 شكل بياني يوضح مستوى مجتمع المكتبة

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 26 مستوى الباحثين من فئة الطلاب احتلت الريادة بنسبة

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

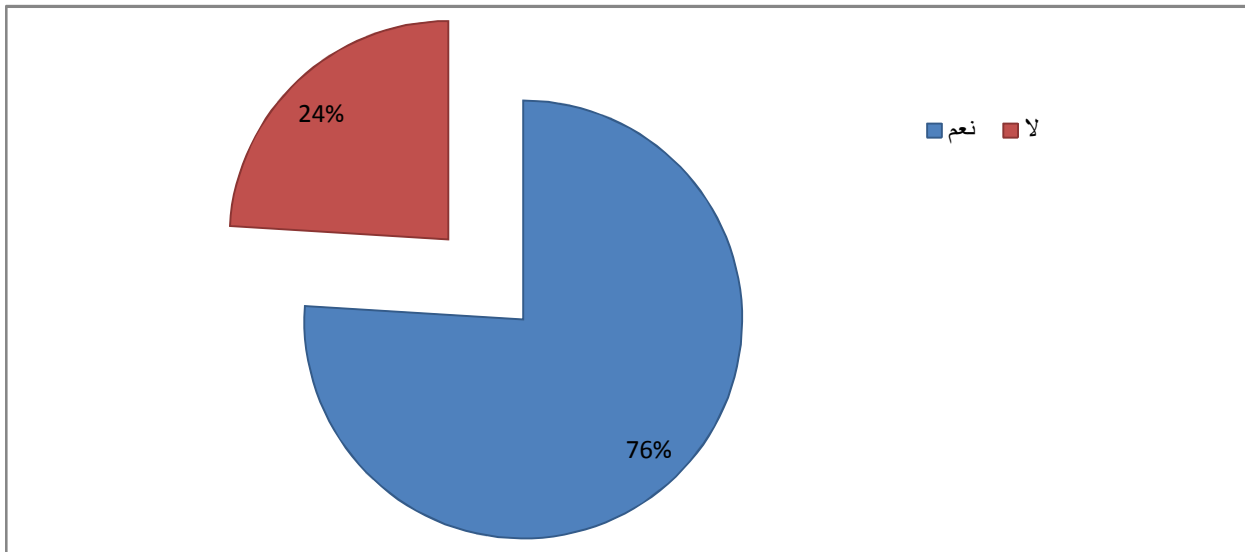
70% ثم تليها فئة التلاميذ التي قدرت نسبتها بـ 20% أما فئة الموظفين فكانت نسبتها 7% وفي الأخير تأتي نسبة 3%.

**المحور الأول: مبنى وتجهيزات المكتبة ومدى إخضاعها للقوانين العالمية.**

**دور مبنى المكتبة في تردد المستفيدين عليها: 1. هل لمبنى المكتبة دور في ترددك عليها؟**

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	78	76.47%
لا	25	24.50%
المجموع	102	100%

**جدول رقم 27: دور مبنى المكتبة في تردد المستفيدين.**



**الشكل رقم: 27 تمثيل بياني لدور مبنى المكتبة في تردد المستفيدين.**

يتضح من خلال الجدول رقم 27 المتعلق بدور مبنى المكتبة في التردد عليها فقد أكد من 76.47%

من المستفيدين دور المبنى في ترددهم على المكتبة، ونسبة 24.50% نفوا دور مبنى المكتبة في

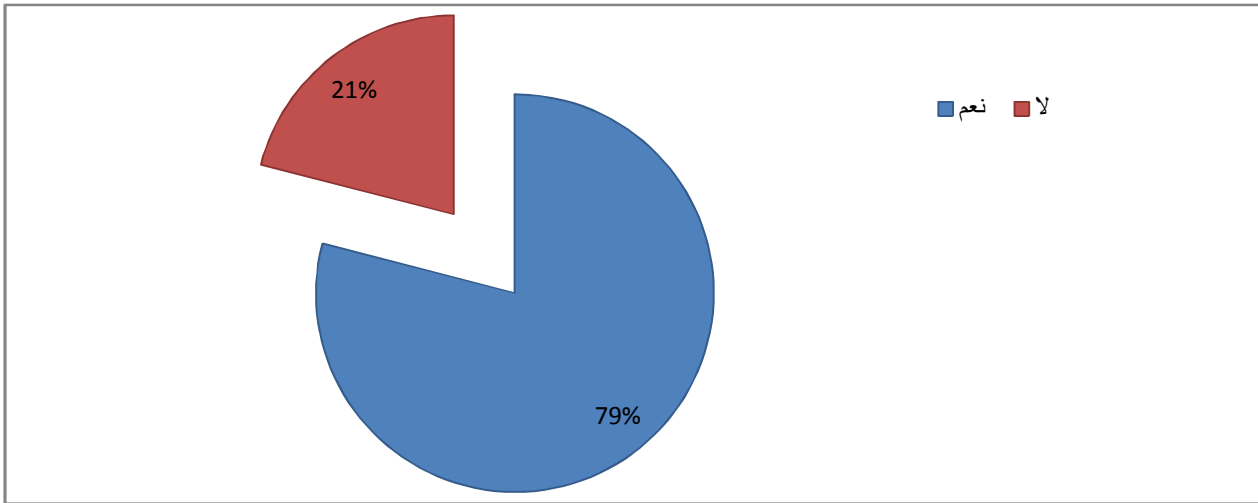
ترددهم عليها.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

## الجانب الفني للمكتبة: 2. هل الجانب الفني للمكتبة ملفت للانتباه؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	93	%78.81
لا	25	%21.18
المجموع	118	%100

جدول رقم: 28 الجانب الفني للمكتبة.



الشكل رقم : 28 تمثيل بياني للجانب الفني للمكتبة.

فيما يخص هذا الجدول 28 المتعلق بالجانب الفني للمكتبة فقد أسفرت النتائج عن نسبة %78.81

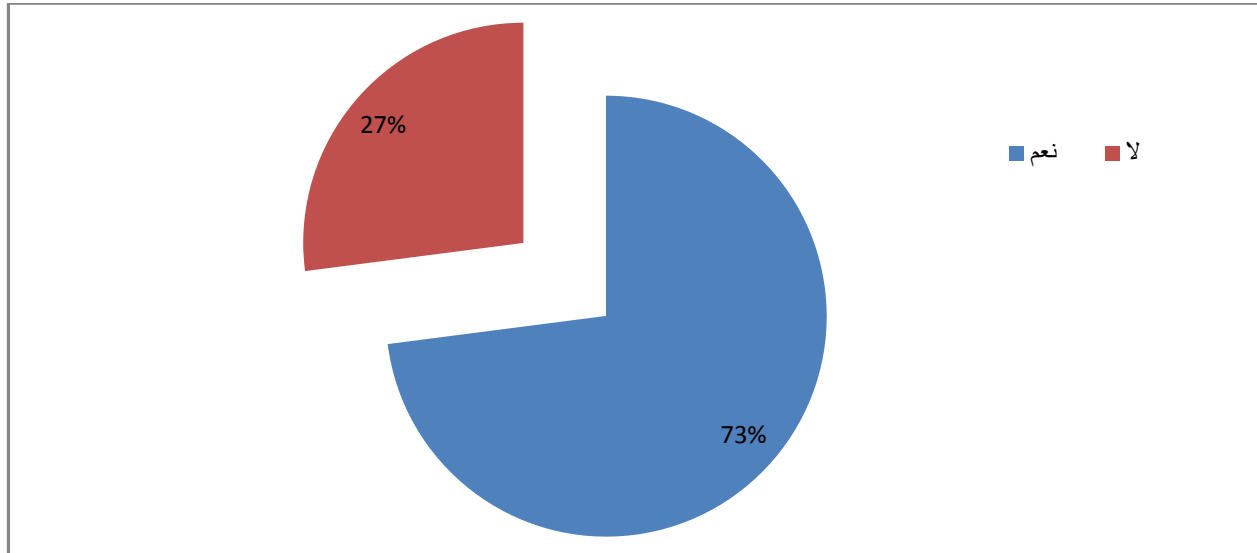
من المستفيدين الذين أكدوا على لفت الجانب الفني للمكتبة للانتباه، بينما كانت نسبة %21.18

للمستفيدين الذين يرون عدم الجانب الفني للمكتبة غير ملفت للانتباه.

### جو المطالعة في المكتبة: 3. هل توفر المكتبة العامة جوا مناسباً للمطالعة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	83	%73.45
لا	30	%26.54
المجموع	113	%100

الجدول رقم: 29 جو المطالعة في المكتبة.



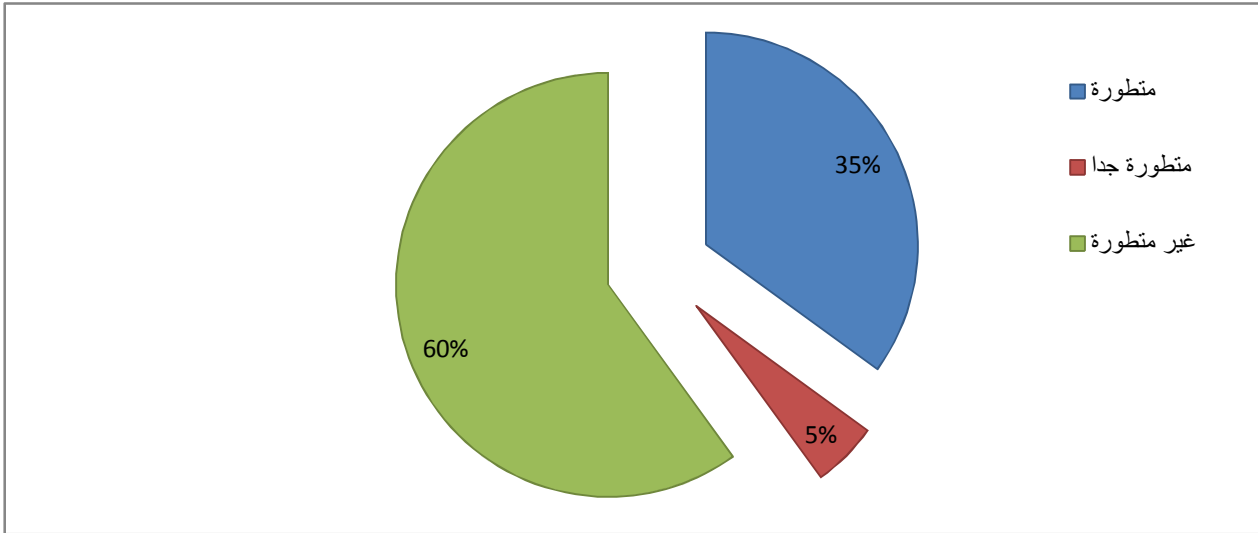
الشكل رقم: 29 تمثيل بياني لجو المطالعة في المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول أن النسب ما بين: %73.45 للمستفيدين الذين أكدوا على توفير المكتبة لجو مناسب للمطالعة إلى %26.54 لغياب الجو المناسب للمطالعة.

#### تطور وحدات التجهيزات في المكتبة: 4. ما مدى تطور وحدات التجهيزات في المكتبة العامة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
متطورة	41	35.04%
متطورة جدا	6	5.12%
غير متطورة	70	59.82%
المجموع	117	100%

الجدول رقم: 30 تطور وحدات التجهيزات في المكتبة.



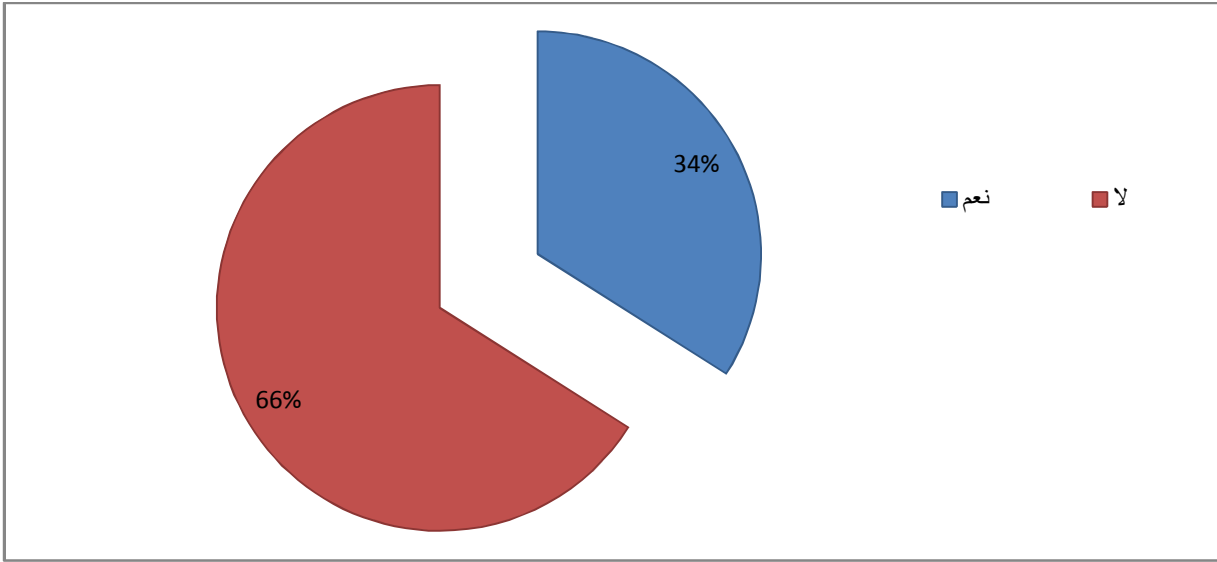
الشكل رقم: 30 تمثيل بياني لتطور وحدات تجهيزات المكتبة.

من خلال البيانات المتواجدة في الجدول أعلاه المتعلق بمدى حداثة وتطور التجهيزات الموجودة بالمكتبة فقد أسفرت النتائج عن 59.82% من المستفيدين الذين أكدوا على عدم تطور تجهيزات المكتبة، أما 35.04% فقد أسفرت نسبهم عن تطور التجهيزات، أما نسبة 5.12% فكانت نسبهم تؤكد على أن تجهيزات المكتبة متطورة جدا.

تأثير الموقع في التردد على المكتبة: 5. هل يؤثر موقع المكتبة في ترددها عليها.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	40	33.61%
لا	79	66.38%
المجموع	119	100%

جدول رقم: 31 تأثير الموقع في التردد على المكتبة.



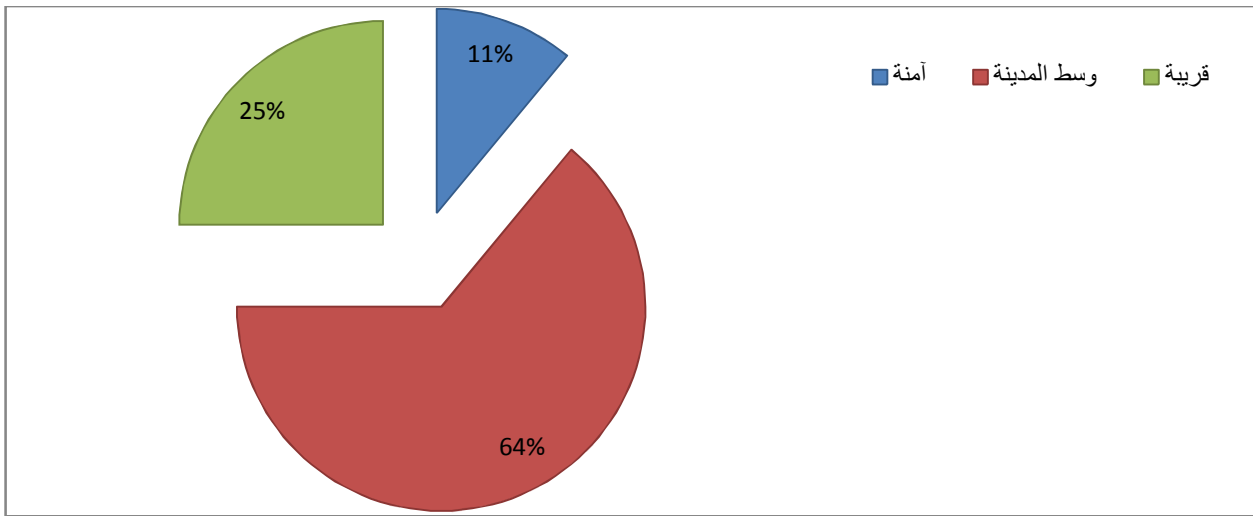
الشكل رقم: 31 تمثيل بياني لتأثير الموقع في التردد على المكتبة.

تفيد نتائج الجدول الذي كان حول مدى تأثير الموقع في تردد على المكتبة فكانت نسب المستفيدين الذين أيدوا تأثير موقع المكتبة في ترددهم عليها 66.38%، أما نسبة 33.61% فصرحوا بعدم وجود تأثير لموقع المكتبة في ترددهم عليها.

سبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة: 6. إذا كانت الإجابة ب نعم فلماذا؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
آمنة	10	%10.86
وسط المدينة	59	%64.13
قريبة	23	%25
المجموع	92	%100

الجدول رقم: 32 سبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة.



الشكل رقم: 32 تمثيل بياني لسبب تأثير الموقع في التردد على المكتبة.

تناول الجدول الأخير من المحور الأول سبب تأثير الموقع في التردد عليها فقد قدرت النتائج بـ %10.86 تشير إلى أن موقع المكتبة آمن، أما نسبة %64.13 فتشير إلى أن موقع المكتبة يؤثر كونه يقع في وسط المدينة، وفي الأخير تشير نسبة %25 إلى تأثير موقع المكتبة لقربه من المستفيدين.

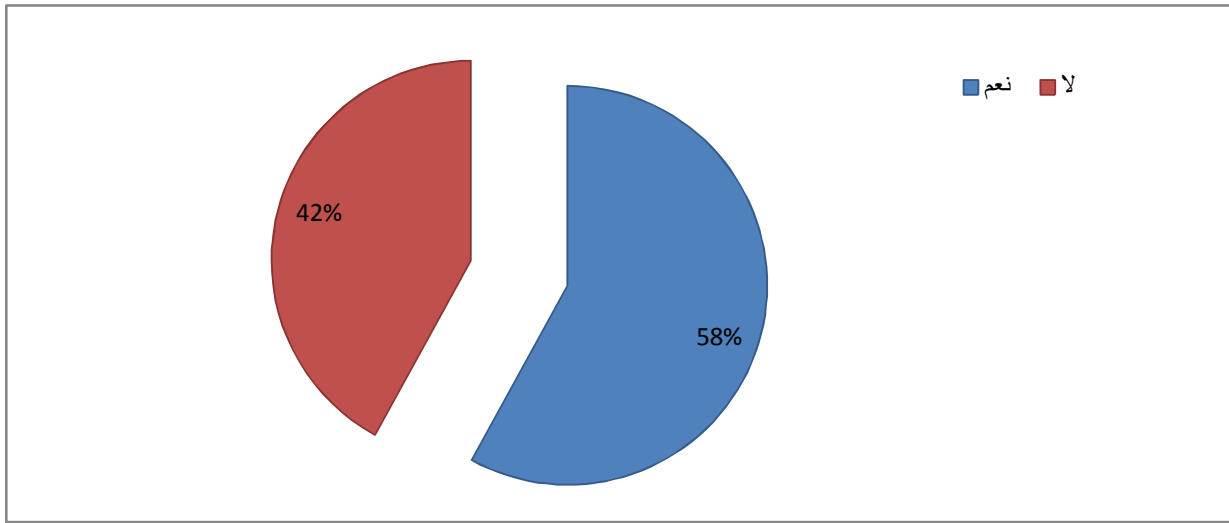
المحور الثاني: الخدمات التي توفرها المكتبة العامة.

دور المكتبي في إقبال وعدم إقبال المستخدمين على المكتبة: 1. هل للمكتبي دور في إقبالك

أو عدم إقبالك على المكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	66	%57.89
لا	48	%42.10
المجموع	114	%100

الجدول رقم: 33 دور المكتبي في إقبال وعدم إقبال المستخدمين على المكتبة



الشكل رقم: 33 تمثيل بياني لدور المكتبي في تردد ونفور المستخدمين على المكتبة.

بالنسبة لبيانات الجدول المتعلق بدور المكتبيين في إقبال أو عدم إقبال المستخدمين على المكتبة فقد

قدرت نسبة المستخدمين الذين أكدوا على دور المكتبيين في إقبالهم وعدم إقبالهم بـ %57.89، أما

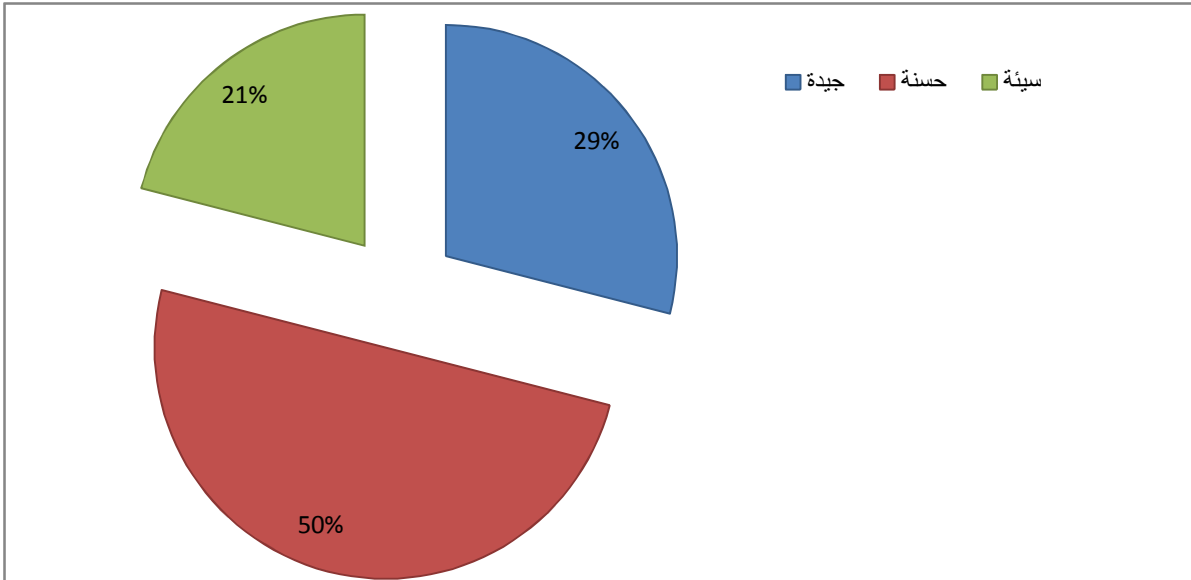
باقي النسبة التي قدرت بـ %42.10 فنفت وجود دور للمكتبي في إقبالهم.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

## معاملة المكتبي للمستفيدين: 2. كيف ترى معاملة المكتبي للمستفيدين؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جيدة	33	29.20%
حسنة	57	50.44%
سيئة	23	20.35%
المجموع	113	100%

الجدول رقم: 34 معاملة المكتبي للمستفيدين.



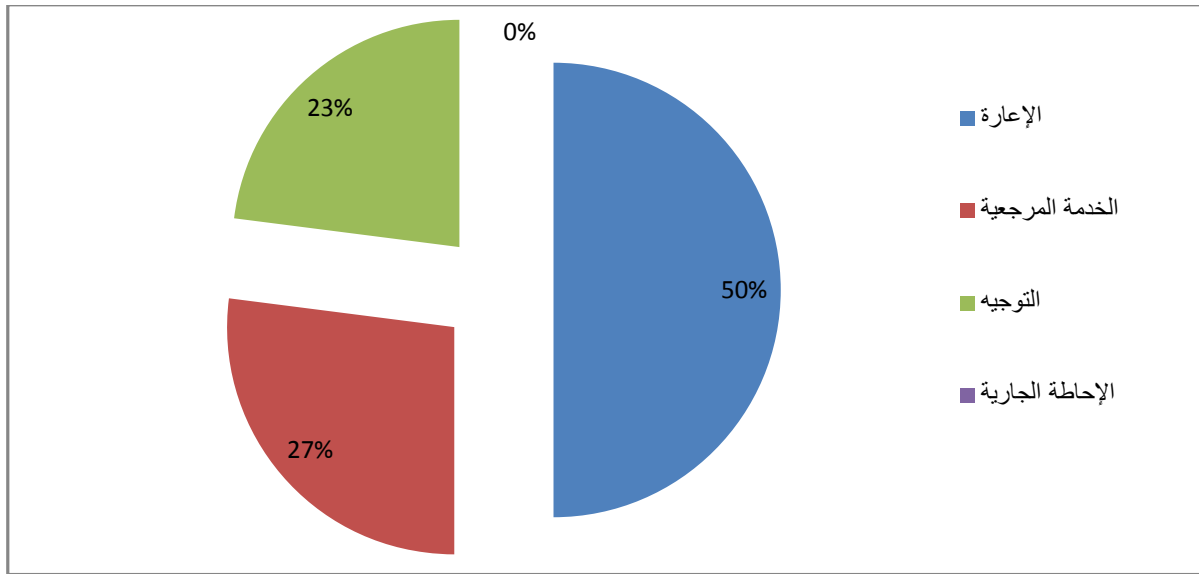
الشكل رقم: 34 تمثيل بياني لمعاملة المكتبي للمستفيدين.

يتبين لنا من بيانات الجدول الذي يمثل معاملة المكتبي للمستفيدين أن 29.20% من المستفيدين أدلوا بمعاملة المكتبيين الجيدة لهم، أما نسبة 50.44% من المستفيدين فأثبتوا بإجاباتهم معاملة المكتبيين الحسنة، وقد صرحت النسبة المتبقية والتي قدرت بـ 20.35% بالمعاملة السيئة من طرف المكتبيين.

الخدمات التي يقدمها المكتبي للمستفيدين: 3. وفيما تتمثل الخدمات التي يقدمها إليك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الإعارة	26	50%
الخدمة المرجعية	14	26.92%
التوجيه	12	23.07%
الإحاطة الجارية	/	/
المجموع	52	100%

الجدول رقم: 35 الخدمات التي يقدمها المكتبي للمستفيدين.



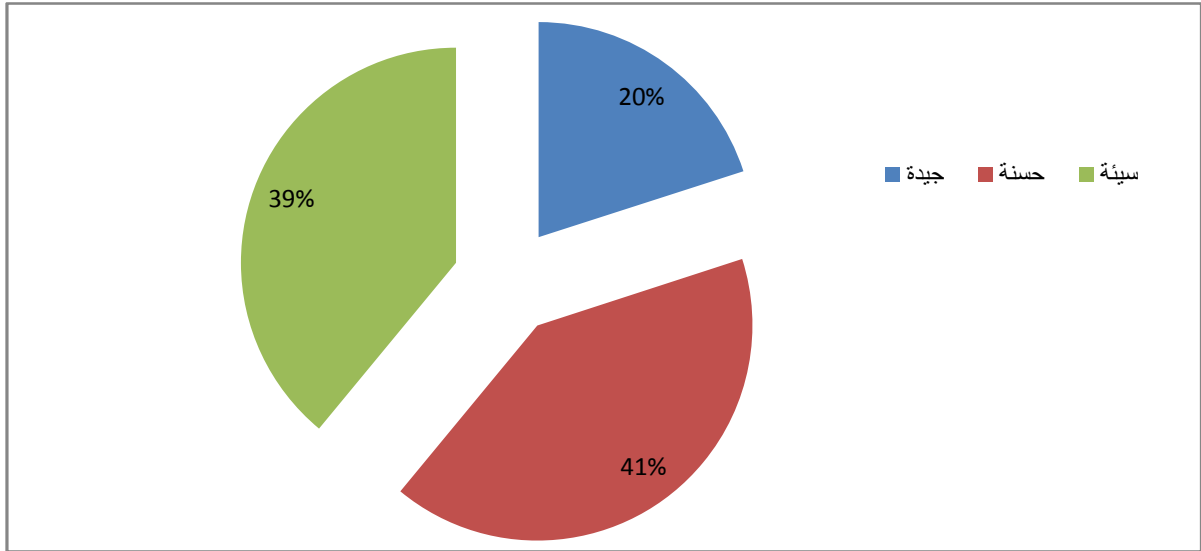
الشكل رقم: 35 تمثيل بياني للخدمات التي يقدمها المكتبي للمستفيدين.

يتضح لنا من خلال الجدول أن من بين الخدمات التي يقدمها المكتبي للمستفيدين خدمة الإعارة والتي قدرت بنسبة 50%، أما الخدمة المرجعية فكانت بنسبة 26.92%، بينما قدرت نسبة التوجيه بـ 23.07% على عكس خدمة الإحاطة الجارية التي حققت نسبة 0%.

تقييم خدمات المكتبي: 4. ما هو تقييمك للخدمات التي يقدمها المكتبي؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جيدة	21	20.38%
حسنة	42	40.77%
سيئة	40	38.83%
المجموع	103	100%

الجدول رقم 36، تقييم خدمات المكتبي.



الشكل رقم: 36 تمثيل بياني لتقييم خدمات المكتبي.

الجدول التالي يوضح تقييم المستفيدين للخدمات التي يقدمها المكتبي لهم، بحيث أسفرت نتائج

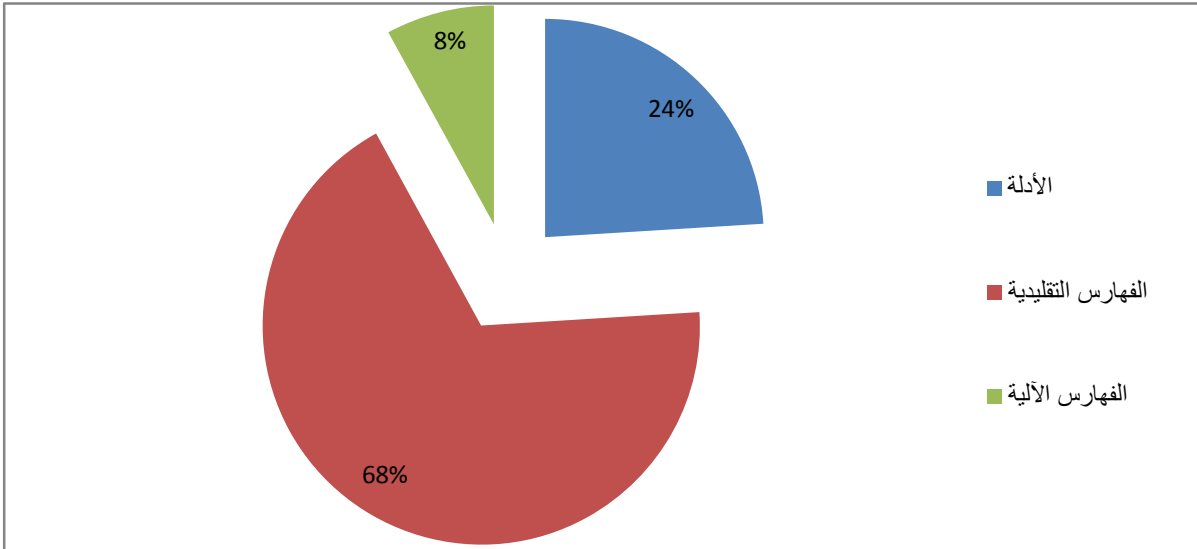
تقييمهم عن نسبة 20.38% خدمات جيدة، نسبة 40.77% خدمات حسنة، ونسبة 38.83% خدمات

سيئة.

أدوات البحث في المكتبة: 5. ما هي أدوات البحث التي تستخدمها المكتبة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الأدلة	28	24.34%
الفهارس التقليدية	78	67.82%
الفهارس الآلية	9	7.82%
المجموع	115	100%

الجدول رقم: 37 أدوات البحث في المكتبة.



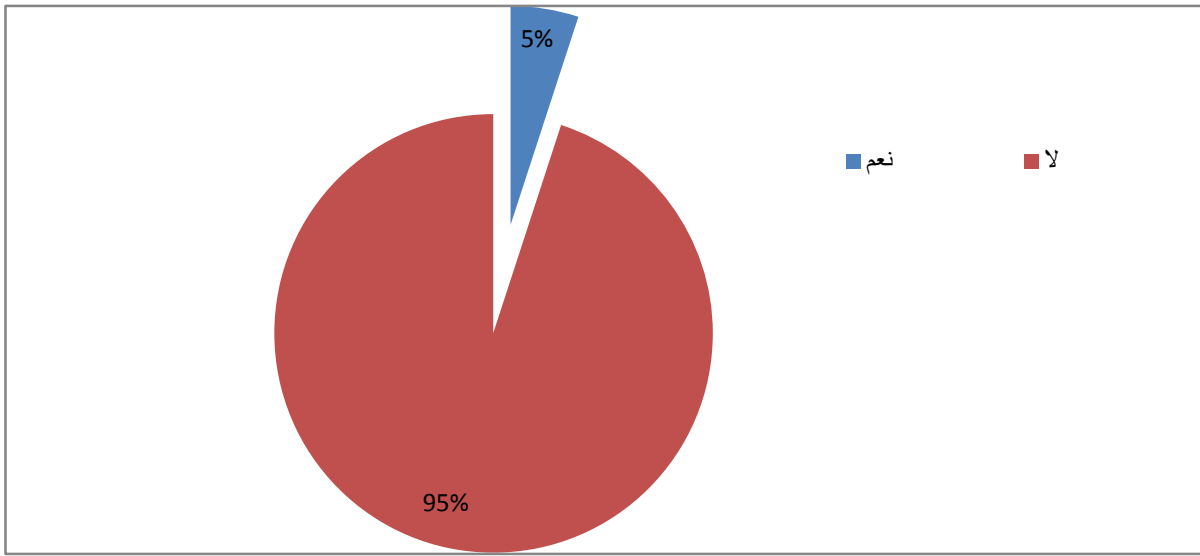
الشكل رقم: 37 أدوات البحث في المكتبة.

تمثل بيانات الجدول أدوات البحث المستخدمة في المكتبة، فقد عبرت نسبة 67.82% عن المستفيدين الذين يستعملون الفهارس التقليدية في عمليات البحث، بينما عبرت نسبة 7.82% عن المستفيدين الذين يتوجهون إلى استخدام الفهارس الآلية، في حين قدرت نسبة مستخدمي الأدلة بـ 23.34%.

### الخدمات الإلكترونية في المكتبة: 6. هل تقدم المكتبة خدمات إلكترونية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	6	5.35%
لا	112	94.91%
المجموع	118	100%

الجدول رقم: 38 الخدمات الإلكترونية في المكتبة



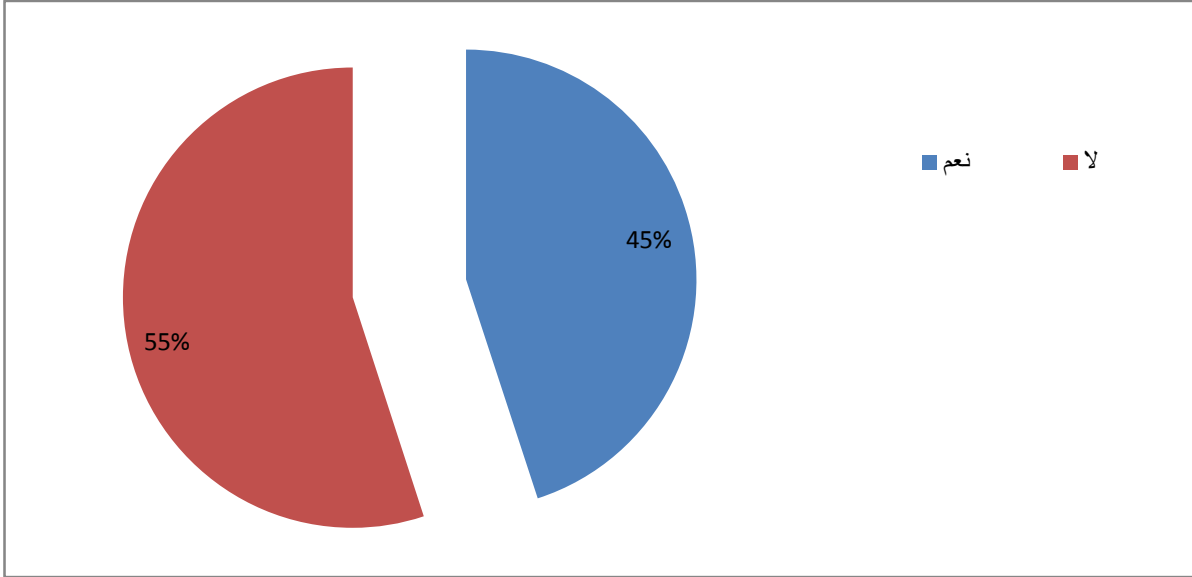
الشكل رقم: 38 تمثيل بياني للخدمات الإلكترونية.

يتبين لنا من خلال الجدول الذي كان حول ما إذا كانت المكتبة تقدم خدمات إلكترونية فأثبتت إجابات المستفيدين بأن نسبة 94.91% من المستفيدين أكدوا على عدم وجود خدمات إلكترونية أما النسبة المتبقية والتي قدرت بـ 5.35% فألوا بتقديم المكتبة لخدمات إلكترونية.

### أنشطة المكتبة: 7. هل تقوم المكتبة بأنشطة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	49	%45.37
لا	59	%54.62
المجموع	108	%100

الجدول رقم: 39 أنشطة المكتبة.



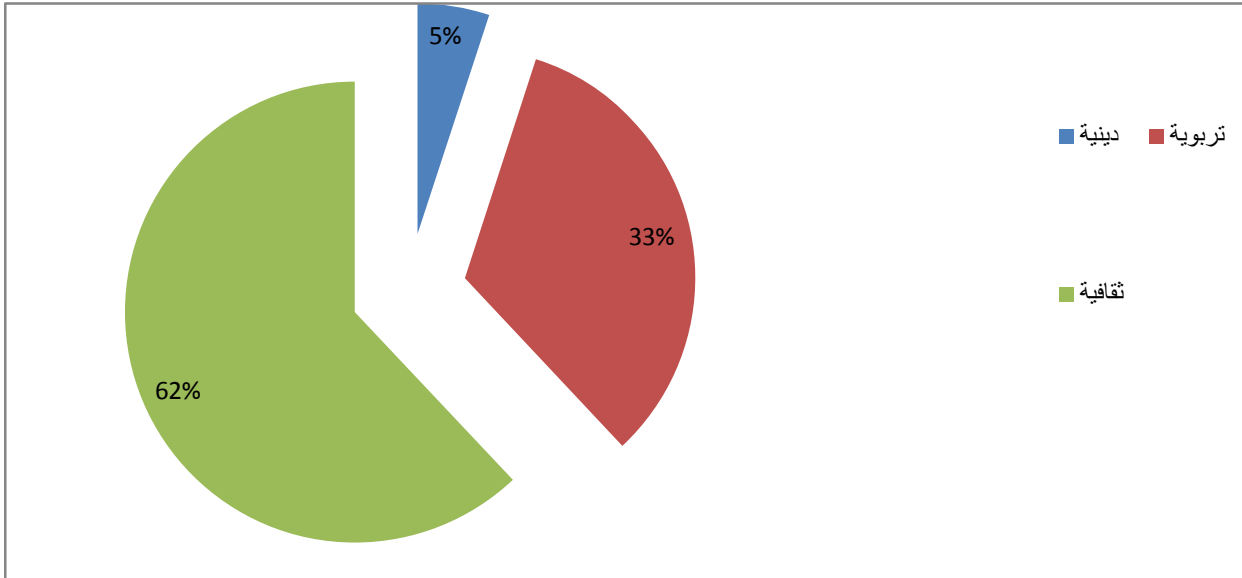
الشكل رقم: 39 أنشطة المكتبة.

من خلال الجدول يتضح بأن المكتبة تقوم بأنشطة والتي مثلتها نسبة %54.62، أما بقية المستفيدين فقد صرحوا بعدم قيام المكتبة بأنشطة ومثلت نسبتهم بـ %45.37.

### أنواع الأنشطة. إذا كانت الإجابة ب نعم ما هو نوع الأنشطة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دينية	3	5.17%
تربوية	19	32.75%
ثقافية	36	62.06%
المجموع	58	100%

الجدول رقم: 40 أنواع الأنشطة



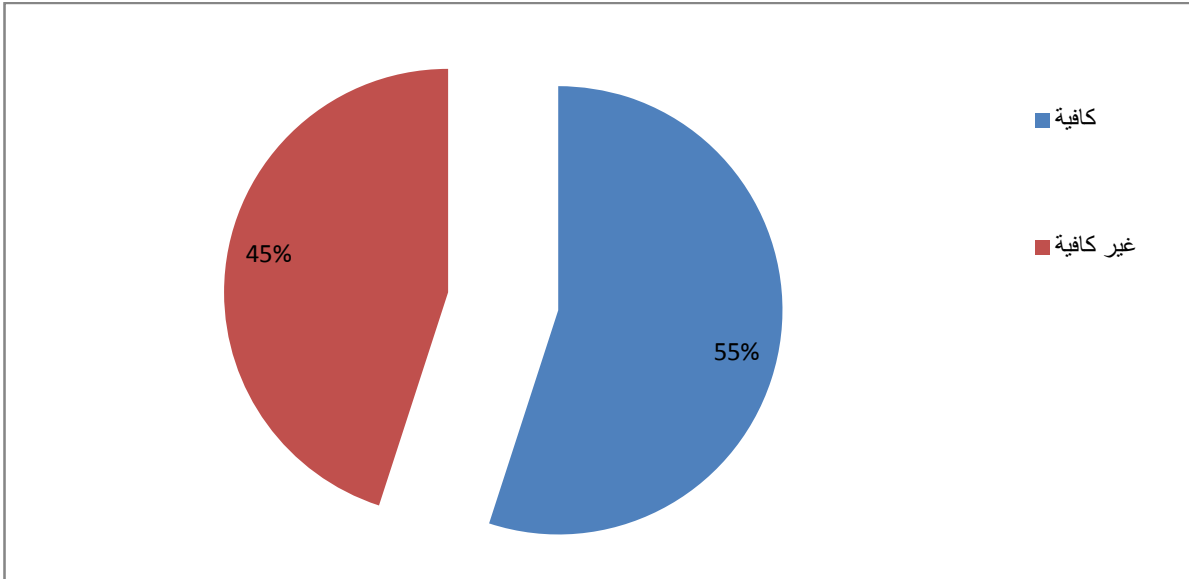
الشكل رقم: 40 تمثيل بياني لأنواع الأنشطة في المكتبة.

يتطرق الجدول إلى أنواع الأنشطة التي تقوم بها المكتبة والذي أسفرت نتائجه عن قيام المكتبة بأنشطة دينية بنسبة 5.17%، أما الأنشطة التربوية فقدرت نسبتها بـ 32.75%، أما الأنشطة الثقافية فأحتلت الصدارة بحيث بلغت نسبتها 62.06%.

### مدة الإعارة: 8. هل مدة الإعارة كافية لتلبية احتياجاتك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
كافية	62	55.35%
غير كافية	50	44.64%
المجموع	112	100%

الجدول رقم: 41 مدة الإعارة في المكتبة.



الشكل رقم: 41 تمثيل بياني لمدة الإعارة

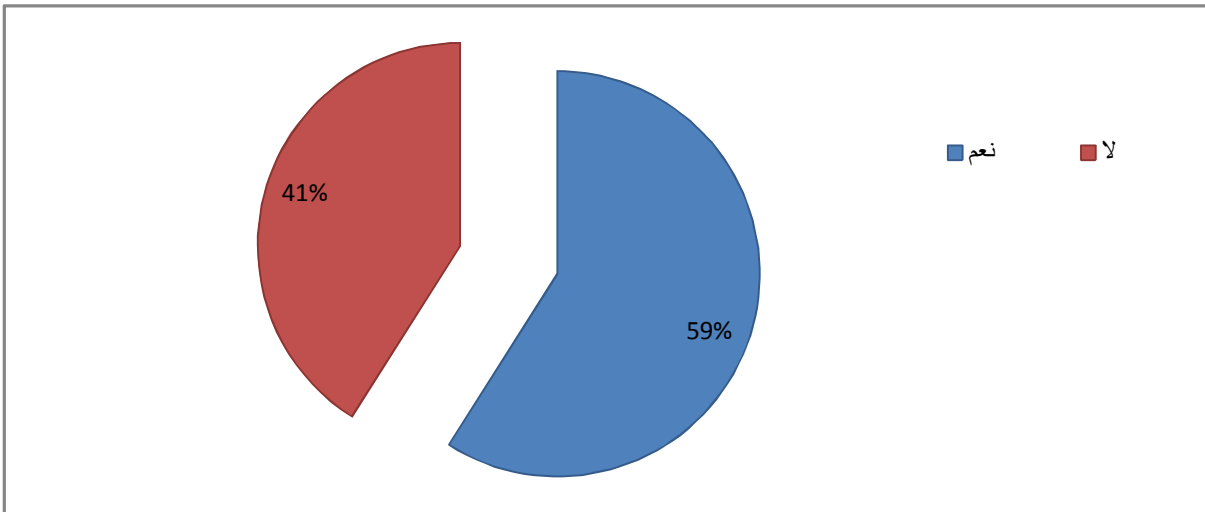
حاولنا من خلال الجدول التّعرف على مدى كفاية مدة الإعارة لتلبية احتياجات المستفيدين فمثلت نسبة 55.35% من المستفيدين الذين اعتبروا مدة الإعارة كافية لتلبية احتياجاتهم العلمية، أما نسبة 44.64% من المستفيدين فصرحوا بأن المدة لا تكفي لتلبية احتياجاتهم العلمية.

المحور الثالث: المجموعات المكتبية التي توفرها المكتبة العامة.

### الرصيد الموجود بالمكتبة: 1. هل الرصيد الموجود يلبي احتياجاتك العلمية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	64	%58.71
لا	45	%41.28
المجموع	109	%100

الجدول رقم: 42 الرصيد الموجود للمكتبة.



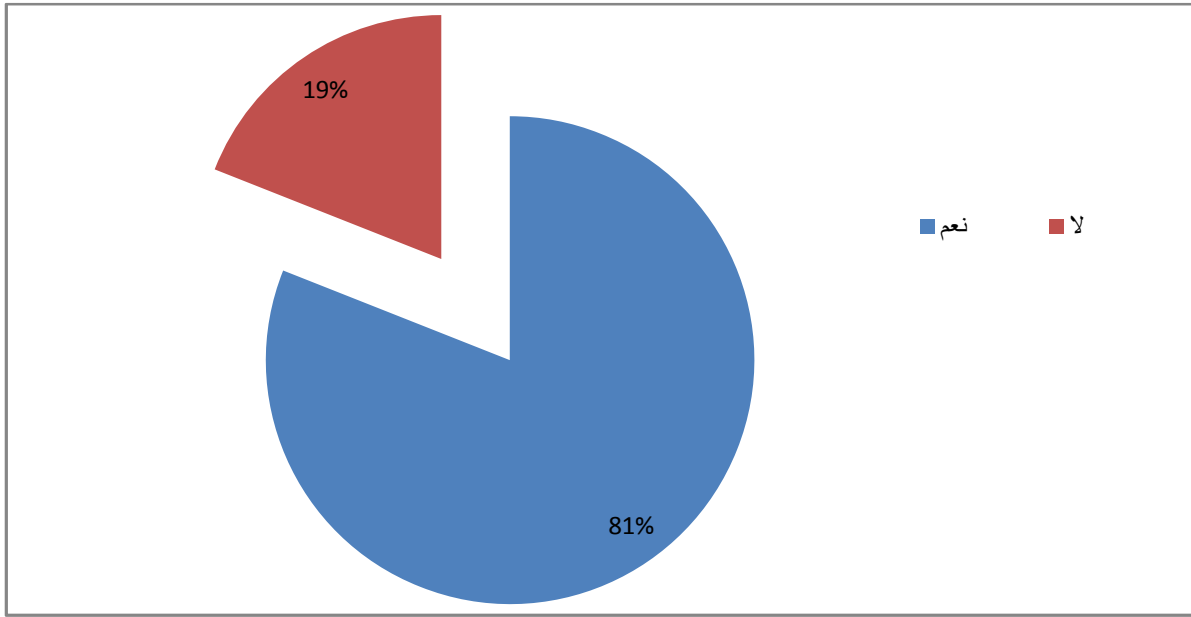
الشكل رقم: 42 تمثيل بياني للرصيد الموجود في المكتبة

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يخص الرصيد الموجود بالمكتبة ومدى تلبية احتياجات العلمية للمستفيدين أن نسبة 58.71% من المستفيدين كانت إجابتهم تؤكد تلبية الرصيد لاحتياجاتهم العلمية، أما نسبة 41.28% أقرت بعدم تلبية الرصيد لاحتياجات العلمية للمستفيدين.

تنوع الرصيد في المكتبة: 2. هل هناك تنوع في الرصيد الموجود؟ كتب، موسوعات، معاجم، قواميس، قصص روايات؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	88	%80.73
لا	21	%19.26
المجموع	109	%100

الجدول رقم: 43 تنوع الرصيد في المكتبة



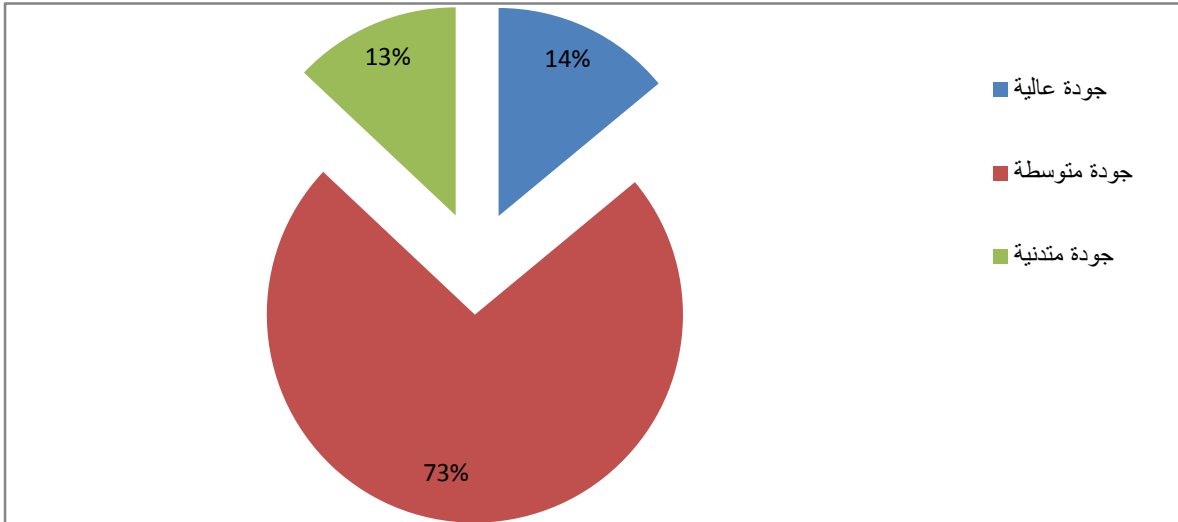
الشكل رقم: 43 تمثيل بياني لتنوع الرصيد الموجود في المكتبة.

بالنسبة لبيانات الجدول فهي تتعلق بتنوع الرصيد الوثائقي للمكتبة، بحيث قدرت نسبة تنوع الرصيد بـ %80.73، أما نسبة %19.26 من المستفيدين فأشاروا إلى عدم تنوع الرصيد الموجود في المكتبة.

### جودة رصيد المكتبة: 3 . ما مدى جودة الرصيد في المكتبة العامة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
عالية	16	%14.81
متوسطة	79	%73.14
متدنية	14	%12.96
المجموع	108	%100

الجدول رقم: 44 جودة رصيد المكتبة.



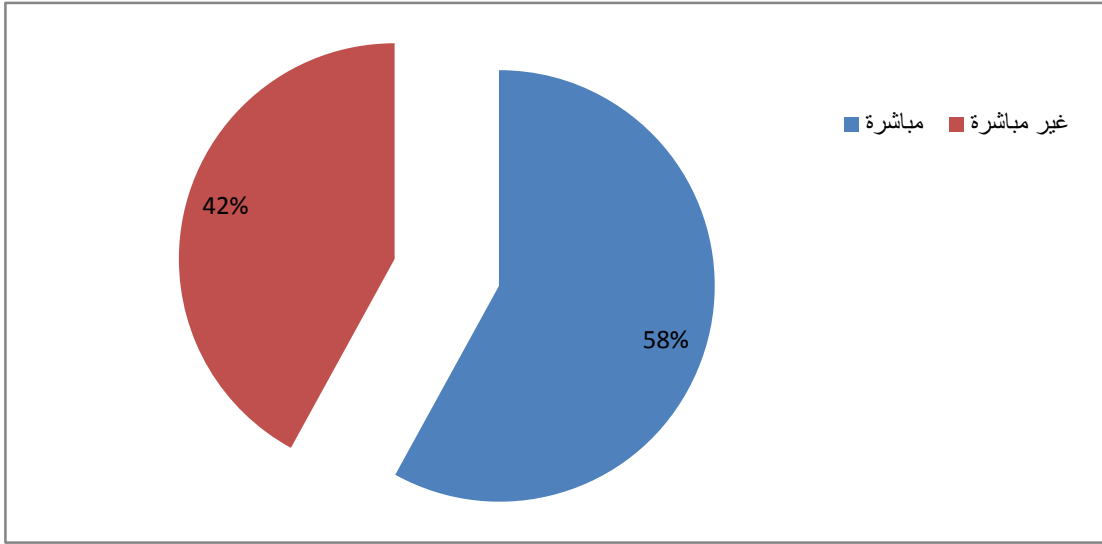
الشكل رقم: 44 تمثيل بياني لجودة رصيد المكتبة.

يمثل الجدول أعلاه مدى جودة الرصيد الوثائقي للمكتبة والذي تمثلت نتائجه في جودة رصيد عالية بنسبة %14.81، ونسبة %73.14 من المستفيدين الذي صرحوا بجودة متوسطة لرصيد المكتبة، أما النسبة الأخيرة %12.96 فعبرت عن تدني جودة رصيد المكتبة.

طريقة الاطلاع على الرصيد: 4. ما هي الطريقة التي تستخدمها في الاطلاع على الرصيد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
مباشرة	61	57.54%
غير مباشرة	45	42.45%
المجموع	106	100%

الجدول رقم: 45 طريقة الاطلاع على الرصيد.



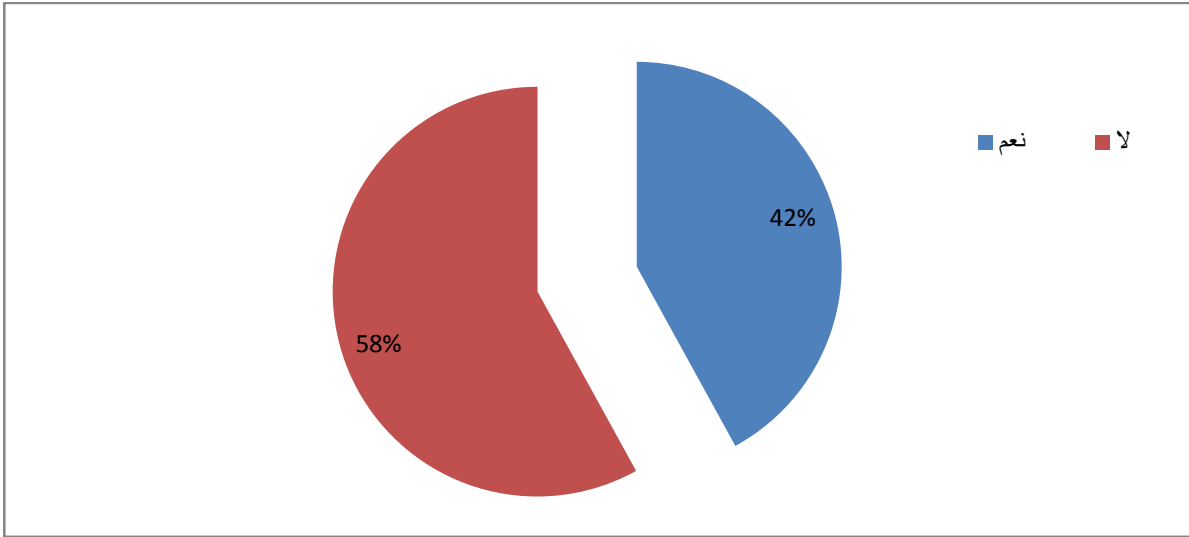
الشكل رقم: 45 تمثيل بياني لطريقة الاطلاع على رصيد المكتبة.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه فإن نسبة 57.54% من المستخدمين أشاروا أن طريقة إطلاعهم على الرصيد هي طريقة مباشرة، أما نسبة 42.45% من المستخدمين فأقروا بأن طريقة إطلاعهم على الرصيد تكون بطريقة غير مباشرة.

تجديد رصيد المكتبة: 5. هل تقوم المكتبة بتجديد الرصيد سنوياً؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	43	42.57%
لا	59	58.41%
المجموع	102	100%

الشكل رقم: 46 تجديد رصيد المكتبة.



الشكل رقم: 46 تجديد رصيد المكتبة سنوياً.

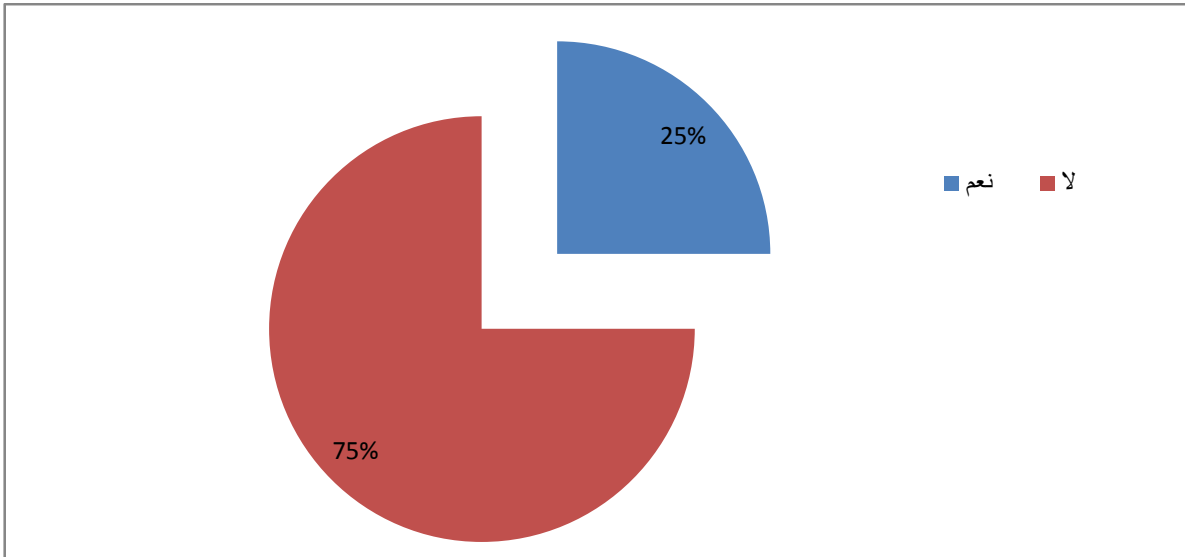
نلاحظ من خلال الجدول ومن خلال إجابة المستفيدين أن المكتبة لا تقوم بتجديد الرصيد سنوياً وهذا ما أدلت به نسبة 58.41% من المستفيدين، أما بقية المستفيدين والذين قدرت نسبتهم بـ 42.57% فأشاروا إلى قيام المكتبة بتجديد رصيدها.

اقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد: 6. هل تأخذ المكتبة بعين الاعتبار اقتراحاتك في

تنمية الرصيد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	26	%25.49
لا	76	%74.50
المجموع	102	%100

الجدول رقم: 47 اقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد .



الشكل رقم: 47 تمثيل بياني لاقتراحات المستفيدين في تنمية الرصيد.

بالنسبة للجدول الأخير للمحور الثالث فكان لمعرفة إذا ما كانت المكتبة تأخذ بعين الاعتبار اقتراحات مستفيديها في تنمية رصيدها، فأسفرت نتائجه عن نسبة 25.94% من المستفيدين الذين أقرروا باتخاذ المكتبة اقتراحاتهم في تنمية الرصيد أما نسبة 74.50% فهم المستفيدين الذين صرحوا بعدم أخذ المكتبة اقتراحاتهم في تنمية الرصيد.

## تحليل نتائج استبيان مالك بن نبي ( عين تموشنت).

**1. بيانات عامة:** من خلال النتائج المتحصل عليها اتضح أن مكتبة مالك بن نبي لها جمهور واسع لكن الفئة الأكثر ترددا هي فئة الشباب المتمثلة في الطلاب.

**2. المحور الأول:** للمبنى وتجهيزاته دور في استقطاب القراء وارتياحهم على المكتبة، ومن خلال دراستنا للمكتبة العامة مالك بن نبي، ومن خلال النتائج المتحصل عليها من طرف أسئلة الاستبيان المقدمة للمستفيدين وإجاباتهم اتضح أنني دور فعال في تردهم عليها، كما أكدوا أنها تسعى لخلق جو مناسب يساعدهم على المطالعة وهو معيار أساسي يضمن زيادة عدد المنخرطين فيها، أما فيما يتعلق بالموقع فإنها ذات موقع استراتيجي يسهل الوصول إليها، كونها تقع وسط المدينة، وبالتالي يمكن القول أن مبنى المكتبة من ناحية تصميمه يضمن الحفاظ على المستفيدين، أما من ناحية التجهيزات فهي لازالت لم تواكب التكنولوجيا الحديثة، حيث أسفرت معظم النتائج أنها تستخدم أجهزة غير متطورة وهذا ما يعرقل توفير الخدمات الإلكترونية، حيث تبقى خدماتها تقليدية محظى.

**3. المحور الثاني:** من خلال الإجابات والنتائج المتحصل عليها والتي تتعلق بالخدمات التي تقدمها المكتبة ومدى ملاءمتها لرغبات المستفيدين تبين لنا أن المكتبي لا يؤثر على تردد المستفيدين للمكتبة، وهذا ينفي تماما وجوده كعنصر فعال في المكتبة من خلال المهام التي يقوم بها، أي أن العلاقة بين المكتبي والمستفيد شبه منعدمة، حيث لم ترتقي على المستوى الجيد وهذا ما أكده معظم المستفيدين، بحيث أن معظم الخدمات التي يستفيد منها هي خدمة الإعارة، أما باقي الخدمات من توجيه، وخدمة مرجعية، وإحاطة جارية فهي لم ترتقي إلى تلبية كافة المتطلبات.

أما عن سياسة المكتبة فهي تسعى إلى توفير واستخدام مختلف أدوات البحث وهذا أيضا ما أكدته النتائج أن المكتبة تستخدم الأدلة والفهارس بنوعها التقليدية والآلية لتسهيل عملية البحث ، إلا أن الأداة الأكثر استخداما هي الفهارس التقليدية، ويمكن تفسير ذلك إلى غياب الدورات التكوينية على استخدام الفهارس الآلية أما عن الخدمات الإلكترونية فهي لازالت قيد المشاريع المستقبلية، حيث أكدت النتائج أن التواصل بين المستفيد والمكتبة لازال تقليديا ولتغطية النقص اتجهت المكتبة إلى تفعيل الأنشطة الثقافية على اختلافها بغية التنمية الاجتماعية والتعريف بمهامها.

#### 4. المحور الثالث: في إطار المجموعات أو الرصيد الذي يعتبر من بين أساسيات تقييم مستوى

المكتبة، ومن خلال الإحصاءات والنتائج المتحصل عليها اتضح لنا أن مكتبة مالك بن نبي تسعى إلى بناء سياسة اقتناء لتنمية الرصيد الوثائقي باستخدام سجل الاقتراحات حسب احتياجات المستفيدين وأخذها بعين الاعتبار وهذا ما أكدته النتائج المتعلقة بتنوع رصيد المكتبة الذي يلبي كافة احتياجاتهم، أما فيما يتعلق بجودة الرصيد فأغلبية المستفيدين أكدوا أنه ذو جودة متوسطة. وهذا ما يفسر عدم الأخذ بعين الاعتبار جودة الرصيد من حيث حدائته ونوعية المعلومات وقيمتها العلمية والتي تعتبر شرط من شروط تقييم الرصيد.

ولتسهيل الوصول إلى المعلومات وتبسيط عملية البحث عملت المكتبة وفق المعايير العالمية لتطبيق سياسة الرفوف المفتوحة وتوفير الاطلاع المباشر لكسر الحواجز بين الوثيقة والمستفيد وهذا يؤكد أن المكتبة لها أهداف واضحة لتجسيد مبدأ الجودة من خلال السعي إلى رفع مستوى خدماتها.

### النتائج العامة:

- أغلب الفئات التي تتراد على المكتبة هي فئة الشباب وهذا ما أكدته إجابات المستفيدين.
- الباحثين هم الأكثر تردداً على المكتبة.
- يؤثر مبنى المكتبة على تردد المستفيدين عليها وهذا ما أكدته النتائج المتحصل عليها.
- يؤثر الجانب الفني للمكتبة على جذب المستفيدين وترددهم عليها.
- يؤثر الجو الذي توفره المكتبة على المستفيدين.
- تجهيزات المكتبة غير متطورة.
- موقع المكتبة يؤثر في تردد المستفيدين عليها كونها تقع وسط المدينة.
- المكتبي لا يؤثر على تردد المستفيدين على المكتبة وهذا ما وضحته النتائج.
- معاملة المكتبي للمستفيدين معاملة حسنة وهذا ما أكدته إجابات المستفيدين.
- أكثر الخدمات التي تقدمها المكتبة هي خدمة الإعارة.
- قيم المستفيدون خدمات المكتبة بالحسنة.
- أداة البحث الأكثر استخداماً هي الفهارس التقليدية.
- المكتبة لا توفر خدمات إلكترونية.
- المكتبة تهتم وتقوم بالأنشطة خاصة الثقافية.
- مدة الإعارة كافية بالنسبة للمستفيدين.
- الرصيد الموجود بالمكتبة يلبي احتياجات المستفيدين.

## - تحتوي المكتبة

على رصيد متنوع وذو جودة متوسطة

### 2. تحليل نتائج استبيان مكتبة بختي بن عودة (وهران).

. بيانات عامة: باعتبار المكتبة العامة متاحة للاستخدام من قبل الجميع إذا لا يقتصر استعمالها على فئة معينة، ومع ذلك إلا وما تتفاوت الفئات في ارتيادها للمكتبة فمكتبة بختي بن عودة كانت مركزاً لفئة الشباب وخاصة الطلاب، وذلك لحصولهم على ملاذهم من الراحة لتأدية نشاطاتهم.

2. المحور الأول: للمبنى دور كبير في جذب المستفيدين لارتياذ المكتبة فتصميم المبنى الذي صمم بشكل ملفت للانتباه والموقع الذي تتمركز فيه المكتبة (وسط المدينة) والذي يسهل على المستفيدين الوصول إلى المكتبة، بالرغم من أن المكتبة تعاني من قدم تجهيزاتها، إلا أن المكتبة فعلاً تشهد إقبالاً كبيراً من المستفيدين.

3. المحور الثاني: تعتبر الخدمات هي الواجهة التي تقابل المستفيدين، والمطلوب من أخصائي المعلومات تهيئة المكتبة بالخدمات المطلوبة، إذ تعتبر هذه الأخيرة الترجمة الفعالة لنشاطات ووظائف المكتبة، بحيث أن الحكم الأولي لجودة الخدمة يكون من خلال العلاقة التي تربط المستفيدين بأخصائيي المعلومات القائمين على إعداد هذه الخدمة، لذلك نجد معظم مستفيدي مكتبة بختي بن عودة راضين نوعاً ما عن الخدمات التي تقدمها المكتبة، وربما يعود ذلك إلى لجوء المستفيدين فقط للمطالعة، إذ تنحصر استفادتهم في المكتبة من خدمة الإعارة والتوجيه وفي بعض الأحيان الخدمة المرجعية، فارتياذ المستفيدين للمكتبة بكثرة من أجل المطالعة لذلك كان تقييمهم لخدمات المكتبة أنها

حسنة، فهم لا يحتاجون لأكثر من التوجيه في المكتبة، ومن جهة أخرى نجد أن الموظفين هناك لم يرتقوا إلى مكانة أخصائي المعلومات لأن الدور الحديث الذي يقوم به أخصائي المعلومات يتعدى التوجيه وإعارة الكتب، حتى أن المكتبة لا تقوم بأنشطة مكثفة لجذب مستفيديها، لذلك يمكن القول بأن نظرة المستفيدين للخدمات هي نظرة محدودة ومقتصرة على زاوية واحدة ألا وهي خدمة الإعارة والتوجيه، ومن جانب آخر نجد أن المستفيدين صرحوا بعدم وجود أدوات بحث متطورة وإنما اقتصرت أدوات البحث الموجودة على الفهارس التقليدية والأدلة، وهذا ناتج ربما إلى عدم وجود تجهيزات حديثة تساعد الموظفين في إعداد أدوات بحث متطورة وربما هو ناتج عن تقاعس الموظفين عن إعدادها، وهذا بالتأكيد سيكون سببا لغياب الخدمات الإلكترونية.

**4. المحور الثالث:** باعتبار المكتبة العامة مؤسسة تربية تثقيفية تخدم كافة الموظفين من مختلف الأجناس والمهن والأعمار والمستويات، بالإضافة إلى أنها تخدم فئات مختلفة، لهذا يجب أن تهتم المكتبة بالمجموعات المكتبية وعليها أن تسعى إلى إشباع حاجات مستفيديها، إذ يقع على عاتق المكتبة توفير هذه المجموعات تلبية لاحتياجات مستفيديها. وعليه أكد المستفيدون على تنوع الرصيد الموجود بالمكتبة وتلبيته لاحتياجاتهم العلمية كما أكدوا على جودة الرصيد الموجود بالمكتبة وأشاروا إلى أن المكتبة تأخذ اقتراحاتهم في تنمية الرصيد، إلا أنه هناك تضارب في هذه الإجابات، لأنه ومن جهة أخرى أدلى المستفيدون بعدم تجديد المكتبة للرصيد سنويا فمن المحتمل أن المستفيد لم يفهم صيغة السؤال لذلك كانت إجابته عشوائية ومن المحتمل أن تقوم المكتبة بتجديد الرصيد سنويا إلا

أنهم لا يلاحظون ذلك وخاصة إذا كان المكتبة لا تعلمهم بكل ما هو جديد في المكتبة، وتقوم بتنمية الرصيد عشوائياً دون مراعاة اقتراحات المستفيدين.

### النتائج العامة:

- أغلب فئات المجتمع التي تتراد المكتبة هي فئة الشباب.
- الطلاب هم أكثر الفئات المرتادين للمكتبة.
- للمبنى دور في تردد المستفيدين على المكتبة.
- توفر المكتبة للمستفيدين جواً مناسباً للمطالعة.
- التجهيزات الموجودة بالمكتبة غير متطورة.
- لا يؤثر الموقع على تردد المستفيدين على المكتبة.
- للمكتبة دور في نفور وتردد المستفيدين.
- معاملة المكتبة للمستفيدين هي معاملة حسنة.
- خدمة الإعارة هي الخدمة التي يقدمها المكتبيون بكثرة للمستفيدين.
- يقدم المكتبيون خدمات حسنة.
- الأدوات التي تستعملها المكتبة هي الفهارس التقليدية.
- لا تقدم المكتبة خدمات إلكترونية.
- تقوم المكتبة بأنشطة دينية ثقافية تروية.
- مدة الإعارة كافية لتلبية احتياجات المستفيدين.

- الرصيد الموجود في المكتبة متنوع ويلبي احتياجات المستفيدين وهو ذو جودة متوسطة.
- الطريقة المستخدمة في الإطلاع على الرصيد هي الطريقة المباشرة.
- لا تقوم المكتبة بتجديد الرصيد سنوياً ولا تأخذ بعين الاعتبار اقتراحات المستفيدين.

#### إجراءات المقابلة:

#### مكتبة مالك بن نبي:

1- أخذ موعد المقابلة: فيفري 2018.

2- التحكيم: كان التوجيه من طرف الأستاذة المشرفة.

3- الاستئذان: قمنا بأخذ الإذن من مديرة مكتبة مالك بن نبي ولاية عين تموشنت.

4- القابلة الفعلية : 09 ماي 2018.

#### مكتبة بختي بن عودة

-أخذ موعد المقابلة: 28 مارس 2018.

2- التحكيم: كان التوجيه من طرف الأستاذة المشرفة.

3- الاستئذان: قمنا بأخذ الإذن من المسؤول عن مكتبة بختي بن عودة ولاية وهران.

4- القابلة الفعلية : 10 ماي 2018.

#### عرض المقابلة:

المحور الأول: دور مبنى المكتبة في استقطاب المستفيدين وتردهم عليها.

س1: هل مبنى المكتبة يستوعب كافة المستفيدين؟ وهل يحتمل التوسع مستقبلاً؟

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

ج1: المبنى لا يستوعب كافة المستفيدين لأن البناية في تصميمها تخالف المعايير العالمية كما أن المساحات غير مستغلة بالشكل الصحيح، خاصة فضاء الكبار الذي لا يستوعب كافة الزائرين حيث جل الفضاءات غير قابلة للتوسع. فالمساحة قابلة للتوسع من ناحية بناء المكاتب فقط.<sup>1</sup>

ج2: مبنى المكتبة يستوعب كافة المستفيدين إلا أنه لا يحتمل التوسع مستقبلاً باعتباره معلم أثري<sup>2</sup>.

س2: ما هي الفضاءات الموجودة في المكتبة وهل تتناسب في تنظيمها مع احتياجات المستفيدين؟

ج1: الفضاءات الموجودة في المكتبة متمثلة في:

▪ فضاء الطفل الذي توليه المكتبة اهتماماً كبيراً من ناحية التنظيم والتجهيزات، فضاء مخصص للباحث والاطلاع الداخلي، قاعة المحاضرات، فضاء الانترنت، بهو للمعارض.

▪ يتلقى فضاء الكبار الخاص بالمطالعة مشكل الاكتظاظ مقارنة بعدد المستفيدين والمقاعد المتوفرة، أما فضاء الطفل الذي يقع في الطابق الثاني فهو حاجز لبعض الأطفال للتردد عليه.

ج2: الفضاءات الموجودة في المكتبة هي فضاء المطالعة، فضاء الأطفال، فضاء الباحث.

▪ لا يتناسب تنظيم الفضاءات مع احتياجات المستفيدين كون المبنى معلم أثري بحيث لا يمكن التعديل فيه وإضافة الفضاءات مثلاً فضاء الطفل الذي يتواجد بالطابق العلوي ذو مسلك يصعب على الطفل الصعود إليه.

<sup>1</sup> مقابلة أجريت مع مديرة مكتبة مالك بن نبي بولاية عين تموشنت يوم 2018/05/09. على الساعة 11:00 صباحاً.

<sup>2</sup> مقابلة أجريت مع مندوبة مديرية الثقافة والمديرة العامة للمكتبات العامة بوههران يوم 2018/05/08 على الساعة 15:00 مساءً.

### س3: هل الميزانية تتلاءم مع متطلبات المكتبة؟

ج1: بالنسبة للميزانية فهي غير كافية لتوفير احتياجات المكتبة حيث يتم تقسيمها حسب الأولويات المتعلقة بالتكوين والصيانة. حيث أكدت المبحوثة أن الميزانية لا تشكل عائق كبير مقارنة بنص اليد العاملة المتخصصة.

ج2: لا تتلاءم الميزانية مع متطلبات المكتبة فهي مخصصة للمجموعات فقط. أي أن مديرية الشؤون الثقافية لا تخصص ميزانية للتجهيزات وتكوين الموظفين.

### س4: ما هي التجهيزات المستخدمة في المكتبة وما مدى حداثتها؟

ج1: تسعى المكتبة إلى تجهيز فضاءاتها بأحدث الوسائل التكنولوجية من أجهزة الإعلام والطابعات وغيرها، حيث يوجد في فضاء الانترنت أجهزة حاسوب حديثة نوعاً ما لكن لقلة عددها يتم الاستعانة بالأجهزة القديمة، بالإضافة إلى وجود كاميرات مراقبة، أما الطابعات فهي تستخدم للعمل الإداري فقط. ومن ناحية الطاولات والكراسي فهي مناسبة نوعاً ما لاحتياجات المستفيدين.

ج2: تفتقر المكتبة إلى العديد من التجهيزات، بحيث لازالت تجهيزاتها تقتصر على الطاولات والكراسي أما فيما يتعلق بالوسائل الحديثة فهي شبه منعدمة في المكتبة حيث يوجد بعض الحاسبات في مكتب المسؤول فقط.

### س5 من المسؤول عن عملية الصيانة في المكتبة (البرمجيات، التجهيزات)؟

ج1: عملية الصيانة في المكتبة تقوم بها المؤسسة المتعاقد معها لشراء الأجهزة والبرمجيات، حيث تتكفل بإصلاح الأجهزة وتكوين الموظفين على استخدام الأنظمة وكيفية العمل بها.

ج2: غياب التجهيزات الحديثة يرافقه بطبيعة الحال عدم وجود مسؤولين عن عملية الصيانة.

المحور الثاني: سياسة المكتبة في جذب القراء ( دراسة الأهداف، الخدمات)

س1: باعتبار المكتبات العامة فضاء عمومي يستقطب كافة شرائح المجتمع، فما هي السياسة

المنتهجة التي تركز عليها المكتبة للرفع من مستوى خدماتها وتلبية احتياجات كافة المستفيدين

منها؟

ج1: انتهجت مكتبة مالك بن نبي سياسة جديدة للخروج من الطرق التقليدية واستبدالها بالطرق

الحديثة تتماشى والتطورات من خلال:

▪ التركيز على فضاء الأطفال من ناحية التصميم وتنسيق الديكور وتوفير حصص وورشات لتنمية فن الإبداع.

▪ أما بالنسبة للكبار فقد ركزت المكتبة على سياسة الرفوف المفتوحة من أجل تسهيل البحث والإطلاع على كل المجموعات بحرية.

▪ توفير فضاء الانترنت للمستفيدين وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة وطرق البحث فيها.

▪ توفير فضاء للمطالعة الجماعية من أجل المناقشة والتحضير لأعمالهم البحثية.

▪ القيام بالأنشطة الداعمة والمكملة للكتاب والمطالعة.

▪ التخطيط لتوفير فضاء خاص بذوي الاحتياجات الخاصة وتزويده.

▪ توفير سجل الاقتراحات للمستفيدين.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

■ التنسيق مع العديد من المؤسسات الخارجية (بالنسبة للمؤسسات التربوية فقد تم تنفيذ تعليمات وزارة الثقافة بخصوص مجانية الانخراط للأطوار التعليمية الثلاث بالإضافة إلى إعلان المدارس بكل مهام المكتبة، أما فيما يخص الجمعيات فالمكتبة تفتح أبوابها لإقامة المعارض والقيام بالنشاطات خاصة الدينية منها.

■ أما المؤسسات العقابية فنقوم مكتبة مالك بن نبي بإرسال مجموعاتها عبر المكتبة المتنقلة.

■ فتح أبواب المكتبة في شهر رمضان ليلاً حيث نجحت هذه السياسة واستقطبت الكثير من المستفيدين سنة 2017.

■ الاستقبال الجيد للمنخرطين وتوجيههم خاصة عائلات الأطفال.

■ تألية الرصيد الوثائقي ومحاولة التحكم في التكنولوجيا الحديثة.

ج2: أما مكتبة بختي بن عودة فتمثلت سياستها في:

■ توجيه المستفيدين وإرشادهم،

■ تحاول المكتبة توفير جو من الراحة والهدوء ليتمكن المستفيدون من ممارسة نشاطاتهم.

■ لها اهتمام بمجال الأنشطة الثقافية.

س2: باعتبار العنصر البشري مهم في تقديم الخدمة المكتبية: إذن على أي أساس يتم توزيع المهام

على الموظفين؟

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و( بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

ج1: هناك قانون خاص بالأسلاك المشتركة في توزيع المهام تحدده وزارة الثقافة، لكن المكتبة إلى خلق جو من التعاون أثناء العمل الجماعي من خلال دمج كل الموظفين في كل الفضاءات أي تبادل الأدوار من فترة إلى فترة.

حيث يوجد بالمكتبة 05 موظفين متخصصين في مجال المكتبات يتداولون على قسم المعالجة لتدارك النقائص، بالإضافة إلى تداولهم على فضاء الأطفال يومين في الأسبوع.

ج2: بما أن أغلب الموظفين ليسو بمختصين في مجال المكتبات، ومستواهم العلمي لا يتجاوز مرحلة الثانوي ماعدا موظفة واحدة ذات مستوى أكاديمي، وبالتالي قسمنا المهام حسب قدراتهم وخبراتهم.

س3: ما هي السياسة المعتمدة لاقتناء المجموعات المكتبية؟

ج1: تتم عملية بناء سياسة الاقتناء انطلاقاً من احتياجات المستفيدين المقترحة وكذلك بالاعتماد على عدد النسخ التي يتم الطلب عليها بكثرة ( أي حركية الكتب)، كذلك بالاعتماد على الموازنة بين المجموعات في مختلف التخصصات.

أما فيما يخص الهبات فهي تأتي من طرف وزارة الثقافة وزارة المجاهدين، الشؤون الدينية والأشخاص.

لكن تتم المصادقة على قائمة المقننات من طرف وزارة الثقافة حيث خصت 56% من المجموعات لفئة الصغار و35% لفئة الكبار.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

ج2: لا تعتمد المكتبة على سياسة محددة وواضحة لاقتناء المجموعات المكتبية بحيث تقوم مديرية الشؤون الثقافية باقتناء الكتب حسب التخصصات الموجودة دون مراعاة احتياجات المستفيدين.

س4: كيف تقيمون أداء الموظفين في المكتبة (المكتبيين)؟

ج1: يتم التركيز في عملية التقييم على المكتبيين باعتبارهم العنصر الفعال في تقديم الخدمات وذلك من خلال:

▪ التقييم المباشر (المحاسبة) بالاعتماد على مردودية العمل كل 03 أشهر من ناحية الانضباط، السلوك، سرعة العمل.

▪ التقييم غير المباشر من خلال ملاحظة النقائص حيث يتم استجواب الموظف ومعرفة الخلل في العمل لإيجاد الحلول المناسبة.

▪ أما فيما يخص أدائهم فهو أداء حسن حيث كل الموظفين يقومون بالعمل حسب التوجيهات والتعليمات المقدمة إليهم.

ج2: بما أن أغلب الموظفين ليسو بمتخصصين فأداؤهم أقل من المتوسط لعدم امتلاكهم لكفاءات علمية، إلا أن هناك بعض الاجتهادات من الموظفين لتحسين أدائهم.

س5: هل تقوم المكتبة بتخصيص دورات تكوينية للمكتبيين؟

ج1: التكوين يكون حسب قانون وزارة الثقافة حيث تم إجراء تكوين مسبقاً على استخدام **synged** خارج المكتبة في مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني **cerist**.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

---

أما المكتبة تقوم بالدورات التكوينية عن طريق المحاضرات وتشجيع الموظفين على حضور الملتقيات خاصة الجامعية منها. أما حالياً يتم تدريبهم داخل المكتبة على استخدام نظام PMB الذي سيتم العمل به مستقبلاً.

ج2: لا تقوم المكتبة بتخصيص حصص أو دورات تكوينية إلا أنه في الآونة الأخيرة ارتأت أن تقوم بمحاضرات متعلقة بالمهنة بمساعدة بعض الأساتذة والباحثين في مجال المكتبات من أجل تدريبهم على طرق العمل.

المحور الثالث:

س1: ما طبيعة علاقة الموظفين بالإدارة؟ وهل تلقون التدريب الكافي حسب المستجدات الحديثة؟

ج1: فيما يخص العلاقة فهي علاقة حسنة في إطار العمل المهني وعلى الموظف احترام<sup>1</sup> قوانين العمل والالتزام بها، أما فيما يخص التكوين أغلبيته يكون عن طريق المحاضرات حيث لا يتلقى كافة الموظفين التدريب بل فئة أو أشخاص فقط على كيفية استخدام الأجهزة وكيفية التفاعل مع نظام المعالجة وادخال البيانات.

ج2: علاقة الإدارة بالموظفين علاقة إنسانية مهنية يسودها الاحترام المتبادل، أما فيما يتعلق بالتدريب فلم نتلقى أي تدريب.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> مقابلة أجريت مع مسؤولة تسيير الرصيد الوثائقي والإعارة بمكتبة مالك بن نبي (عين تموشنت). 2018/05/09. على الساعة : 15:00 مساءً.

<sup>2</sup> مقابلة أجريت مع مسؤول مكتبة بختي بن عودة (وهران) 2018/05/10 . على الساعة 11:00 صباحاً.

س2: ما هي طريقة العمل في المكتبة (فردية أم جماعية).

ج1: نظام المكتبة يفرض العمل الجماعي وتبادل المهام والمشاركة في الآراء بغية الرفع من مستوى العمل.

ج2: طريقة العمل في المكتبة هي جماعة وذلك لتغطية النقص الموجود بين الموظفين ولعدم خبرتهم في الأداء لذلك المهام تأتي جماعياً.

س3: هل تأخذون اقتراحات المستفيدين بعين الاعتبار؟

ج1: صحيح أن هناك سجل اقتراحات لتسجيل العناوين المطلوبة لكن معظم الاقتراحات لا تؤخذ بعين الاعتبار أثناء عملية الاقتناء.

ج2: لا تأخذ اقتراحات المستفيدين بعين الاعتبار.

س4: هل تسعون إلى تحقيق جودة في الخدمات لتلبية احتياجات المستفيدين؟

ج1: المهنة المكتبية تفرض على أي مكتبي التميز في الأداء ورضاء المستفيدين من خلال توجيههم ومساعدتهم على إيجاد المعلومة وإعلامهم بكل جديد في مجال تخصصهم بالإضافة إلى توجيه الموظفين غير المتخصصين وتدريبهم على التصنيف وكيفية البحث عن المراجع.

ج2: أكيد أننا نسعى إلى تحقيق جودة الخدمات إلا أن عدم امتلاك الموظفين للخبرة بشكل عائق لعدم وعيهم بأهمية التميز في الأداء لبلوغ الجودة.

س5: هل تخصصون حصص تدريبية للمستفيدين على كيفية الاستفادة من خدمات المكتبة؟

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

ج1: المكتبة لا توفر حصص تدريبية للمستفيدين، لكننا نقوم بمساعدة المستفيدين والإجابة على استفساراتهم، وتوجيههم وإرشادهم على كيفية البحث.

ج2: لا يوجد حصص تدريبية للمستفيدين على كيفية الاستفادة من خدمات المكتبة إلا أننا نقوم بتوجيههم ومساعدتهم إذا دعت الحاجة لذلك.

س6: هل هناك نوع من التواصل أو التفاعل الافتراضي مع المستفيدين؟

ج1: يوجد لدى المكتبة صفحة فيسبوك بالإضافة إلى الموقع الرسمي، لكن لا يوجد نوع من هذا التفاعل حيث التواصل لا يزال تقليدياً من طرف المستفيدين.

ج2: لا يوجد نوع من التفاعل الافتراضي مع المستفيدين لأن المكتبة لم تخرج بعد من نظرتها الكلاسيكية للمكتبات العامة.

### تحليل المقابلة:

#### المحور الأول: مبنى المكتبة وأثره على تردد المستفيدين

من خلال المحور الأول والذي يدرس المبنى ومدى تأثيره على استقطاب القراء يمكن أن نستنتج أن هذا الأخير له دور فعال في تردد أو نفور المستفيد ومن خلال ملاحظتنا والمقابلة مع مسؤولي المكتبة العامة (مالك بن نبي ولاية عين تموشنت، ومكتبة بختي بن عودة ولاية وهران) تبين لنا أن: بالرغم من حداثة مبنى مكتبة مالك بن نبي وكبر مساحتها إلا أنه لا يستوعب كافة المستفيدين خاصة في فترة الامتحانات وهذا راجع إلى أن تصميم البناية مخالف للمعايير العالمية، كما لا توجد إستراتيجية في تقسيم الفضاءات التي تتلاءم مع الفئات، بحيث يتم استخدام فضاء الطفل من قبل

الكبار نظرا لمشكل الاكتظاظ، كما أن فضاء الطفل يوجد في الطابق الثاني الذي يصعب الوصول أما فضاء ذوي الاحتياجات الخاصة لازال ضمن المشاريع المستقبلية، ولتعزيز العلاقات الخارجية خصصت بهو للمعارض بغية نشر الثقافة. لكن التجهيزات فهي متوسطة من ناحية حداتها وهذا الأمر متعلق بالميزانية باعتبارها غير كافية لكافة متطلبات المكتبة إذ تحتوي المكتبة على بعض الطابعات للخدمة الإدارية في حين تم تزويد فضاء الانترنت بأجهزة الحاسب الآلي إلا أنها غير كافية لكافة المستفيدين وبالتالي لازالت تستخدم الأجهزة القديمة. أما فيما يتعلق بالأمن تم تزيد المكتبة بالكاميرات للمراقبة، وفي مجال الصيانة فالمكتبة تخصص لها ميزانية نظرا لغياب التقنيين لجأت لتعامل مع الموردين في حالة تعطل الأجهزة. وهذا دليل على نقص اليد العاملة ذات الكفاءة بالإضافة إلى نقص الدورات التكوينية وهذا ما يعرقل تحقيق الجودة.

أما مكتبة بختي بن عودة وهران فتصميمها الأصلي منافي لبناية المكتبات باعتبارها كنيسة ومعلم أثري إلا أن لها دور في جذب القراء، بحيث لها مساحة تستوعب عموما كافة المستفيدين، أما فيما يخص الفضاءات الموجودة فهي لا تتناسب مع احتياجات المستفيدين إذ هي الأخرى خصصت فضاء للطفل لكن في الطابق العلوي وموقعه لا يتلاءم مع هذه الفئة إلا أن المكتبة تفتقر لفضاء ذوي الاحتياجات الخاصة وقاعة خاصة بكبار السن، وبما أن ميزانية المكتبة محدودة لا تتلاءم مع متطلبات المكتبة أثرت من ناحية حداثة التجهيزات أو بالأصح غياب تام لاقتناء التجهيزات، بحيث لازالت المكتبة تقتصر على (الطاولات، الكراسي، الرفوف) وبالتالي فهي ذات طابع تقليدي محظ.

## المحور الثاني: سياسة المكتبة في جذب القراء وتلبية احتياجاتهم.

خصصنا المحور الثاني لدراسة سياسة المكتبة وسعيها لتلبية احتياجات المستفيدين من خلال دراسة الأهداف ونوعية الخدمات المتوفرة:

حيث اتضح أن السياسة العامة لمكتبة مالك بن نبي تهدف إلى تطوير خدماتها وتحسين طرق تقديمها حسب التطورات الحديثة إلا أنها لازالت قيد العمل حسب الطرق الكلاسيكية بالاعتماد على تعليمات وزارة الثقافة والعمل بها حيث تركز على المعالجة الوثائقية وعملية الاقتناء دون الاهتمام بتطوير باقي الخدمات لمواكبة المستجدات الحديثة، ولتدارك النقص ارتأت المكتبة إلى تغطيته من خلال تحديد بعض الأولويات وأخذها بعين الاعتبار كأسس لضمان جودة خدماتها، من خلال العمل بنظام الأرفف المفتوحة تبعا للمعايير العالمية الموحدة لتسهيل عملية البحث بالإضافة إلى خلق جو مناسب للمطالعة وتزويد الفضاءات بالرصيد الذي يخدم احتياجات المستفيد وفق سياسة اقتناء تعمل على الموازنة بين التخصصات والأخذ بعين الاعتبار الاقتراحات المسجلة لكن تبقى هذه السياسة مرتبطة بقرار الوزارة في توفير المجموعات المكتبية، كما تسعى إلى تعزيز الثقافة وتنمية المجتمع بتفعيل النشاطات لتوعية المستفيدين في شتى المجالات، ورغم قلة المتخصصين في المهنة إلى أنها تسعى إلى رفع مستوى الأداء من خلال تشجيع العمل الجماعي بغية تبادل الخبرات حيث يتم تداول المكتبيين على فضاء الطفل يومين في الأسبوع وهذه مبادرة لتكوين جيل قارئ، ولتكملة الدور الاجتماعي تسعى إلى التعامل والتنسيق مع المؤسسات الخارجية من بينها التربوية والجمعيات والمراكز الاستشفائية والتنسيق معهم في مجال الأنشطة وحتى

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

المؤسسات العقابية يتم الاهتمام بها حيث تلعب المكتبة المتفقلة دور كبير في تلبية طلبات الفئة المعاقبة. وكل هذه المهام تمر عبر مرحلة التقييم لدراسة وضعية الأداء باعتبار العنصر البشري هو المحور الأساسي لرفع مكانة المكتبة في ظل المنافسة الخارجية.

أما مكتبة بختي بن عودة تحاول تأدية خدماتها بطريقة محتشمة لأنها تعاني من نقص في العامل البشري المؤهل وعدم كفاءته، وغياب التكوين في المكتبة وهذا ما يعكس سوء مردوديتهم وعدم بلوغ المكتبة لجودة الخدمات، ولتلبية احتياجات مستفيديها تتبع المكتبة سياسة الرفوف المفتوحة، كما تعمل على توجيه المستفيدين وارشادهم بالإضافة إلى قيامها بالنشاطات الثقافية، الأمسيات الشعرية معارض الكتب، كما إلى توفير جو من الراحة لممارسة المستفيدين مختلف نشاطاتهم، أما فيما يتعلق بالمجموعات المكتبية فالمكتبة ليس لها دور في اقتناءها إنما تقوم مديرية الثقافة بهذه العملية، إذ أن المكتبة لا تراعي احتياجات المستفيدين، فمسؤول المكتبة يقوم باقتراح بعض العناوين فقط

### المحور الثالث: المكتبي ودوره في تحقيق جودة الخدمات.

سلطنا الضوء في هذا المحور على الدور الذي يقوم به أخصائي المعلومات في تفعيل خدمات المكتبة وتلبية احتياجات المستفيدين ومن خلال المقابلة مسؤولة التسيير الوثائقي والإعارة لاحظنا أن مكتبة مالك بن نبي تأخذ بعين الاعتبار دور العلاقة بين الإدارة والموظفين في رفع مستوى العمل بحيث العلاقة بينهم علاقة مهنية يسودها الاحترام والتعاون وتبادل الخبرات للاستفادة وتغطية النقائص الموجودة لدى بعض الموظفين، لكن لاحظنا وجود الموظفين غير المتخصصين في الفضاءات التي لها اتصال مباشر مع المستفيدين وهذا التوزيع غير مناسب يعيق عملية التوجيه

والإرشاد، إذ يقع على عاتق المتخصصين تكوين الموظفين بغية تحسين خدمات التوجيه والبحث عن المعلومات بحث يعتبر تدريب المستفيد ومساعدته اجتهاد من قبل الموظفين في حين لم تخصص المكتبة حصص لمثل هذه الدورات لكن تسعى إلى خلق نوع من التواصل والتفاعل الافتراضي بالنشر على موقع التواصل الاجتماعي ( الفيسبوك ) الخاص بالمكتبة جل النشاطات لكن ليس نشط بالشكل المطلوب نظرا لنقص اليد العاملة. أما الموقع لازال مجرد واجهة الكترونية للمكتبة.

أما مكتبة بختي بن عودة فقد أكد مسؤول المكتبة أنه يسعى إلى تحقيق الجودة إلا أنه يجد صعوبة في ذلك كون كل الموظفين يفتقرون إلى كفاءات في مجال المكتبات، مما دفعه على تحفيز العمل الجماعي لتبادل المهارات ومعرفة كيفية تسيير المهام، بحيث يسعى إلى تكوينهم من خلال التوجيه والإرشاد بغية إكسابهم بعض الكفاءات المهنية. إذ يمكن القول أن عدم كفاءة العمال أدى إلى غياب حصص تدريبية للمستفيدين على كيفية الاستفادة من خدمات المكتبة، إذ أن الموظفين لم يفهموا أهمية الدور الذي يؤديه

في المكتبة. وبالتالي فإن المكتبة تتواصل مع مستفيديها تقليدياً لم تتعدى إلى استخدام الطرق التكنولوجية.

### النتائج العامة:

بعد تفريغ أجوبة الاستبيان وتحليلها وبالإضافة إلى إجراء المقابلة وتحليل البيانات المتحصل عليها من كلتا المكتبتين "مالك بن نبي بولاية عين تموشنت" و "بختي بن عودة بولاية وهران" وبالاعتماد على الملاحظة البسيطة توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

---

- ❖ كلتا المكتبتين لهما جانب فني ملفت للانتباه وجذب القراء إلا أنه منافي تماماً للمعايير العالمية من حيث توزيع الفضاءات خاصة مكتبة بختي بن عودة باعتبارها كنيسة ومعلم أثري فهي مجرد متجر للكتب واستقطاب السياح فقط.
- ❖ الميزانية المخصصة لا تلبي متطلبات كلتا المكتبتين كون المكتبة العامة تابعة لوزارة الثقافة بحيث تفرض عليها قوانين خاصة باقتناء الكتب فقط.
- ❖ التجهيزات المتوفرة في المكتبتين لم ترتقي إلى مستوى الجودة إلا أن مكتبة مالك بن نبي تولى اهتماماً كبيراً في تزويد مكتبتها بأحدث الوسائل مقارنة بمكتبة بختي بن عودة التي لازالت تعتمد على الوسائل التقليدية في إنجاز أعمالها.
- ❖ تقدم كلتا المكتبتين خدماتها لكافة فئات المجتمع تماشياً مع مبدأ العمومية من حيث الموازنة في تنظيم الفضاءات وتلبية الاحتياجات.
- ❖ السياسة المعتمدة في تقديم الخدمات تقليدية ذات طابع كلاسيكي في كلتا المكتبتين ، حيث يتم التركيز على خدمة الإعارة وإعطاء الأولوية للفهارس التقليدية في عملية البحث.
- ❖ سياسة الرفوف المفتوحة وتفعيل الأنشطة الثقافية من بين الأولويات الرئيسية الهادفة لاستقطاب القراء وزيادة عدد المنخرطين ورفع المستوى الثقافي.
- ❖ الاهتمام بالعنصر البشري وتكوينه حسب إمكانيات كلتا المكتبتين ، وتشجيع العمل الجماعي بغية رفع مستوى الأداء، خاصة في مكتبة مالك بن نبي التي تنتهج مبدأ التقييم كأداة لضمان مردودية العمل.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و(بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

❖ الاهتمام بالمستفيدين وميولاتهم البحثية وتوجيههم، مع غياب الفضاءات التي من شأنها يتم تشجيع واكتشاف المواهب والقدرات والتي يعتبر من بين مهام المكتبة العامة في تنمية المجتمع في كافة المجالات.

❖ كلتا المكتبتين لا تعتمد على سياسة واضحة في توزيع المهام ومن خلال ملاحظتنا لمكتبة مالك بن نبي الفضاءات التي يكون فيها التواصل مع المستفيدين بشكل مباشر يخصص لها موظفين غير متخصصين وهذا ما يعرقل عملية التوجيه والإرشاد والإجابة على الاستفسارات، في حين مكتبة بختي بن عودة تفتقر تماما لأهل التخصص.

❖ تسعى كلتا المكتبتين إلى بناء سياسة اقتناء علمية واضحة في إطار الموازنة بين التخصصات وتغطية النقص في شتى المجالات خاصة العلمية إلا أن اقتناء المصادر الالكترونية فهو منعدم تماما في مكتبة بختي بن عودة أما مكتبة مالك بن نبي تقوم باقتناء المصادر الالكترونية لكن بنسخ قليلة لا تلبى كافة الاحتياجات.

❖ تهتم كلتا المكتبتين بتطوير العلاقة بين الإدارة والموظفين والعمل في إطار خدمة المستفيد.

❖ كلتا المكتبتين تسعى إلى الإعلان عن نشاطاتها والتعريف بها لكن بطرق مختلفة حيث مكتبة بختي بن عودة فهي لازالت تعتمد على الطرق التقليدية. أما مكتبة مالك بن نبي توكل المهام للمنشط الثقافي بالتنسيق مع مسؤول الإعلام حيث يتم الإبلاغ عنها عبر مواقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك).

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

❖ التواصل الافتراضي منعدم تماماً في مكتبة بختي بن عودة في حين نجد مكتبة مالك بن نبي تسعى إلى التفاعل مع المستفيدين افتراضياً لكن بالشكل المتواصل نظراً لقلة اليد العاملة المتخصصة وانشغالهم بالمهام التقليدية يعرقل إتمام هذه العملية.

❖ الجودة غاية لكتا المكتبتين لبلوغ التميز في الأداء لكن يبقى مشكل التكوين ونقص المتخصصين عائق أمام رفع مستوى تقديم الخدمات.

❖ الجودة تعتبر في الأساس مبدأ وغاية أو هدف وإبداع في الأداء وليست قانون تلتزم به المكتبات.

### الاستنتاجات على ضوء الفرضيات:

لقد جاء موضوع دراستنا ليوضح مدى تجسيد المكتبات العامة للجودة كمفهوم ناجع لتلبية احتياجات المستفيدين، وبعد تتبع خطوات ومراحل البحث العلمي بغية التأكد من صحة الفرضيات الموضوعية:

**الفرضية الأولى:** المكتبات العامة بالجزائر عرفت استفاقة محتشمة نوعاً ما لتفعيل دور المكتبات الحديث، من خلال تجسيد مفهوم الجودة، إذ يعتبر هذا الأخير من التطلعات المستقبلية للمكتبات فالتركيز على الأنشطة الثقافية يعتبر من أولى خطوات الولوج إلى جودة الخدمات حتى وإن الأرضية في منأى عن تحقيق تطلعات المستفيدين إلا أن محاولة طاقم عمل المكتبة وإن كان بدرجات متفاوتة في التطبيق يستحق أن يتوج بالتجسيد يوماً ما على أرض الواقع، وتبقى هذه المبادرة تؤكد على أن الفرضية القائلة أن المكتبات العامة (بختي بن عودة بوهران، مالك بن نبي بعين تموشنت) تسعى لتحقيق الجودة هي فرضية صحيحة.

الجانب التطبيقي: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة (مالك بن نبي بولاية عين تموشنت) و (بختي بن عودة ولاية وهران) أنموذجاً.

**الفرضية الثانية:** تعتبر تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في التقنيات والتجهيزات من بين الأساليب والعوامل المساعدة على تطوير خدمات تماشياً مع متطلبات العصر، حيث ساهمت في تفعيل التواصل ما بين المكتبة والفئات المستفيدة من خدماتها، لكن مكتباتنا لم ترتقي إلى المستوى الحديث في ظل غياب هذه التجهيزات خاصة في مكتبة بختي بن عودة، أما مكتبة مالك بن نبي فقد شهدت نوع من التحسن نتيجة سعيها لإدخال التكنولوجيا في مختلف وظائفها، وبالتالي فإن الفرضية القائلة تستخدم المكتبات العامة بوهران وعين تموشنت تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الجودة في الخدمات هي فرضية خاطئة بالنسبة لمكتبة بختي بن عودة بوهران، وصحيحة نسبياً بمكتبة مالك بن نبي بعين تموشنت.

**الفرضية الثالثة:** مهما سعت المكتبات العامة إلى تحقيق الجودة وفق معايير إدخال التكنولوجيا الحديثة والاهتمام بالفضاءات وتنظيمها وتزويدها بكل احتياجات المستفيدين، إلا أن النقص يبقى واضحاً إذ تنتهي هذه الإستراتيجية بالفشل الحتمي في غياب العامل البشري المؤهل في إطار المهنة المكتبية والمعلوماتية، والذي يسعى إلى استغلال كل هذه الإمكانيات وفق احتياجات المستفيدين بغية رفع مكانة المكتبة.

ومن خلال الدراسة الميدانية في كلتا المكتبتين لاحظنا أن غياب الجودة في مكتبة بختي بن عودة سببه الرئيسي غياب العامل البشري أما مكتبة مالك بن نبي في لازالت لم ترتقي إلى المستوى المطلوب لتحقيق الجودة نتيجة نقص اليد العاملة المؤهلة وبالتالي فإن الفرضية القائلة أن كلتا

المكتبتين لهما عامل بشري مؤهل لتحقيق الجودة هي فرضية خاطئة بالنسبة لمكتبة بختي بن عودة وصحيحة نسبياً بالنسبة لمكتبة مالك بن نبي.

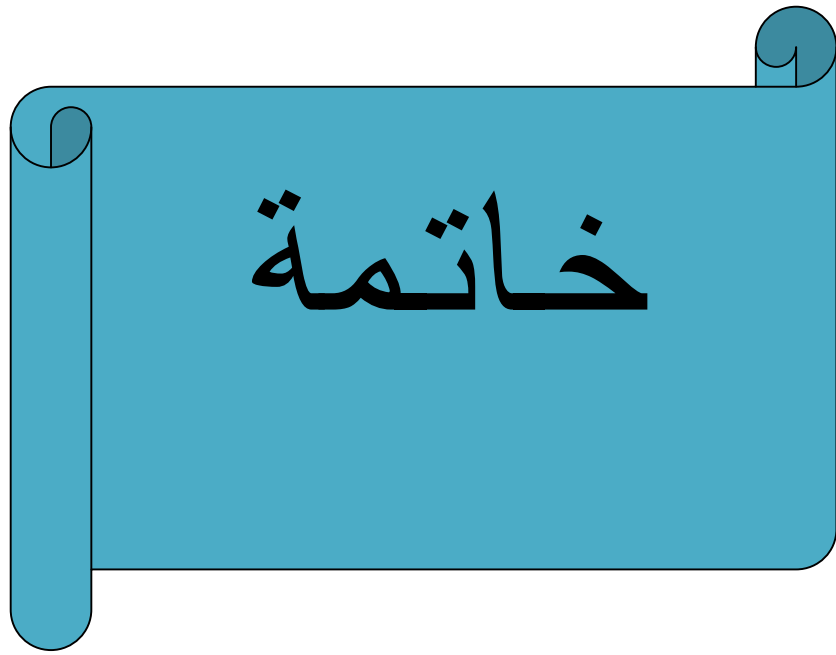
### الاقتراعات:

- ❖ الاهتمام بالمكتبات العامة تماشياً مع متطلبات العصر الحديثة.
- ❖ إعادة النظر في سياسة توظيف العامل البشري في المكتبات العامة.
- ❖ الحرص على تكوين العنصر البشري دورياً وباستمرار تماشياً مع تطورات المهنة المكتبية.
- ❖ ضرورة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في تسيير مهام المكتبة خاصة الخدمات الموجهة للمستفيد.
- ❖ ضرورة تسليط الضوء على المكتبات العامة كونها الفضاء الثالث لتكوين وتنمية المجتمع.
- ❖ تحسين مهارات الاتصال بين الإدارة والمكتبيين وإشراكهم في اتخاذ القرار.
- ❖ ضرورة تبني مفهوم الجودة في المكتبات ووضع كجزء أساسي من الخطة الإستراتيجية.
- ❖ تبني نظام العمل الجماعي وروح الفريق الواحد بغية تسديد الثغرات وإنجاح العمل.
- ❖ تشجيع الموظفين وتحفيزهم لضمان رفع قدراتهم واكتشاف مواهبهم لرفع مستوى الأداء.
- ❖ التركيز على المستفيد والبيئة لا على الممتلكات، أي جعل المستفيد هو أساس أي هدف أو خطة لأداء المكتبي.
- ❖ خلق جو من التعاون بين المستفيد والمكتبي بغية تحسين المعاملة والعلاقة، وكسب المستفيد وجعله كطرف أساسي في الخدمة المكتبية.

ضرورة العمل بمواصفات الجودة لسقاطها على كافة الخدمات المكتبية.

### خلاصة الفصل:

ومن خلال إجراء الدراسة الميدانية ابتداءً من عرض استمارة الاستبيان والمقابلة وتحليلها في كلتا المكتبتين يتضح لنا أن جودة الخدمات في المكتبات العامة كمفهوم هي غائبة عن الواقع، لكنها كتطبيق أو كنشاط موجودة ببيئات وأساليب مختلفة حيث توصلنا من خلال موضوع دراستنا أن كلتا المكتبتين تفتقر إلى أرضية مهياة لتجسيد الجودة كمفهوم وممارسة.



وفي الأخير وباعتبار المكتبات العامة مؤسسة ثقافية واجتماعية وسياسية تسعى لتكوين وتنمية مجتمع ديموقراطي فإن تطبيق الجودة والعمل وفق مناهجها أمر ضروري لمواكبة التطور، حيث لم تقتصر الجودة على تقديم الخدمة فقط، وإنما تدرس كافة تفاصيل المكتبة بداية من المبنى وتجهيزاته إلى غاية دراسة أساليب تطوير الخدمات وتقديمها، وبالتالي فإن الجهود التي ترسمها الجهات الوصية لتعزيز مكانة المكتبات العامة لم ترتقي إلى مستوى التطبيق الفعلي، وهذا ما تبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها في كلتا المكتبتين، أن جل المكتبات العامة تفتقر إلى أرضية مهينة ذات معايير لتجسيد الجودة وتطبيقها وفق المنظور الصحيح، كما أن ثقافة الجودة غائبة تماما كمفهوم خدماتي في المهنة المكتبية، أما كتطبيق أو طموح للرفع من مستوى الخدمات فهو حاضر لكن ليس بالمستوى المطلوب، إذ أن غياب أساليب وعوامل تحقيقها المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات واليد العاملة المؤهلة يصنفها ضمن المكتبات التقليدية.

وانطلاقاً من هذه النقائص والمعوقات جاءت اقتراحاتنا كحلول وبدائل يمكن العمل بها لضمان استقطاب الفئات الاجتماعية المراد تكوينها وتنميتها وفق العمل بمبدأ الجودة كمفهوم وتطبيق فعلي ونشرها على كل المستويات التنظيمية والفرعية مع الأخذ بعين الاعتبار المتطلبات التكنولوجية وبالأخص تكوين وتدريب العنصر البشري الذي يجب تكوينه وتدريبه تماشياً مع المستجدات الحديثة الذي يضمن احتواء مبدأ الجودة في طيات المهنة المكتبية كشرط أساسي لملاءمة الخدمة للمستفيد.

البيبايوغرافية

المعاجم والقواميس:

1. دياب، مفتاح محمد. معجم مصطلحات إدارة المعلومات وإدارة المعرفة. [د. ط]. عمان: كنوز المعرفة، 2016.
2. الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات. [د. ط]. عمان: كنوز المعرفة، 2010.
3. قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.

الكتب باللغة العربية:

4. أشرف السعيد، أحمد. تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات. [د. م]: [د. ن.]، [د. ت].
5. إتييم، محمود. دليل المكتبة العامة ومكتبة الأطفال. [د. ط]. فلسطين: مركز القطان للطفل 2005.
6. بوحوش، عمار، محمود الذنبيات، محمد. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ط3. الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية، 2009.
7. البياتي، أميرة شكرولي. داود اللامي، غسان قاسم. تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال. ط1. عمان: مؤسسة الوراق، 2010.
8. البنداري، إبراهيم دوسقي. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. [د. ط]. [د. م]: دار الثقافة العلمية، 2004.
9. الجندي، محمود عبد الكريم. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2013.

10. الجاسم ، جعفر. تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار أسامة، 2005.
11. همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010.
12. الهادي، عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. [د. ط.]. [د. ت.]. 2008.
13. الطائي، جعفر حسن. تكنولوجيا المعلومات على المكتبات ومراكز المعلومات. [د. ط.]. [د. ن.]: [د. م.]. [د. ت.].
14. الطائي، جعفر حسن. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان: دار البداية، 2013.
15. ياقر الموسوي، عزيزة، عبد الله العلي، أحمد. مكتبة المستقبل. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون، 2002.
16. المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة، 2011.
17. المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين. عمان: دار المعتز، 2013.
18. محمد، هاني. المكتبة والمجتمع: أنواع المكتبات وأثرها على قيام الحضارات. [د. م.]: دار العلم والإيمان، [د. ت.].
19. محمود عباس، طارق. المكتبات العامة: تنظيمها، خدماتها، تقنياتها الحديثة في ضوء الانترنت. مصر: شركة إيبس كوم، 2002.
20. المالكي، مجبل لازم مسلم. المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية. [د. ط.]. عمان: مؤسسة الوراق، 2000.

21. مختار إسماعيل، وائل. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2009.
22. المغربي، محمد خير الدين. مدخل في علم المكتبات. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015.
23. النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. [د. ت]. عمان: دار صفاء، 2000.
24. الصوفي، عبد الله إسماعيل. التكنولوجيا ومراكز المعلومات في المكتبة المدرسية. ط2. عمان: دار المسيرة، 2011.
25. عبد الهادي، محمد فتحي. البحث العلمي ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. ط2. القاهرة: الدار المصرية، 2005.
26. عبد العزيز، خليفة شعبان. الدوريات في المكتبات ومراكز المعلومات. [د.م]: العربي للنشر، [د.ت].
27. العكرش، بن حمد عبد الرحمان. التخطيط لمباني المكتبات. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك الوطنية، 1419. (السلسلة الثانية؛ 30).
28. العلي، أحمد عبد الله. المكتبات المدرسية والعامّة: الأسس والخدمات والأنشطة. [د. ت]. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1994.

29. عليان، مصطفى رحي، النجداوي أمين. **مقدمة في علم المكتبات**. [د. ط]. عمان: دار الفكر، 1999. ص 221.
30. عليان، مصطفى رحي، النجداوي، أمين. **علم المكتبات والمعلومات**. عمان: دار الفكر، 1999.
31. عليان، رحي مصطفى. **أساسيات خدمات المعلومات**. عمان: دار المنهجية، 2017.
- عليان، رحي مصطفى. **إدارة المكتبات**. ط2. عمان: دار صفاء، 2015.
32. عليان، رحي مصطفى. **إدارة المكتبات**. ط2. عمان: دار صفاء، 2015.
33. فؤاد إسماعيل، نهال. **الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المكتبات والمعلومات**. الإسكندرية: دار المعرفة، 2012.
34. سعد الله، أبو القاسم. **تاريخ الجزائر الثقافي: 1500 - 1830**. بيروت: دار الغرب الإسلامي. ج.1.
35. السعيد مبروك، إبراهيم. **أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة**. كفر الشيخ: دار العلم، 2014.
36. قسمي، عبد القادر. **علم المكتبات وتوفير التكنولوجيا**. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2013.
37. خيريك، عمار. **البحث عن المعلومات في الانترنت**. [د.م]: دار الرضا، 2009.
38. غراممي، وهيبه. **تكنولوجيا المعلومات في المكتبات**. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2012.
- الكتب باللغة الأجنبية:**

39. Fédération international des associations de bibliothèques (ifla), organisation des nations unies pour l'éducation la science et la nature(Unesco) Les services de la bibliothèque : principe

directeurs de l'ifla/ Unesco.[s. l]unesco,IFLA, 2001.

#### المجلات:

40. حمد، الغدير، شفيق، حداد. جودة خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك:

دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين. مجلة دراسات العلوم الإدارية، مج 38، ع2، 2011.

41. قموح، ناجية، الزاحي، سمية، بوخالفة، خديجة. المعيار العربي الموحد للمكتبات العمومية.

جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2013.

42. تمور تبير، فاروق. المكتبات في عصر المعلومات. مجلة علم المكتبات. ع5. جامعة

الجزائر، [د. ت].

#### القوانين والمراسيم والقرارات:

43. مرسوم تنفيذي رقم 12 - 234 المؤرخ في 3 رجب عام 1433هـ الموافق لـ 24 مايو

2012م، يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، الجريدة الرسمية

للجمهورية الجزائرية . ع. 34.

44. قرار وزاري مشترك المؤرخ في 15 جمادى الثانية 1435هـ الموافق لـ 15 أبريل 2014م،

يتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.

المذكرات:

45. بوطالب، سعاد. التخطيط لمباني المكتبات العامة: دراسة ميدانية بالمكتبة العامة لبلدية الطاهير ولاية جيجل، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص مكتبات ومراكز المعلومات. قسنطينة: قسم علم المكتبات [د.ت].
46. بوعنان. نور الدين، شفيق، حداد محفوظ جودة. جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير. علوم التسيير. المسيلة: علوم التسيير، 2006 - 2007
47. بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير. قسنطينة، 2006.
48. بوشاقور، حليلة، نابتي، محمد الصالح. أثر خدمات المكتبة العامة على تنمية الميول القرائية: دراسة ميدانية بالمكتبة العامة لبلدية عين السمارة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. مكتبات ومراكز المعلومات. قسنطينة: علم المكتبات، 2011.
49. بو الضيود، مريم، زنتوت، شفيعة. خدمات المكتبة الجامعية في ظل التطور التكنولوجي: دراسة ميدانية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص مكتبات ومراكز المعلومات، قسنطينة: قسم علم المكتبات. 2010 - 2011.
50. بن رضوان، كريمة، بن جعفر وفاء. خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية. مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم المكتبات والمعلومات، قسنطينة: قسم علم المكتبات والإعلام الآلي، 2010 - 2011.

51. حناش، سمية، دريدي، دنيا. دور أخصائي المعلومات في إرساء مجتمع المعلومات. مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر. مكنتبات ومراكز المعلومات: قسنطينة. قسم علم المكتبات، 2010.
52. يزيد، قادة. واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية: دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص حوكمة الشركات، تلمسان: قسم إدارة الأفراد والمنظمات حوكمة الشركات. 2011 - 2012.
53. كداوة، عبد القادر. استخدام الباحثين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البحث العلمي. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستر، علم المكتبات والتوثيق، الجزائر: علم المكتبات، 2009.
54. عمايرية، عائشة. أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستر. وهران: قسم علم المكتبات والمعلومات، 2010.
55. عولمي، خولة، سعد الدين، فاطمة. المكتبات العامة ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة مالك حداد. مذكرة لنيل شهادة الماستر. مكنتبات ومراكز المعلومات، قسنطينة: علم المكتبات، 2010 - 2011.
56. فليسي، ليندة. واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجيستر. بومرداس، 2011 - 2012.
57. خليل، ليلي. دور أخصائي المعلومات في تحقيق الفعالية في المكتبات الجامعية. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. مكنتبات ومراكز المعلومات. قسنطينة: قسم المكتبات، 2010.

58. خريف، راضية، لعريط، وسيلة. التكوين المستمر لأخصائي المعلومات في ظل البيئة الرقمية. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. مكتبات ومراكز المعلومات. قسنطينة: قسم علم المكتبات، 2011.

الويبوغرافيا:

59. أبو علي، دعاء محمد مصليحي؛ الفرقة الرابعة قسم علم المكتبات. مدونة المكتبيين بالمنوفية، [د. م]: جامعة المنوفية، 2008. متاح على الرابط: <http://librarianismenofia>. تم الدخول يوم: 2018/03/15.

60. أحمد السيد . دور أخصائي المعلومات في تنمية الوعي الثقافي للمجتمع من خلال المكتبات العامة . مداخلة في مؤتمر الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الإسكندرية، 2004 . متاح على الرابط:

<http://theinformatioway>. Blogspot.com. تاريخ الدخول (2018/03/17).

61. بودربان، عزالدين. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق. مجلة المكتبات والمعلومات. قسنطينة: قسم المكتبات. مج1. ع2، 2002. متاح على الرابط: [www.webreview.dz](http://www.webreview.dz). تم الدخول يوم (2018/04/02).

62. حراد، كهينة. تقييم خدمات المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية. مجلة علم المكتبات. ع2. الجزائر: جامعة بوزريعة، 2001. <http://www.fshumaines-univ-alog>

r2.dz>revues تم الدخول يوم(2018/03/17).

r2.dz>revues <http://www.fshumaines-univ-alog> تم الدخول يوم (2018/03/17).

63. كشار، صبرينة. انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المهنة المكتبية بين التأقلم والزوال.

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية العربي بن المهدي: أم البواقي.

<http://www.niv-costantine2.dz> تاريخ الدخول (2018/03/18).

64. ناظم الزهيري، طلال. تطبيقات النظم الآلية في المكتبات العامة العراقية. جامعة المستنصرية:

قسم المعلومات والمكتبات.

[https://fr.slideshare.net > drtalal](https://fr.slideshare.net/drtalal) تاريخ الدخول يوم (2018/03/10).

65. المنظمة العربية للتنمية الزراعية. الدورة التدريبية حول النظم الآلية في المكتبات ومراكز

المعلومات. السودان: [د.ن.]، 2007. ص 10، 11.

Jasj > <http://www-Jasj-net> تم الدخول يوم (2018/03/20).

66. مقناني، صبرينة. الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي

قسنطينة 1 و 2 في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة. أعمال المؤتمر 24 للاتحاد العربي للمكتبات

والمعلومات. ص 224. متاح على الرابط:

تم <http://Arab-afli-org/media-labrary/pdf/Afli24-Meqnani-2013>.

الدخول (2018/03/19).

67. حرحاد، كهينة. تقييم خدمات المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية. مجلة علم المكتبات.

ع 2. الجزائر: جامعة بوزريعة، 2001. متاح على الرابط:

<http://www.fshumaines-univ-alog> r2.dz > revues تم الدخول يوم (2018/03/17).

68. مخلوفي، عابد. أدوات تقييم الأنظمة الوثائقية. مجلة rist. مج 19. ع2. تيارت: جامعة

ابن خلدن، [د. ت.]. 2-19-rist-ar02>pdf>. <http://www.webreview.dz> تم الدخول يوم

(2018/03/15).

69. شابونية، عمر. الدور الجديد لاختصاصي المعلومات. مجلة دراسات المعلومات، 2009. ع5.

متاح على الرابط:

revues univ-alger2.dz> [http://www.fshumaines-](http://www.fshumaines-univ-alger2.dz) تم الدخول يوم

(2018/03/17).

70. الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات. مبادئ الإفلا . ص75. متاح على الرابط

<https://www.ifla.org> archive. تم الدخول يوم: 2018/04/20.

71. تمور تبير، فاروق. المكتبات في عصر المعلومات. مجلة علم المكتبات. ع5. جامعة الجزائر،

[د. ت.]. ص 95. متاح على الرابط:

[www.fshumaines-univ-alger2.dz](http://www.fshumaines-univ-alger2.dz) تم الدخول يوم 2018/02/14.

72. غزال، عادل. دور أخصائي المعلومات في اليقظة، 2015.

<http://www.adelghezzal.wordpress.com>. تم الدخول يوم (2018/03/18).

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن با ديس مستغانم

شعبة علم المكتبات  
والمعلومات



كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الانسانية

دليل المقابلة:

في إطار التحضير لإعداد مذكرة الماستر في علم المكتبات والمعلومات تخصص نظم  
معلومات التكنولوجيا الجديدة والتوثيق الموسومة ب:

واقع جودة الخدمات في المكتبات العامة مكتبة مالك بن نبي بعين تموشنت  
وبختي بن عودة بوهران أنموذجا.

مقابلة موجهة إلى مسؤول المكتبة ( مالك بن نبي بعين تموشنت و بختي بن عودة  
بوهران)

تحت إشراف:

\*د. وليد زوليخة

من إعداد الطالب:

✓ نيل خيرة

✓ زوج يمينة

## ملحق:01

### المقابلة:

المحور الأول: مبنى المكتبة وأثره على تردد المستفيدين.

س1: هل مبنى المكتبة يستوعب كافة المستفيدين؟ وهل يحتمل التوسع مستقبلا؟

س2: ما هي الفضاءات الموجودة في المكتبة؟ وهل تتناسب تنظيمات الفضاءات مع

احتياجات المستفيدين؟

س3: ما هي التجهيزات المستخدمة في المكتبة؟ وما مدى حداتها؟

س4: هل الميزانية تتلاءم مع متطلبات المكتبة؟

س5: من المسؤول عن عملية الصيانة في المكتبة؟

المحور الثاني: سياسة المكتبة في جذب القراء وتلبية حاجيات المستفيدين.

س01: باعتبار المكتبات العامة فضاء عمومي يستقطب كافة شرائح المجتمع، فما

هي السياسة المنتهجة التي تركز عليها المكتبة للرفع من مستوى خدماتها وتلبية

احتياجات كافة المستفيدين منها؟

س02: باعتبار العنصر البشري مهم في تقديم الخدمة المكتبية: إذن على أي أساس

يتم توزيع المهام على الموظفين

س3: ما هي السياسة المعتمدة لاقتناء المجموعات المكتبية؟

س4: كيف تقيمون أداء الموظفين في المكتبة (المكتبيين)؟

س5: هل تقوم المكتبة بتخصيص دورات تكوينية للمكتبيين؟

**المحور الثالث: المكتبي ودوره في تحقيق جودة الخدمات المكتبية.**

س1: ما هي طبيعة علاقة الإدارة بالموظفين في المكتبة ؟ وهل تلقون التدريب

الكافي في العمل؟

س2: ما هي طريقة العمل في المكتبة (فردية أم جماعية)؟

س3: هل تأخذون اقتراحات المستفيدين بعين الاعتبار؟

س4: هل تسعون إلى تحقيق الجودة في الخدمات لتلبية احتياجات المستفيدين؟

س5: هل تخصصون حصص تدريبية للمستفيدين على كيفية الاستفادة من خدمات

المكتبة؟

س6: هل هناك نوع من التواصل أو التفاعل الافتراضي مع المستفيدين؟





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

شعبة: علم المكتبات

والمعلومات



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

في إطار التحضير لرسالة مكملة لشهادة الماستر في علم المعلومات الحديثة والتوثيق  
حيث نرفق هذا الاستبيان لتغطية الجانب التطبيقي للبحث بعنوان:

واقع جودة الخدمات في المكتبات العامة مكتبة "مالك بن نبي بعين  
تموشنت ومكتبة بختي بن عودة بوهران" أنموذجا

تحت إشراف:

د. وليد زوليخة

من إعداد الطالبتين:

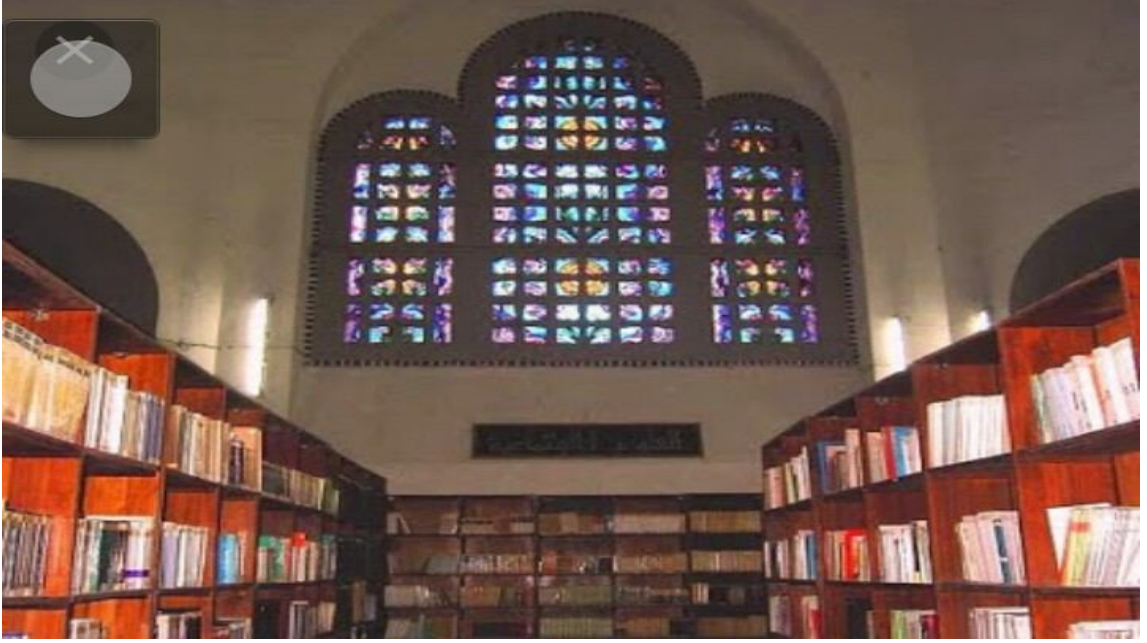
زبوج يمينة

نيل خيرة

نرجو من حضرتكم مساعدتنا في إتمام هذه الدراسة وذلك بالإجابة على أسئلة استمارة  
الاستبيان المقدمة بين أيديكم وذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة، نحيطكم علما  
أن هذه المعلومات تستعمل لغرض البحث العلمي.

السنة الجامعية: 2018/2017

الملحق: 03 مكتبة بختي بن عودة ( وهران ).



الملحق: 04 صفحة مكتبة مالك بن نبي



المكتبة الرئيسية للمطالعة  
العمومية مالك بن نبي لولاية  
عين تموشنت



BplpAintemouchent@

Nous contacter



Plus



Message



S'abonner



J'aime

Closed Now ★★☆☆☆ 3.3

Bibliothèque · Ain Temonchent, Ain Temouchent, Algeria

## الملحق: 05 منشورات صفحة مكتبة مالك بن نبي.

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي لولاية  
عين تموشنتت 35 photos a ajouté · septembre 2017, 14:11 19



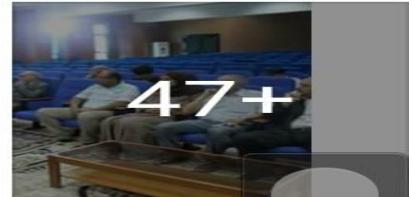
المحطة العائنية للقاقله الثقافيه ليوم الثلاثاء 19 سبتمبر 2017 كانت  
ببلديه عين الكيحل وبالضبط بمدرسة العقيد لطفى والتي شهدت من  
خلالها عدة نشاطات للاطفال مطالعة حرة في الهواء الطلق لتلاميذ  
المدرسة كما شهدت ايضا ورشة في الرسم لاكتشاف المواهب الصغيرة  
وكذا عروض ترفيحية هادفة للبهلواني محمد ناصر .



المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي لولاية  
عين تموشنتت 50 photos a ajouté · Hier, à 13:19



استضافت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي لولاية عين  
تموشنتت يوم الخميس 24 ماي 2018 على الساعة 10:30 صباحا  
الكاتبة لطاشي ايمان طالبة اللغة الفرنسية بجامعة عين تموشنتت في  
لقاء كاتب وكتاب بحضور دكاترة جامعيين ومدير المركز الجامعي  
بلحاج بوشعيب وجانب من النخبة المثقفة بالولاية .





## ملخص الدراسة:

تطرت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على جودة الخدمات في المكتبات العامة كمفهوم وكممارسة والذي جاء نتيجة التنافس بين المكتبات على التميز وفي ظل التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح من الضروري على المكتبات العامة تبني مفهوم الجودة في خدماتها كممارسة فعلية لا طموح عصري للمحافظة على مكانتها والقيام بدورها الحديث وقوفا عند طلبات احتياجات مستفيديها المتزايدة.

ومن هذا المنطلق هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الخدمات بالمكتبات العامة في كل من مكتبة "مالك بن نبي" بعين تموشنت و "بختي بن عودة" بوهران، وتقييم جودة تلك الخدمات لتحديد نقاط التميز والإخفاق فيها مع الخروج ببعض المقترحات لتوضيح أهمية العمل بمقاييس الجودة التي تضمن اللحاق بالتجارب العالمية.

### الكلمات المفتاحية:

المكتبات العامة - الخدمة المكتبية - الجودة - جودة الخدمات.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

شعبة: علم المكتبات  
والمعلومات



كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الانسانية

مذكرة الماستر في علم المكتبات والمعلومات تخصص نظم معلومات التكنولوجيا الجديدة  
والتوثيق الموسومة ب:

واقع جودة الخدمات في المكتبات العامة مكتبة "مالك بن نبي بعين  
تموشنت ومكتبة بختي بن عودة بوهران" أنموذجا

تحت إشراف:

د. وليد زوليخة

خالحة للإدراج

من إعداد الطالبتين:

نيل خيرة

زبوج يمينة

أعضاء لجنة المناقشة:

صفته	الجامعة المنتسب إليها	الاسم واللقب
رئيسا	جامعة وهران .	المرني بلحجار الميلود
مشرفا ومقررا	جامعة معسكر	وليد زوليخة
مناقشا	جامعة مستغانم	وزار سليمان

تناقش بتاريخ: 2018/06/26

السنة الجامعية: 2017 / 2018 .