

ابو اعوذ بالله
من سوء القدر

دا عبد الله ثاني محمد النذير
2018/06/27

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



شعبة علم المكتبات والمعلومات

كلية العلوم الاجتماعية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات.

تخصص: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق

الموسومة بـ:

مدى تطابق معايير الجودة الشاملة في المكتبة الجامعية

- دراسة حالة - مكتبة جامعة مستغانم - نموذجا-

تحت إشراف الأستاذ:

د. عبد الله ثاني محمد النذير

من إعداد الطالبتين:

بن عودة فاطمة الزهرة

بوشيبة يمينة

لجنة المناقشة:

الدرجة	الصفة	مؤسسة الانتماء
أ- أستاذ مساعد	رئيسا	جامعة مستغانم
أ- أستاذ محاضر	مشرفا و مقورا	جامعة مستغانم
ب- أستاذ مساعد	مناقشا	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2018/2017

إهداء

إلى من قال فيها الرحمن واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما
رياني صغيرا "سورة لإسراء الآية23".

إلى سفيرة الحياة والحنان إلى من رعتني وسهرت عليا وساندتني إلى عطر الدنيا إلى من
التي سقيتها من دماء قلبي فلن أفيها حقها إلى أمي الغالية"نذار فاطمة"

وإلى فلذة كبدي أبي الغالي رحمك الله وجعل مثواك الجنة الذي تمنيت لو تقاسمت معي هذه
لحظة "بوشيبية أمحمد"

إلى قرّة عيني أخي لزرق وأختي سمراء وزوجها وأبناءها حفظهم الرحمن وإلى من لهما
دور وكان سندي في الحياة خالي العزيز "بن ذوبابة عواد" وزوجته "فلاحي سنوسية" بارك
الله فيهما وأولادهم ياسين وإبراهيم وفاطمة أيضا لا أنسى جدي وجدتي أطل الله في
عمرهما "العربي وخيرة" وكافة أفراد أسرة بوشيبية ونذار كما أنني أهديه إلى الذي سيكون
وإلى زميلتي بالذاكرة "بن عودة فاطمة الزهرة" وكل زملائي التي سأفتقدهم "عائشة،
وردة، حفيظة، مخاطرية، صليحة، جمعية، شهرة، سنية، إيمان، صارة، حاجة"
وكريمة وأبناؤها وإلى لويضة وإخواتي في الله سيهام، وهيبية، أهدي هذا العمل إلى كل من
وقف معي وسندني وكل أفراد علم المكتبات والمعلومات و التوثيق.

يمينة

شكر و تقدير

الحمد لله صاحب النعمة والعطاء

من بابا العرفان بالجميل نتقدم بالشكر الخالص والجزيل إلى أستاذنا الفاضل "د" عبد الله ثاني محمد النذير" الذي أشرف على هذا العمل وتابعه حتى النهاية بكل خطواته.

وكما أننا نتقدم بالشكر إلى أستاذ المحترم أمحمد بن شعبي وإلى كل أخصائي بالمكتبة "جمال" و"لحبيب لعروسي" الذين لم يبخلوا علينا بالمعلومات والنصائح

وأیضا إلى كل من أستاذ "لزررق" كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى اللجنة المناقشة لقبولها مناقشة هذا العمل وإلى كل أساتذة علم المكتبات

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

الإهداء

بسم الله المتصرف في الكون والملكوت

الباقى الذى لا يفنى ولا يموت

إلى جنتى فى الدنيا من أنقلت الجفون سهرا وحملت الفؤاد هما وجارت الأيام صبيرا وشغلت
البال فكرا أغلى الغوالي وأحب الأبناء أمة "فاطمة"

إلى من سهر الليالى وظل سندي الموالى وحمل همى غير مبالى إلى من افتخر به أبى
"محمود"

إلى من كان بجانبى فى هذه الحياة بمرها وحلوها إخوتى الأعزاء مرسلى، عبد القادر، محمد
أمين وأختى الصغيرة كريمة.

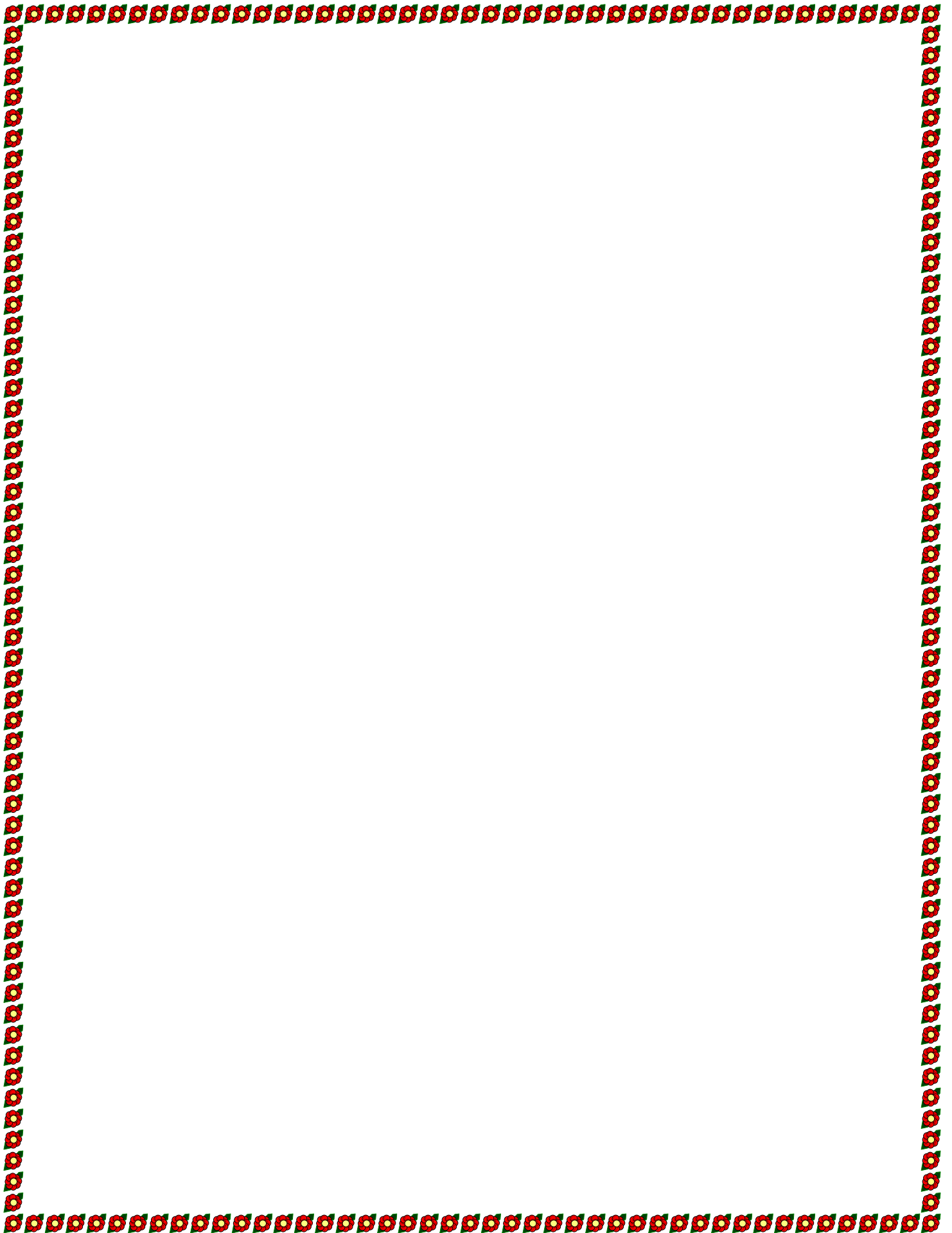
إلى كل من أمضيت معهم أجمل الأيام وأسعد اللحظات والحب والمودة: حفيظة، مخاطرية،
وردة، عائشة، عالية، وإلى زميلتى يمينة التى شاركتنى إنجاز المذكرة.

وأشكر كل من ساعدنى من قريب أو بعيد وبالأخص زميلى "سليمان" الذى له الفضل
الكبير، ولا أنسى زميلى عبد الوهاب الذى كانا أبا لى.

واهدى مذكرتى إلى دفعة علم المكتبات

دفعة 2017-2018

فاطمة.



قائمة المحتويات:

شكر وتقدير

إهداء

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي

تحديد الموضوع

الدراسات السابقة ص12.

إشكالية البحث ص15.

أسئلة البحث ص16.

فرضيات البحث ص17.

تحديد المصطلحات والمفاهيم ص17.

أهمية الدراسة ص19.

أهداف الدراسة ص20.

أسباب اختيار الموضوع ص20.

أسباب موضوعية ص20.

أسباب ذاتية ص21.

منهج الدراسة ص21.

مجتمع الدراسة ص22.

عينة الدراسة ص22.

أدوات جمع البيانات ص23.

حدود الدراسة ص24.

الحدود الجغرافية ص24.

الحدود الزمنية ص25.

الحدود البشرية ص25.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

تمهيد

- المبحث الأول: ماهية المكتبات الجامعية
المطلب الأول: تعريف المكتبة الجامعيةص27.
المطلب الثاني: أهداف المكتبة الجامعيةص28.
المطلب الثالث: وظائف المكتبة الجامعيةص29.
المطلب الرابع: أنواع المكتبة الجامعيةص31.
المطلب الخامس: مجتمع المستفيدين من خدمات المكتبة الجامعيةص32.
المبحث الثاني: ماهية الخدمة المكتبية
المطلب الأول: تعريف الخدمة المكتبيةص33.
المطلب الثاني: أنواع الخدمة المكتبيةص33.
المطلب الثالث: متطلبات الخدمة المكتبيةص43.
المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبيةص49.
خلاصة

الفصل الثالث: واقع تطبيق معيار الجودة الشاملة في المكتبة الجامعية

تمهيد

- المبحث الأول: أساسيات حول إدارة الجودة الشاملة
المطلب الأول: تعريف إدارة الجودة الشاملةص52.
المطلب الثاني: أهداف إدارة الجودة الشاملةص53.
المطلب الثالث: مبادئ إدارة الجودة الشاملةص54.
المطلب الرابع: مراحل تطبيق الجودة الشاملة في المكتبة الجامعيةص55.
المطلب الخامس: متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في المكتبة الجامعيةص57.
المبحث الثاني: ماهية معيار ايزو 9000 في المكتبات
المطلب الأول: التعريف بسلسلة وموصفات ايزو 9000ص59.

المطلب الثاني: أهداف مواصفة ايزو 9000	ص60.
المطلب الثالث: مراحل تطبيق ISO9000 في المكتبات الجامعية	ص61.
المطلب الرابع: متطلبات ايزو ISO9000	ص63.
المطلب الخامس: علاقة معيار ايزو بالجودة الشاملة	ص72.
خلاصة	

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي

تمهيد

المبحث الأول: نبذة عن مكتبة كلية العلوم الاجتماعية	
المطلب الأول: ماهية جامعة عبد الحميد بن باديس	ص76.
المطلب الثاني: ماهية مكتبة كلية العلوم الاجتماعية	
1/ تعريف مكتبة كلية العلوم الاجتماعية	ص76.
2/ هيكلها التنظيمي	ص77.
3/ عدد العمال فيها	ص77.
4/ البرنامج المعتمد في تسير المكتبة	ص77.
5/ الرصيد الكلي للمكتبة	ص78.
المطلب الثالث: تحليل نتائج الاستبيان	ص78.
المطلب الرابع: نتائج الدراسة بناء على الفرضيات	ص98.
المطلب الخامس: النتائج العامة لدراسة	ص100.
المطلب السادس: الاقتراحات	ص101.
الخاتمة	ص102.

البيبلوغرافية

الملاحق .

الملخص.

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
78	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
79	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المتغير المؤهل العلمي	02
80	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة	03
81	يمثل توزيع أفراد العينة سنوات الخدمة	04
82	يمثل موقع المكتبة	05
83	يمثل توفر المكتبة قاعات المطالعة التي تستوعب إعداد المستفيدين	06
84	يمثل توفر المكتبة على وسائل تكنولوجيا حديثة	07
85	يمثل توفر المكتبة على مجموعات مكتبية التي تلبي احتياجات المستفيدين	08
86	يمثل عمل العامل بالمكتبة	09
88	يمثل تقييم رصيد المكتبة	10
89	يمثل معايير الجودة بالمكتبة مطابقة للمعايير العالمية	11
90	يمثل مفهوم الجودة الشاملة في المكتبة الجامعية	12
91	يمثل جودة الخدمة في المكتبة الجامعية	13
92	يمثل المبادرات في تحقيق الجودة في الواقع	14
94	يمثل المؤشرات الخاصة بالجودة بالمكتبة	15
96	يمثل حصول المكتبة على معيار إيزو 9000 في مجال تقديم الخدمات	16
97	يمثل الأسباب التي تعيق تطبيق نظام الجودة في المكتبة الجامعية	17

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
79	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
80	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المتغير المؤهل العلمي	02
81	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة	03
82	يمثل توزيع أفراد العينة سنوات الخدمة	04
83	يمثل موقع المكتبة	05
84	يمثل توفر المكتبة قاعات المطالعة التي تستوعب إعداد المستخدمين	06
85	يمثل توفر المكتبة على وسائل تكنولوجيا حديثة	07
86	يمثل توفر المكتبة على مجموعات مكتبية التي تلبى احتياجات المستخدمين	08
87	يمثل عمل العامل بالمكتبة	09
88	يمثل تقييم رصيد المكتبة	10
89	يمثل معايير الجودة بالمكتبة مطابقة للمعايير العالمية	11
91	يمثل مفهوم الجودة الشاملة في المكتبة الجامعية	12
92	يمثل جودة الخدمة في المكتبة الجامعية	13
94	يمثل المبادرات في تحقيق الجودة في الواقع	14
95	يمثل المؤشرات الخاصة بالجودة بالمكتبة	15
96	يمثل حصول المكتبة على معيار إيزو 9000 في مجال تقديم	16

	الخدمات	
98	يمثل الأسباب التي تعيق تطبيق نظام الجودة في المكتبة الجامعية	17

مقدمة

تعد الجامعة مركز إشعاع ثقافي للمجتمع وقيمة حضارية تساهم في توجيه الأهداف نحو التقدم كما تمثل أهم ركائز التقدم الاقتصادي والاجتماعي لتحقيق الرخاء للمجتمع الذي تخدمه كما يعد التعليم الجامعي العمود الفقري لعجلة التقدم والتنمية في كافة أنحاء العالم للمسؤولية الجسمية التي تقع عليه في القضاء على أسباب التخلف عن ركب الحضارة وباعتبار أن العالم اليوم يعيش الثورة المعلوماتية بكل ما تحمل هذه الكلمة من معنى وقد حتمت التطورات السريعة في التقنية والاتصالات في مهنة المكتبات إلى تطور المكتبات إلى أن وصلت شبكات معلومات متطورة قادرة على التعامل مع كل الوسائل التقنية لتلبية حاجات الباحثين والطلبة لأن العصر الذي نعيشه يسمى بعصر ثورة المعلومات ولتحقيق هذا المفهوم وتطبيقه فإنه يحتاج إلى إدارة جيدة لتطويع هذه التكنولوجيا وكذلك داخل كافة المؤسسات البحثية فيما يطلق عليها الإدارة الرشيدة أو الجودة الشاملة والتي تعد إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجودة الشاملة احد الأساليب الحديثة المستخدمة في تقييم أداء المكتبات ومراكز المعلومات ووضع رؤية جديدة لأهداف وغرض المكتبات

فقد يفهم البعض بأن الجودة والنوعية هي لغة حديثة نجدها أكثر ممارسة في المؤسسات التجارية والصناعية، وأن ايزو مثلا كأداة للتقييس هي من سمات الشركات العملاقة والكبيرة حتى وإن طالت مكتبات فإنه لا يمكن التحدث عنها خارج المكتبات البحثية ومرافق المعلومات المختصة وعلى قدر ما لهذا الرأي من مبرر وموضوعية بالنظر للواقع الذي تتواجد عليه مكتباتنا، إلا أن ذلك لا يحول بين تجربة إسقاط بعض التدابير والمواصفات على أعمال المكتبات الجامعية لتقويم مناهجها وأساليب تعاملها لقد تنوعت تدابير ايزو وغيرها من الهيئات الدولية في محاولة إيجاد أسس لعمل مكتبي منهجي خاص بأي نمط من المكتبات، فالمكتبات الجامعية لها تدابير ومواصفات تمكنها من أداء عمل مكتبي جيد واضح وذو مستوى يلاءم مستوى ومكانة المكتبة الجامعية أننا لا نقر إلزامية إتباع هذه المواصفات والتدابير بقدر ما نثير إلى فوائدها وما تقدمه من فائدة وإضافة لعمل حديث وفعال ونحاول من هذه الدراسة معالجة الإشكالية بطريقة منهجية بهدف الوصول إلى نتائج موضوعية واعتمدنا الدقة المطلوبة في طرح فرضيات الإجابة عنها ومعرفة مدى صحتها

بعد تحليل النتائج معتمدين على المنهج دراسة الحالة لدراسة وضعية لمكتبة "كلية العلوم الاجتماعية عبد الحميد ابن باديس" وسنقوم بمتابعة ذلك بالتحليل والتفسير بغية الحصول على نتائج تساعد على تشخيص الواقع لتطوير الجوانب الناقصة واستخلاص بعض الحقائق وعلى هذا أساس كان الموضوع المختار للدراسة تحت عنوان "قياس تطابق معايير الجودة الشاملة في المكتبة الجامعية، مكتبة كلية العلوم الاجتماعية نموذجا بمستغانم"

وتتشكل دراستنا من قسمين نظري وتطبيقي وأخيرا الدراسة الميدانية

نتطرق في الإطار المنهجي إلى تحديث موضوع البحث من خلال دراسات سابقة ثم نطرح الإشكالية والفرضيات والتساؤلات البحث.

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

يليه الفصل الثاني: الذي يتناول مفهوم الجودة الشاملة وأهدافها ومبادئها وكذا مراحل تطبيقها في مكتبات الجامعية وكذلك متطلباتها مع تسليط الضوء على المقاييس والمواصفات الحديثة المتمثلة في معيار ايزو في ميدان المكتبات خاصة ما يحتويه معيار 9000 الذي يجسد الجودة بمعناه الحقيقي، وأيضا تطرقنا إلى علاقة معيار ايزو بالجودة الشاملة.

أما الدراسة الميدانية التي قمنا من خلالها لتحليل النتائج والأجوبة من خلال استمارة الاستبيان التي اعتمدها وموزعة على العاملين بالمكتبة وفي الأخير توصلنا إلى أهم النتائج العامة لدراسة من منطلق الفرضيات البحث لتكون الخاتمة لبحثنا التي اشتملت على بعض المقترحات التي نحاول من خلالها المساهمة في إثراء هذا الموضوع المتعدد الجوانب

تمهيد:

يتناول هذا الفصل الإطار المنهجي كما هو معروف علمياً أن الدراسة تقوم على دعامتين أساسيتين هما: الجانب النظري، الجانب المنهجي. موضوع الدراسة تجربة ميدانية يقوم بها الباحث في إطار معرفي ومنهجي للحصول على نتائج نهائية.

وقد نتناول في هذا الفصل عرض مشكلة الدراسة وتساؤلات وفرضيات بالإضافة إلى أهمية وأهداف الدراسة التي نريد الوصول إليها وتحقيقها والاعتماد على الدراسات السابقة التي تساعد الباحث في دراسته، وتحديد مصطلحات ومفاهيم أساسية للدراسة الذي يسهل حصر الموضوع من العام إلى الخاص وإزالة الغموض عن موضوع الدراسة وأسباب اختيار الموضوع فالإجراءات المنهجية المتبعة بدءاً تحديد مجالات الدراسة ومجتمع البحث والعينة وصولاً إلى منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات، بمنطلق دراستنا تحت عنوان قياس تطابق معايير الجودة بالمكتبة الجامعية.

1/الدراسات السابقة:

من المهم جداً لأي باحث أن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه، لأن إطلاعه على ما سبق يجنبه التكرار، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من المراجع والمصادر، لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لدراستنا وتتلخص دراستنا في ما يلي:

الدراسة الأولى:

تحت عنوان "قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية: المكتبة المركزية للمركز الجامعي بغليزان" : وهي مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق بجامعة غليزان، سنة 2016. من إعداد الطالبين غالم ابتسام وعروس فاتحة، وتحت إشراف الأستاذ: بلحضري.

تهدف هذه الدراسة مفهوم الجودة وأساليبها وأهميتها وكذا مراحل تطبيقها في المكتبات الجامعية مع تسليط الضوء على مقاييس والمواصفات، الحديثة المتمثلة في معيار إيزو في ميدان المكتبات خاصة ما يحتويه معيار إيزو 9000 الذي يجسد الجودة بمعناها الحقيقي مع التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة بالمكتبات الجامعية وذكر أبعادها، مع تبيان مقياس جودة الخدمة نموذج الفجوات.

- وقد استخدم الباحث منهج الوصفي التحليلي وقد اعتمد في جمع البيانات على وسائل وأدوات وهي الاستبيان.

- وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود الخدمات التي تلبي احتياجات المستفيدين كخدمة الإرشاد والتوجيه وخدمة الإحاطة الجارية وخدمة البحث الانتقائي للمعلومات، كما اتضح أن كل المواد المطبوعة الأكثر استخداما من طرف المستفيدين كانت الكتب والرسائل الجامعية وبالرغم من أنها غير كافية.

الدراسة الثانية:

" الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة" وهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات بجامعة منتوري بقسنطينة ، سنة 2005 . من إعداد الطالب محمد رحالي تحت إشراف الأستاذ:د. عبد المالك بن السبتي.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم الجودة، ماهيتها، حدودها، سماتها، مروراً بتاريخها، وصولاً إلى تطبيقها في المكتبات والمراكز التوثيقية ثم التعرض لأشهر القواعد والتقنيات الموضوعية لتنظيم العمليات الفنية والتقنية الخاصة بتنظيم عمل المكتبي وكذا تسليط الضوء على المقاييس والمواصفات، الحديثة المتمثلة في إيزو 11620 في ميدان المكتبات، في تجسيد الجودة في المكتبات العامة.

- وقد اعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي، واستخدم أداة جمع البيانات هي الاستبيان موجه لفئتين الموظفين والمستعملين للمكتبة.

- وأظهرت نتائج الدراسة من خلال الاستمارة الموزعة سواء المستعملين أو الموظفين، لوحظ أن تفهم كامل وشامل لتدابير و كيفية تحقيق الأداء الجيد ولكنه ناقص من حيث الإمكانيات فالجودة حسبهم تقتدي قدرات مادية ضخمة وإمكانيات جبارة. ووضع بعض النقاط كمقترحات تساهم في إضافة شيئاً جديداً للعمل المكتبي في إطار تحقيق الجودة.

الدراسة الثالثة:

تحت عنوان " الخدمات في المكتبات الجامعية بين النظم التقليدية والنظم الآلية" مكتبة مدارس الدكتوراه بجامعة سطيف نموذجاً. وهي مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص المكتبات ومراكز المعلومات، من إعداد الطالبين: بوشارب عبد الرحيم و بقرار بلال، سنة 2011، تحت إشراف الأستاذ: أ.رشيد مزلاج.

- تهدف هذه الدراسة فصلين الأول تناول مفهوم الخدمات المكتبية وأنواعها من خدمات مباشرة وغير مباشرة، ومتطلبات والخدمات المكتبية المقدمة والتقليدية، وأيضا المكتبات الجامعية من حيث مفهومها وأنواعها. وفي الفصل الثاني النظم التقليدية والآلية بالمكتبة بمختلف أنواعها واستخدمتها.

- المنهج الذي استخدمه الباحث في دراسته المنهج الوصفي، ومن بين أدوات الدراسة استخدم الاستبيان والمقابلة والملاحظة.

- والنتائج العامة للدراسة التي استخرجها أن مكتبة مدارس الدكتوراه بجامعة سطيف أن الخدمات المكتبية فيها يمكن أن تحقق تطورا مستقبلا لكنها في الوقت الحالي غير كافية لتلبية حاجيات المستفيدين والسبب الراجع إلى أن :

- معظم المستفيدين يرون أن الخدمات المقدمة باستعمال النظم الآلية غير كافية تحتاج إلى تطوير.

- وإدخال تكنولوجيات حديثة وذلك من أجل الوصول إلى المعلومات وتطوير نظام المتبع داخل المكتبة.

2/ إشكالية البحث:

تعد المكتبة خلية أساسية ومهمة بالدرجة كبيرة في أي مؤسسة، فهي مركز المعرفة والتثقيف ومنبع القراءة وبالخصوص فيما يتعلق بالتعليم العالي نجد أن وجودها له اهتمام كبير، فهي تعتبر المكتبة جزء من الجامعة فهي أيضا تسمى مراكز المعلومات، مراكز التوثيق أما بالنسبة لمبنى المكتبة أن يكون مناسباً للمحيط البيئي ومنسجماً، ويلعب المبنى دوراً هاماً في نجاح المكتبة، وأن يكون موقعها قريباً إلى المستفيدين والباحثين وتصميمه ملائماً للمواصفات ومعايير الدولية للمكتبة، ويعتبر نجاح أي مكتبة ليس فقط فيما تحويه من مصادر المعلومات سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة، ولكن أيضاً فيما تقدمه من خدمات كالخدمات الأساسية المتمثلة في الفهرسة والتصنيف، وغيرها من الخدمات المرجعية وخدمات القراءة التي تقدمها المكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة. إن توفير الخدمات ذات الجودة العالمية، كان يمثل الدور الذي يضطلع به مديرو المكتبات والمؤسسات التوثيقية وذلك من خلال تحسين مستوى هذه الخدمات من أجل إرضاء وخدمة المستفيدين على اختلاف فئاتهم، إذ تسلك المكتبات الجامعية عدة مناهج للوصول بخدماتها لدرجة التميز وهذا من برامج الجودة الشاملة، وبالتالي العمل على تحسين المستوى الفني والإداري، واكتشاف الثغرات وجوانب القصور في الأداء، إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب أرضية معينة في كافة البنى التنظيمية والإدارية والتجارية داخل المنظمة وخارجها، بحيث توفر المناخ المناسب لإمكانية التطبيق، إذ كيف يمكن أن ينجح تطبيق مفهوم إداري تجهل الإدارة أهميته وجعل الجودة في مقدمة

استراتيجيات الإدارة العليا وتحقيق ذلك تتبع هذه الأخيرة عدة طرق منها تطابق معايير الجودة التي تقدمها وهذا ما يساعد المكتبات ومراكز المعلومات خاصة المكتبات الجامعية في توفير الخدمات تكون في مستوى متطلبات واحتياجات المستفيدين، وبما أن الجودة فهي فلسفة تحتضن كل الأنشطة لترضي احتياجات المستفيد في تسليم المعلومات وأهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية عن طريق مضاعفة جهود العاملين لقيادة التحسين المستمر من جهة أخرى.

وبما أننا بصدد تحديد إشكالية الدراسة والتي تعتبر الإطار النظري الشخصي التي يتم من خلاله طرح مشكلة البحث والتي سنحاول معالجتها لتحقيق من وجود تطابق معايير الجودة في المكتبة من حيث البنية المكتبة وخدماتها للمستفيدين، ومعيار معتمد عليه في المكتبة الجامعية ولتسليط الضوء نطرح الإشكال التالي: **ما مدى مطابقة معايير الجودة الشاملة في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية؟.**

4/تساؤلات الدراسة:

تساؤلات الدراسة هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة يسعى الباحث للإجابة عليها ويكون تساؤل متعلق بمشكلة الدراسة أو بحث ما تتطلب مشكلة البحث هذه التساؤلات عديدة ومعينة ومن هذه التساؤلات مما يلي :

- ما هو مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؟
- ما متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية؟
- هل توجد علاقة بين إدارة الجودة الشاملة ومعيار إيزو في المكتبات؟
- هل تطبق مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم معيار الجودة في أداء خدماتها؟

- هل الخدمات التي تقدمها مكتبة كلية العلوم الاجتماعية تتصف بالجودة أم لا؟

5/فرضيات الدراسة:

الفرضية هي الخطوة الهامة في الربط بين الجانب النظري والنتائج المتوصل إليها، فتكون تصريحاً بتنبؤ بعلاقة بين عنصرين أو أكثر أي أن كل دراسة أو بحث علمي يطرح تساؤلات يبحث عن إجابة أو حل لضبط الأهداف الأساسية للدراسة وضعنا الفرضيات التالية:

- عدم اعتماد مكتبة كلية العلوم الاجتماعية على أساليب حديثة ومتطورة تخضع لمقاييس ومواصفات عالمية موضوعة لتنظيم عمل المكتبي في أداء عمله داخل المكتبة.

- عدم إعطاء الاهتمام لتدابير الجودة والنوعية في تقديم الخدمات مما ينعكس سلباً على خدماتها بصفة عامة وعلى حاجيات ومتطلبات المستفيدين عن مستوى تقديم الخدمة.

6/تحديد مصطلحات الدراسة:

تعتبر ضبط المصطلحات المستخدمة في الدراسة وشرح معانيها من الأمور الأساسية في أي بحث علمي:

تعريف مصطلح المعيار:

المعيار لغة: ما يستعمل كمرجع للحكم حكماً قانونياً. فالاستفادة من حقوق معينة يجب أن تتوفر في شخص ما. معايير ينص عليه القانون.

اصطلاحاً: عبارة عن طريقة متفق عليه للقيام بالأشياء وقد يتعلق الأمر بإنتاج منتج، أو إدارة عملية أو تقديم خدمة أو توريد مواد ويمكن أن تغطي المعايير مجموعة ضخمة من الأنشطة والأهداف تضطلع بها المؤسسات ويستخدمها عملاؤها.¹

مفهوم الإجرائي: هو مجموعة من المقاييس والقواعد المنظمة للقيام بالأشياء، وهي الخطوط العامة التي يرجع إليها أصحاب القرار والعاملين في المؤسسات على اختلاف الموضوع عملها، حيث يعتبر هذا المفهوم العريض شاملاً لمناحي الحياة، فنجد معايير مناهج التعليمية ومعايير للتجارة والتسويق.

تعريف مصطلح الجودة:

أ/ الجودة لغة: يبدو أن مصطلح الجودة ليس جديداً ولا مستحدثاً، بل إنه من أصول اللغة منذ منشئها، إلا أن استعمالها لتقييم خدمات المؤسسات، أجل وأدق تعبير، ففي اللغة العربية نقول الجودة وبالفرنسية *qualité*، وبالإنجليزية *quality* والجودة لغة هي نقيض الرديء وجود أي الجيد على وزن فيعل وأصله جود، فقبلت الواو، ياء لانكسارها ومجاورتها الياء ثم أدغمت الياء الزائدة فيها، والجمع جياذ، وجيدات جمع الجمع نقول جاد الشيء جوده أي صار جيداً، وأجرت الشيء فجاد، والتجويد مثله، وقالوا جودت كما قالوا "أطول وأطاب وأطيب".²

ب/ الجودة اصطلاحاً: هو أداء العمل وفق معايير ومواصفات قياسية لبلوغ مستوى الامتياز في العلاقة بالزبائن على مستوى المؤسسات الاقتصادية، ويتم ذلك عن طريق تحسين نوعية المنتجات والرفع من مستوى الخدمات فبالنسبة للمؤسسات الاقتصادية الخاضعة للمنافسة،

¹ قادي عبد الغفور فتاح، معجم المصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض: مكتبة الفهد الوطنية، 2007، ص28.
² ابن منظور، لسان العرب، المحيط. المعجم لغوي علمي، قدم له الشيخ عبد الله العلايلي تصنيف يوسف الخياط، لبنان بيروت: دار العرب، المجلد الأول، ص240.

التي لا يمكن أن تكون ناجحة، إلا إذا توجت ودعمت بجودة في الإنتاج والمنتجات، ثم طالت هذه الطريقة المؤسسات الخدمائية كالنقل، الفنادق والخدمات الفكرية.¹

ج/ مفهوم الإجرائي: الجودة هي الأداء الجيد للخدمات على مستوى مرافق المعلومات والمكتبات، مع احترام للمقاييس والمعايير الموضوعية لتوجيه وتحسين الأداء، ويكون ذلك بقدرات المختصين أولاً وأساساً في الأعمال الفكرية والإعداد الجيد للقيم المضافة للأرصدة ومصادر المعلومات، ويتم هذا كله بتوافر الإمكانيات المادية والظروف الملائمة وكذا خبرة المهنيين.

تعريف مصطلح الجودة الشاملة:

إدخال كل العناصر العمل بالمكتبة الجامعية في التجديد والتحسين، والتعريف الدقيق في حاجات ورغبات المستفيدين من خدمات المكتبة والعمل على بدل كل جهد جماعي أو فردي في سبيل تحقيق الغايات.²

مصطلح المكتبة الجامعية:

المكتبة الأكاديمية تمثل المكتبة المركزية في الجامعات والمعاهد والكليات التي تشكل جزءاً من المؤسسات ومعاهد التعليم العلي وتحتوي على مقتنيات مختلفة في الأشكال الورقية والالكترونية.³

مفهوم الإجرائي: هي تلك المكتبة أو المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة لمجتمع الجامعة المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين، العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي.

¹ عبد المالك، بن السبتي، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة المعلومات والمكتبات، قسم المكتبات، المجلد الأول ع2، ديسمبر، 2002، ص30.

² محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص25

³ الصرايرية، خالد عبده، الكافي في المفاهيم علوم المكتبات والمعلومات (معجم عربي، انجليزي)، عمان: دار الكنوز المعرفة، 2010، ص 237.

7/ أهمية الدراسة:

- تساعد هذه الدراسة الجهات المعنية في فهم أعماق لمعايير الجودة في المكتبات لتجنب عوامل هدر الوقت والجهد، بحيث يعتبر نظام الجودة سمة من سمات عصر المعلومات.
- كما تكمن أهمية الدراسة في أنها تتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية حيث تعتبر هذه الأخيرة من أهم مظاهر التقدم والرقي التي تتميز بها الجامعة، إذ تفنقر المكتبات لي مثل هذه الدراسات.

8/ أهداف الدراسة:

- لضمان أي بحث علمي ومصادقته، لا بد أن يكون الباحث أهداف معينة يسعى إلى تحقيقها ومن خلال دراستنا حاولنا عرض بعضها:
- الوعي بأهمية المكتبات الجامعية.
- القيام بدراسة شاملة حول المكتبات الجامعية من جانب الخدمات التي تقدمها.
- التعرف على المعايير التي بنيت عليها المكتبة الجامعية.
- تسليط الضوء على الإجراءات العلمية لتنفيذ وتطبيق معايير الجودة في المكتبة الجامعية.
- بالإضافة إلى جعل الجودة كلغة تتصل بها المكتبات مع مثيلاتها.

9/ أسباب اختيار الموضوع:

- من بين الدوافع التي تواجه الباحث في اختيار الموضوع الذي يصلح للدراسة العلمية ويساهم في إثراء المعرفة فمنها ما هو موضوعي ومنها ذاتي :

1/9- الأسباب الموضوعية:

- حداثة الموضوع.

- كثرة الدراسات حول موضوع معايير الجودة الشاملة في المكتبة الجامعية.

- للجودة دور وأهمية في تنظيم والتسيير الحسن للمكتبة الجامعية.

- أصبحت الجودة اهتمام جميع المؤسسات والتنظيمات، إلا أن المكتبات بقيت بعيدة عن هذه النواحي والاتجاهات الحديثة.

2/9- الأسباب الذاتية:

- الاهتمام الشخصي بمعرفة الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية بصفة عامة ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بصفة خاصة.

- السعي إلى لفت انتباه المسؤولين إلى تطوير خدمات المكتبة والارتقاء بها إلى مستوى عال باعتبارها قطب هام للباحثين و الأساتذة.

- موضوع الدراسة في التخصص.

10/ منهج الدراسة:

تعرف هيلدا تابا Hilda Taba المنهج على أنه: "طريقة لتنظيم التفكير حول قضايا تخص تطوير المنهج مثل مكونات المنهج أو أهم عناصره. وكيفية اختيارها وتنظيمها، ومصادر القرارات المنهجية، وكيفية ترجمة المعلومات والمعايير النابعة من هذه المصادر لأجل بناء قرار منهجي محسوس¹.

وقد اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة وهو النوع من البحث المتعمق في فردية وحدة اجتماعية سواء كانت هذه الوحدة فردا أو أسرة أو نظاما أو مؤسسة اجتماعية أو

¹عمار فندليجي، منهجية البحث العلمي، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2012، ص188.

مجتمعا محليا أو مجتمعا عاما يهدف إلى جمع البيانات والمعلومات المفضلة عن الوضع القائم للوحدة وتاريخها، وخبراتها الماضية وعلاقتها مع البيئة ثم تحليل نتائجها بهدف الوصول إلى التعميمات يمكن تطبيقها. بحيث تستخدم أدوات قياس موضوعية لجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها. ويقوم على التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ حياة الوحدة موضوع الدراسة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها.

وكذلك يقوم بفحص واختيار مجموعة من العوامل التي تتصل بسلوك معين بهذه الوحدة وذلك بغرض الكشف عن العوامل التي تؤثر في الوحدة المدروسة وعن العلاقات السببية بين أجزاء هذه الوحدة. وعلى ذلك فإن الوحدة موضوع الدراسة (وحدة التحليل) قد تكون جزءا من حالة في إحدى الدراسات ويمكن أن تكون هي نفسها حالة قائمة بذاتها في دراسة أخرى.

11/مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع البحث على انه " المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة"¹.

استهدفت هذه الدراسة مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم كل العاملين بالمكتبة والأخصائيين وعليه تم توزيع 30 استمارة، استرجعنا منها خمسة وعشرون استمارة استبيان وقد تعذر علينا استرجاع الباقي من الاستمارات قدر ب 05 استمارات ونظرا لانشغالهم بأداء عملهم وعدم تواجد معظمهم.

12/عينة الدراسة:

¹ عبد الله؛ باشيوة لحسن؛ نزار عبد المجيد؛ هاشم السامرائي؛ عدنان. البحث العلمي: مفاهيم- أساليب- تطبيقات، عمان: دار الوراق، 2010، ص.ص 253-254.

تشمل العينة عدة أنواع، اخترنا منها النوع المتمثل في العينة القصدية أي نختر بقصد معين عادة ما يكون لدينا مجموعة بعينها نبحث عنها طلاباً، موظفين، وتساعد العينة القصدية في معرفة آراء المجتمع المستهدف لكل من المحتمل إعطاء وزن أكبر في المجموعات الأسهل وصولاً ضمن مجتمع الدراسة، كل طرق اختيار العينة التالية يمكن اعتبارها أنواع فرعية من العينة. ويتشكل مجتمع دراستنا من عمال مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم محل الدراسة، وقد أخذنا العينة القصدية من مجتمع الدراسة وقد كان عدده ثلاثين عامل وأخصائي.

13/ أدوات جمع البيانات:

إن دقة أي بحث علمي ونجاحه لا بد أن تتوفر لديه وسائل وأدوات بحث مناسبة من أجل الحصول على المعلومات والبيانات حول مشكلة الدراسة، ولهذا اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستمارة والملاحظة في جمع البيانات.

13/1- الملاحظة:

وهي حصر ما تبناه نحو شيء معين (سلوك أو ظاهرة أو مشكلة) لتعرف عليها وفهمها، وهي وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات في البحوث المختلفة¹.

وقد اعتمدنا في دراستنا على ملاحظة كأداة أولى للبحث أثناء بدء موضوع بحثنا.

13/2- الاستبيان:

أداة يستخدمها المشغولون في البحوث التربوية على نطاق واسع للحصول على حقائق الظروف والأساليب القائمة بالفعل، وإجراء البحوث التي تتعلق بالاتجاهات والآراء وقد يكون الاستفتاء في بعض الدراسات أو الجوانب المعينة منها، الوسيلة العلمية الوحيدة

¹ -نمرود عمس، مصطفى. منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الاجتماعية، عمان: دار غيداء، 2008، ص 207.

المسيرة لتعريض المستفيدين لميزات مختارة بعناية بقصد جمع البيانات اللازمة واثبات صدق الفرضية أو النظرية¹.

وانطلاقاً من هذا ونظراً لطبيعة الموضوع المعالج وخصوصياته وطبيعة التساؤلات والفرضيات المطروحة وكذلك البيانات المراد الحصول عليها وجب علينا استخدام الاستبيان كوسيلة للحصول على المعلومات.

وقد جاء الاستبيان مقسم إلى محاورين أساسية كما يلي:

- البيانات الشخصية: - تحديد الجنس - الرتبة - المؤهل العلمي - سنوات الخدمة.

- المحور الأول: الخدمة المكتبية، معرفة الخدمات المقدمة في المكتبة، وسائل تكنولوجيا، مجموعات مكتبية، عمل العامل في المكتبة.

- المحور الثاني: إدارة الجودة الشاملة في المكتبة، معرف إذا كانت المكتبة تطبق معايير الجودة في تلبية حاجيات المستفيدين، والأسباب التي تعيق تطبيق نظام معيار ايزو 9000.

14/حدود الدراسة:

عند إجراء أي دراسة ميدانية يشترط على الباحث على أن يقوم بتحديد مجالات البحث التي تتكون أساساً من عناصر محورية تعتبر ركيزة البحث والمتمثلة في الحدود الجغرافية، الزمنية و البشرية،تحديد هذه المجالات في الحقيقة، بمثابة توفير أدوات أساسية لتحكم في موضوع البحث:

* الحدود الجغرافية:

¹ - عليان، ربحي مصطفى، طرق جمع البيانات والمعلومات وأغراض البحث العلمي،[د.ط.].، عمان: دار الصفاء، 2008،ص67.

هي الإطار الذي أجرينا فيه دراستنا والذي تتوزع عليه عيناتنا وقد تمركزت هذه الحدود على مستوى مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم.

* الحدود الزمنية:

هي تمثل الوقت الذي استغرقتة الدراسة الميدانية بدأ من تحديد مجالها واختيار عيناتها وتصميم أدوات جمع البيانات المستخدمة فيها، وصولاً إلى تحليلها بعد جمع عناصرها.

لقد استغرقت مدة إنجاز هذه الدراسة حوالي ستة أشهر، من شهر ديسمبر 2017 إلى غاية شهر ماي 2018، وقد استغرقت الدراسة النظرية حوالي أربعة أشهر وكنا نعمل موازنة لهذا العمل على إنجاز استمارة استبيان وتصحيحها وتحكيمها وسارت عملية تحليل النتائج إلى غاية شهر ماي.

* الحدود البشرية:

شملت حدود الدراسة البشرية (الأخصائيون) بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم.

وتمثلت في العاملين في مكتبة والتي تشمل التخصصات التالية: كلية الأدب والفنون، كلية علوم الاقتصادية والتسيير، كلية علوم الإنسانية.

تمهيد:

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

1/ ماهية المكتبات الجامعية:**1/1- تعريف المكتبة الجامعية:**

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

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

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

بينما يعرفها آخر على أنها: هي أهم المؤسسات التعليمية العالي والعصب المحرك لأي جامعة والداعم الأكبر لمناهجها وبرامجها، كما تعتبر من احد أهم مقومات تقييم الجامعة، فنجاح

¹ - فادي، حداد. المرجع في علم مكتبات، عمان: دار أسامة، 2006، ص167.

² - بدير، جمال . مدخل في علم المكتبات والمراكز المعلومات، عمان: دار حامد، 2007، ص67.

الجامعة يقاس بمدى نجاح المكتبة في تقديم خدماتها والقيام بوظائفها بما يحقق رضا المستفيد وإشباع حاجياته¹.

2/1- أهداف المكتبات الجامعية:

تستمد المكتبات الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، باعتبارها نظاماً فرعياً أساسياً من النظام الكلي للجامعة، وإحدى وسائل حركته واستمراريته، وأكثر الأنظمة الفرعية للجامعة ارتباطاً ببرامجها الأكاديمية والبحثية.

ويمكن حصر أهداف المكتبية الجامعية في النقاط التالية :

- تنظيم وتطوير خدمات المنهج الدراسي في الجامعة أو الكلية، عن طريق اختيار وحفظ المواد المكتبية التي ترتبط بهذا المنهج.
- تيسير وسائل البحث والدراسة، من خلال توفير المعلومات ومصادر البحث والمعرفة التي يحتاج إليها الطالب والباحثون كل في مجال تخصصه والتي يحتاج إليها الأساتذة في إلقاء محاضراتهم على طلابهم.
- تنظيم المجموعات المكتبية، وذلك بإعداد الفهارس لها ووضع اللافتات الإرشادية التي تساعد القراء في الحصول عليها².
- توفير مصادر المعرفة الإنسانية لخدمة التخصصات العلمية المختلفة بالجامعة.
- تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات.

- تقديم خدمات للمستفيدين عن طريق الرد على الاستفسارات في أسرع وقت ممكن.

¹- محمد التربوي، أغادير عرفات جريحان، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار المسيرة، ط1، 2006، ص157.

²- إسماعيل، وائل مختار، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، ط2، 2012، ص250.

- تبادل مصادر المعلومات بكافة أشكالها بين الهيئات والمؤسسات في الداخل والخارج.
- خدمة البرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة¹.
- إقامة المعارض والأنشطة الثقافية التي من شأنها رفع الوعي الثقافي ودعم ثقافة الطالب.
- تقديم خدمات لأعضاء هيئة التدريس والطلاب والمجتمع².

3/1- وظائف المكتبات الجامعية:

1. الوظائف الإدارية: يقوم بها أمين المكتبة بالإضافة إلى رؤساء الأقسام وتشمل:

- عمليات إعداد الميزانية وتوزيعها.
- تعيين الموظفين وتدريبهم والتخطيط للخدمات الجيدة.
- تنظيم وحفظ السجلات المختلفة.

2. الوظائف الفنية:

- بناء وتنمية المجموعات وأوعية المعلومات مما يضمن توافر المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث العلمي.
- تنظيم المجموعات والمصادر باستخدام التكنولوجيا المناسبة
- تقديم خدمات المعلومات للدارسين والباحثين وتيسير سبل الإفادة من المقتنيات وأوعية المعلومات.

¹ - إسماعيل، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات، الإسكندرية: دار الوفاء لعنبا، 2009، ص31

² - إبراهيم، السعيد مبروك، إدارة الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية في عصر المعرفة، الإسكندرية: دار الوفاء لعنبا، [د. ط]2014، ص23.

ولاشك أن هذه الوظائف وما ينبثق عنها من أنشطة بحاجة إلى أساليب ونظم إدارية، تكفل جودتها وتنظيم حركاتها وهو ما يقصد به إدارة المكتبات ومرافق المعلومات التي تتمثل في عملية تنظيم الجهود، الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية المتاحة بالمكتبات¹

ومرافق المعلومات واستثمارها بأقصى درجة من خلال التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة²، وذلك للحصول على أكمل النتائج وتحقيق الأهداف المطلوبة بأقل جهد ووقت ممكنين، وبهذا المفهوم تعد الإدارة أداة تطوير المكتبات ومرافق المعلومات ووسيلة تقدمها ورقبها، ذلك عن طريق الاستغلال الأمثل للإمكانيات المادية والبشرية المتاحة بغرض تحقيق الأهداف المرسومة³.

وهناك وظائف أخرى للمكتبات الجامعية نذكر منها:

. الإشراف الإداري والفني على الفروع.

. تجميع كشاف هجائي بالمؤلفين والموضوعات لكل مجال فكري، متخصص لإفادة المستخدمين والباحثين.

. الإشراف على تبادل الإعارات والتعاون بين الفروع.

. الإشراف على عمليات التزويد، الإعارة، الفهرسة، التكشيف، الاستخلاص للمكتبات الفرعية

. تسهيل استعمال المكتبة وتلبية ما يحتاجها روادها من خدمات مكتبية ببليوغرافية وإعلامية بدقة وكفاءة.

¹ - مدادحة، أحمد نافع. التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في مكتبات الجامعات، جامعة البلقاء التطبيقية: دار الرواد مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2013، ص99.

² مدادحة، أحمد نافع. المرجع السابق، ص99.

³ محمد هاني، مدخل إلى علم المعلومات والمكتبات والتوثيق، دسوق: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014، ص23-24.

. توفير مواد المعرفة من كتب، دوريات، وثائق، خرائط، نصوص... الخ ضرورة للبحث العلمي¹.

4/1- أنواع المكتبات الجامعية:

تختلف أنواع المكتبات الجامعية باختلاف مجتمع المستفيدين الذي تخدمه، ويمكن حصر تلك أنواع في ما يلي :

1. المكتبة المركزية: وهي المكتبة الرئيسية للجامعة، وتهتم بصفة أساسية بخدمة طلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس والباحثين مع الاهتمام باقتناء المرجع العامة والمتخصصة، تقديم خدمات المعلومات المتقدمة، وتقوم المكتبة المركزية بالتنسيق والتكامل مع المكتبات الكليات وقد تحتوي على المواد المكتبية التي يمكن توفيرها بمكتبات الكليات².

2. مكتبة الكلية: تعد مكتبة الكلية وحدة هامة من وحدات المكتبة الجامعية، حيث تقدم خدماتها للقطاع العريض بالجامعة وهم طلاب المرحلة الجامعية الأولى، كما أنهم أكثر ارتباطها بها من المكتبة المركزية، لأنها أصغر حجما وأقل تعقيدا وأقرب لهم، كما تتصل في مقتنياتها التعليمية والمعرفية بم يدرسه الطلاب في مناهجهم الدراسية، مما يشجع ذلك الكثير منهم للتردد عليها والاستفادة من مقتنياتها ومراجعتها المتعلقة بها³.

3. مكتبات الأقسام أو المعاهد: ظهرت هذه المكتبات مع توسع الجامعات وتعدد التخصصات العلمية، مما استدعى فتح أقسام (المعاهد) جديدة، نتيجة زيادة عدد الطلبة

¹بدوي مصطفى محمد، مجلة المكتبات و المعلومات. فعل القراءة. **Erreur ! Signet non défini**، طرابلس: مجلة المجلد الشمالي، طريق 11 يونيو، ص 84.

²إبراهيم السعيد مبروك، إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة الجودة الشاملة-الهندرة -إدارة المعرفة-الإدارة الالكترونية، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، 2012، ص43.

³خطاب السعيد مبروك، الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا اتصالات وثورة المعلومات، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014، ص206.

المسجلين، وهذا أدى إلى عجز المكتبة المركزية في تلبية جميع احتياجات القراء، مما دفعها إلى فتح فروع لها على مستوى هذه المعاهد، وقد تطورت هذه الفروع ونمت شيئاً فشيئاً بالكتب والوثائق، مما جعلها في مكانة لاستقطاب الأساتذة والطلبة¹.

والطلبة من خلال الخدمات الفعالة التي تقدمها، وهذا أعطاهما فيما بعد صفة المكتبات بعد أن كانت مجرد فروع المكتبة المركزية أو مركز للوثائق².

4.مكتبات مراكز البحث العلمي: هي مكتبات تنشأ على مستوى الجامعة وتوجه لخدمة البحوث العلمية والعاملين على إعداد الدراسات فنهياً لهم المصادر والمراجع التي تساعدهم في تقديم بحوثهم³

5/1- مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية:

_ الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية.

_ أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

_ الهيئة الإدارية في الجامعة من موظفين وعاملين في مختلف الدوائر الإدارية.

_ الباحثون في مختلف المجالات والموضوعات....الخ.

_ أفراد المجتمع المحلي.

وتختلف المكتبات الجامعية في خدماتها لأفراد المجتمع المحلي ومؤسساته من مجرد

السماح لهم بالاستخدام الداخلي لمصادر المعلومات إلى الإفادة الكلية من مصادر

وخدماتها⁴.

¹ - خطاب السعيد مبروك، لوائح المكتبات الجامعية في عصر الرقمي .عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014، ص70.

² خطاب السعيد مبروك، المرجع السابق، ص70.

³ سعيد أحمد حسين، مكتبة الجامعية: نشأتها- تطورها-أهدافها- وظائفها، بيروت: دار الجيل للنشر والتوزيع، 1992، ص25

⁴ عليان ربحي مصطفى، طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، عمان: دار صفاء، 2008، ص170.

2/ الخدمات المكتبية بين الأداء والرضا:

1/2- تعريف الخدمة المكتبية:

ورد في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف معجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات فقد عرفها بأنها: "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبتث المعلومات"¹. ويعرفها ربحي عليان بأنها: "كافة التسهيلات المكتبية للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف"²

كما تعرف الخدمة المكتبية بأنها "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين من الأجل استخدام الكتب والمواد المكتبية الأخرى"³.

تعتبر الخدمة المكتبية المرآة الحقيقية التي تعكس مدى إشباع المكتبة ومدى نجاحها في الاستجابة لحاجيات المستفيدين⁴

2/2- أنواع الخدمة المكتبية:

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

¹- غالب، عوض . المرجع السابق، ص21.

²- غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار صفاء للنشر، 2000، ص21.

³- أحمد نافع المدادحة، الخدمات المكتبية للمستفيدين، عمان: المعترز لنشر، 2000، ص25.

⁴- أحمد نافع المدادحة، المرجع السابق، ص25.

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

- مجتمع المستفيدين من حيث حجمه وطبيعة حاجاته.
- مصادر المعلومات التي تنسم بالغازارة والتشتت اللغوي والموضوعي.
- الموارد المادية والبشرية المتاحة بالمكتبات.¹

ومصادر المعلومات في المكتبات ومن أهم المعطيات المميزة لهويتها حيث من الممكن إن تشابه إلى حد بعيد في أنظمة الفهرسة والتصنيف وغيرها من الخدمات إلى أن مقتنيات ومجموعات كل مكتبة تتميز بطابع خاص من غيرها من الخدمات ،سواء من حيث الكم أو النوع هذا إلا أن المستفيد قد لا يهتم كثيرا بالفهرسة والتصنيف وغيرها من الخدمات الفنية بقدر اهتمامه بمدى توفر المادة التي يبحث عنها.²

ومن ثم فإن التزويد هو مجموعة من الإجراءات الفنية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الإهداء، الشراء، التبادل، وكما يعرفه أحمد محمد الشامي بأنه "القسم المسؤول عن تزويد واقتناء الأوعية التقليدية وغير التقليدية والسجلات واستقبال الفواتير واستعمال المواد التي لم تصل بعد والاتصال بالموردين .³

3- خدمات الفهرسة والتصنيف processing services:

¹- أحمد ناهد الحمدي،مناهج البحث العلمي في علوم المكتبات والمعلومات،جدة:دار المريخ،1979،ص180.
²ربحي مصطفى عليان ، حسن أحمد المومني،المكتبات والمعلومات والبحث العلمي، عمان :جدار الكتاب العلمي،ط1،2006،ص89.
³الشامي محمد أحمد،المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات:انجليزي،عربي،الرياض:دار المريخ،1997،ص89.

. **الفهرسة:** تعرف الفهرسة بأنها "عملية الإعداد الفني لأوعية المعلومات من كتب ودوريات ومواد أخرى، وبهدف أن تكون هذه الأوعية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة أو مراكز المعلومات بأيسر الطرق وفي أقل وقت وجهد ممكن" وهي عملية بيان للملاح المادية والموضوعية لمصادر المعلومات مجرد مخازن لمصادر المعلومات ليس إلا، ولهذا يمكن القول إن نجاح المكتبات ومراكز المعلومات في تحقيق أهدافها وخدمة المستفيدين يتوقف بدرجة كبيرة على مدى نجاح عملية الفهرسة وإعداد الفهارس التي لديها بطريقة علمية.¹

. **التصنيف:** يحتل التصنيف مكانة بارزة في علم مكتبات والمعلومات وذلك لأنه يتناول التنظيم المقتن للعلوم والمعارف الإنسانية كما هي ممثلة في مصادر وأوعية المعلومات² ويعتبر التصنيف من العمليات الأساسية الأولى التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لتنظيم مجموعاتها ومصادرهما من أجل وصول الباحث للمصدر المطلوب بسرعة و بأقل جهد ممكن.

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

- نظام تصنيف ديوي العشري ويستخدم الأرقام فقط.

- نظام تصنيف مكتبة الكونجرس ويستخدم الحروف والأرقام.

- نظام التصنيف العشري العالمي ويعتمد أساساً على نظام ديوي العشري.

¹ ربحي مصطفى عليان، النجداوي أمين، مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار صفاء للنشر، 1999، ص 263.

² - برجس، غرام. مدخل إلى علم التصنيف في المكتبات، [د. م.] مطابع الصباح، 1986، ص 64.

والتصنيف يعني التنظيم أو التبويب أو الترتيب وفي المكتبة يقوم المكتبي المدرب بتصنيف الكتب والمواد المكتبية الأخرى بهدف الوصول لهذه الكتب بسرعة وبسهولة وهو فن اكتشاف موضوع الكتاب والدلالة عليه برمز من رموز نظام التصنيف الذي تستخدمه المكتبة¹، ويهدف التصنيف إلى تنظيم الكتب والمواد المتواجدة في المكتبة بحيث يسهل استعمالها عند الحاجة وإعادتها إلى مكانها الصحيح بعد الانتهاء من استعمالها، كما يهدف التصنيف إلى وضع وترتيب الكتب المتشابهة والكتب التي تبحث في موضوع واحد والكتب التي تبحث في مواضيع متقاربة في أماكن متجاورة على الرفوف.

. التكتشف والاستخلاص: من الخدمات المهمة بالنسبة للمكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة.

- التكتشف: هو عملية توصيف وتعريف الوثيقة باستخدام مصطلحات تعبر عن المحتوى الموضوعي لها، ولا يقصد بالتكتشف الوصف المادي للوثيقة (الفهرسة الوصفية) على²

الرغم من أن بعض عناصر الوصف المادي قد يستخدم في الكشف الموضوعي إذا كانت هذه المعلومات تساعد المستفيد على تحديد ما إذا كانت وثيقة ما تجيب على طلبه أم لا.

- نظام التكتشف: فهو مجموعة من الإجراءات اليدوية أو الآلية المتبعة في تنظيم المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات لخدمة أهداف الاسترجاع والبيت.

- لغة التكتشف: أهم العناصر هذا النظام وهي مجموعة من الرموز أو المصطلحات التي تستخدم في التعبير عن هذا المحتوى الموضوعي للوثائق.

التكتشف هو عملية تحليل المحتوى الموضوعية لأوعية المعلومات والتعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام التكتشف.¹

¹برجس، غرام. المرجع السابق ص64.

² زكي حسين الوردي، مجبل لازم الملكي، مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، عمان:الوراق،2002،ص258.

- الاستخلاص:

لغة: تخلص الشيء من الشوائب واستخراج مادته أو خصائصه الأساسية كاستخلاص العطر من الزهور والنباتات الفطرية .

اصطلاحاً: هو عملية التلخيص العلمي للخصائص والعناصر الجوهرية في مقالة أو بحث أو تقرير علمي أو إداري أو اختراع أو رسالة جامعية، وسواها من أوعية المعلومات الأخرى وهو ذلك التحليل من أجل تقديم أهم ما تشمل عليه الوثائق من وسائل وأفكار ومعلومات.²

- المستخلصات: لغة المستخلص Abstract: هو الناتج المشتمل على الخصائص أو المكونات الأساسية لمادة ما أو عدة مواد معا.

أما اصطلاحاً هو الناتج النهائي للاستخلاص فهو ملخص المطبوع أو وثيقة يضمن سهولة الوصول إلى الوثيقة الأصلية ويكون مصحوب بوصف ببليوغرافي.³

وتوجد أنواع عدة من المستخلصات منها: الإعلامية والمستخلصات الكشفية أو الدلالية والمستخلصات النقدية والمستخلصات المتحيزة... الخ. وتلعب المستخلصات دوراً كبيراً في إحاطة المستفيدين بالتطورات الحديثة في مجالات تخصصه وتقدم رصيذاً من المعلومات المرجعية التي يمكن أن توفر على المستفيدين على تقدير قيمة الإنتاج الفكري المتاح ومدى ملائمة مجال اهتماماته ومدى حاجاته للرجوع إلى الوثيقة الأصلية.⁴

4- خدمات القراء أو الغير المباشرة أو الخدمات العامة:

¹- زكي حسين الوردى، المرجع السابق 2002، ص 258.

² حشمت قاسم، خدمات المعلومات، مقوماتها وأشكالها، القاهرة: مكتبة غريب، 1984، ص 258.

³ - غادة عبد المنعم موسى، بحوث ودراسات في علوم المكتبات وفنون النشر، الإسكندرية: دار الهدى، [د.ت]، ص 11.

⁴ غادة عبد المنعم موسى، المرجع السابق، ص 11.

المقصود بخدمات المستفيدين: هي تلك الجهود الرامية إلى التعريف بسبل المعرفة وتهيئة سبل الإفادة منها ومساعدة الباحثين وغيرهم من المستفيدين لكي يسلكوا سبلهم بأمان في خضم هذا الرصيد الضخم من المعلومات.¹

أو بتعريف آخر الخدمات العامة أو المباشرة أو خدمات المستفيدين أو الخدمات المكتبية تشمل كافة الأعمال والأنشطة والخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين مباشرة، أو التي تتعامل فيها المكتبات ومراكز المعلومات مع المستفيد بشكل مباشر، وتشمل هذه الخدمات ما يلي: خدمة الإعارة، الخدمة المرجعية، خدمة الإحاطة الجارية، الخدمة البيبليوغرافية، خدمة البحث بالاتصال المباشر.... الخ.²

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

تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات وبشكل عام، وتعتبر من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات الجامعية وأحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها³ بمجتمع المستفيدين، وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فعالية المكتبة في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها⁴

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

¹ حشمت قاسم، مدخل لدراسة المكتبات والمعلومات، القاهرة: دار غريب، 1995، ص175.

² زين عبد الهادي، إجلال بهجت، تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1999، ص111.

³ - عمر، أحمد همشري؛ ربحي، مصطفى العليان، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، عمان: دار الشروق، ص 286-287.

⁴ - عمر أحمد همشري، المرجع السابق، ص 286-287.

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

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

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

رابعاً: حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة إليها ويمكن أن تقوم المكتبة بحجز بعض المواد اللازمة لعدد كبير من المستفيدين في جناح خاص داخل المكتبة بحيث يتم الاطلاع عليها داخلياً.¹

خامساً: متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم سواء بشكل مباشر أو من خلال إشعارات خاصة أو عن طريق الهاتف، ولكي تقدم خدمات الإعارة بشكل جيد وفعال تحتاج العملية إلى وجود سياسة للإعارة واضحة ومكتوبة وتجب على التساؤلات المختلفة التي قد يطرحها الجمهور وهي كالاتي:

- من يحق له الإعارة؟

- ما هي الشروط الواجب على المستعير الالتزام بها؟²

- ما هي مدة الإعارة للمواد المختلفة؟

- ما هي المواد التي يمكن استعارتها والمواد غير المسموح بإعارتها؟

¹ - ذياب، محمد مفتاح، تسويق الخدمات المكتبات والمعلومات، المفهوم والنشأة والتطور، مجلة الدراسات عربية في المكتبات والمعلومات، 2ع، 1999، ص89.

² - لبنداري، إبراهيم دسوقي، البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات، الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2004، ص16.

- ما نوع وطبيعة العقوبة بحق المخالفين لأنظمة وقواعد الإعارة؟

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

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

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

- متى؟والمقصود هنا تاريخ الإعارة أو تاريخ الإرجاع للمادة.¹

الخدمات المرجعية: تعتبر هذه الخدمات من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، والمعروف أن كل مكتبة أو مركز المعلومات مهما كان حجمه يضم قسما أو جناحا للمراجع يشرف عليه أمين المكتبة أو أمين المراجع،ومهما كان حجمها(المكتبة)أيضا هناك أسئلة توجه إليها من قبل المستفيدين،ومن الواجب عليها الإجابة على مثل هذه الأسئلة بغض النظر عن طبيعتها.²

وتعتبر الخدمة المرجعية من وظائف أخصائي المراجع وتقوم أساسا على مجموعة الكتب المرجعية التي تتمثل الأنواع التالية:معاجم والقواميس ،الموسوعات ،معاجم التراجم والسير، المراجع الجغرافية، الكتب الإحصائية، البيبليوغرافية، الكشافات،المستخلصات، الأدلة ، الكتب السنوية، الموجزات الإرشادية.

¹البنداري، إبراهيم دسوقي، المرجع السابق،ص16.

²قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات :مفاهيم - عمليات - تطبيقات، عمان: دار الشروق،2006،ص90-92.

وتنقسم الخدمة المرجعية إلى قسمين هما :

أولاً- الخدمات المرجعية المباشرة: وتشمل الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدين بشكل مباشر إرشاد الرواد وتوجيههم ،تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة.

ثانياً-الخدمات المرجعية غير المباشرة : وتشمل اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم، ترتيب المراجع على الرفوف وإعادة المراجع إلى أماكنها الصحيحة.

وهناك ثلاثة مستويات للخدمة المرجعية أولها الخدمة المرجعية المتحفظة وفيها يقدم الحد الأدنى من المعلومات كالإشارة إلى مكان المرجع المطلوب .ثانيها تسمى الخدمة المرجعية المعتدلة أو المتوسطة وفيها يقدم المرجع المناسب وشرحا عن كيفية استخدامه لإيجاد المعلومة المطلوبة وثالثها الخدمة المرجعية التامة أو القصوى وهذه تصل إلى تقديم المعلومات المطلوبة أو الإجابة اللازمة والمناسبة للسؤال المطروح¹.

. خدمات الإحاطة الجارية:

مصطلح جديد نسبيا لأنشطة مألوفة في خدمات المكتبات وتعرف خدمة الإحاطة الجارية بأنها عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوافرة حديثا في المكتبات واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات المستفيدين وتسجل هذه المواد من أجل إعلامهم أو إحاطتهم علما بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة ومراكزها المعلومات².

وتأتي هذه الخدمات من حاجة الباحثين إلى ملاحقة آخر التطورات الجارية في مجال الاهتمام والتخصص وخاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا كذلك تنبع هذه الخدمات من

¹- تشارلز ماكلوبر وآخرون، الإحصاءات والقياسات ومعايير الجودة لتقييم الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات :إرشادات وتوجيهات ،الرياض: مكتبة الملك فهد،2010،ص24.

²- عمر، أحمد همشري ؛ربحي، مصطفى عليان ،أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات، عمان، دائرة المطبوعات والنشر،1990،ص290.

اهتمامات المؤسسة ذاتها بقضية المعلومات وضرورة توفرها من أجل تطوير سياساتها وتحسين إنتاجها وخدماتها والتخطيط المستقبلي لبرامجها وتتضمن خدمات الإحاطة الجارية النشاطات التالية:

- استعراض الوثائق والمصادر التي تصل المكتبة أو مراكز المعلومات.

- اختيار المواد بمقارنتها مع احتياجات المستفيدين.

- إشعار المستفيدين وإعلامهم بالمواد التي تهمهم بالطرق المناسبة.¹

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

خدمة البحث بالاتصال المباشر: وتعرف بأنها عبارة عن نظام الاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق استخدام الحاسوب والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وقواعد المعلومات المقروءة أليا.³

وقد ظهرت هذه الخدمة مع بداية الستينات وخطوات تقديم الخدمة تتلخص في مقابلة المستفيدين قبل إجراء البحث لفهم طبيعة حاجاته للمعلومات بدقة من خلال تحديد مفاهيم ومصطلحات البحث اختيار قاعدة أو قواعد المعلومات المناسبة والاتصال بنظام المعلومات المناسب وإجراء البحث المباشر، تقييم النتائج وتقديمها للمستفيدين والاحتفاظ⁴

¹ همشري ، عمر احمد؛ ربحي مصطفى عليان. المرجع السابق، ص290.

² أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي، المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة، القاهرة، مكتبات غريب، [د-ت] ص227.

³ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الأردن: دار وائل للنشر، ط3، 2005، ص18.

⁴ - همشري ، عمر احمد؛ ربحي مصطفى عليان. المرجع نفسه، ص 290.

بنسخة منها ويمكن أن تقدم الخدمة بطريقة غير مباشرة وقدم حاليا من خلال البحث في قواعد البيانات مخزنة على أسطوانات الليزر¹ CD ROOM

. الخدمة الببليوغرافية:

تعد الخدمات الببليوغرافية على درجة كبيرة من الأهمية وخاصة الباحثين وطلبة الدراسات العليا ولهذا تعتبر هذه الخدمة أساسية وضرورية في المكتبات الأكاديمية والمتخصصة والوطنية بسبب طبيعة جمهورها واحتياجاته وتأتي أهمية هذه الخدمة من تضخم الإنتاج الفكري وتعدد أشكاله وموضوعاته ولغاته وتعدد احتياجات المستفيدين وأهمية الوقت في حياتهم. ويتلخص الدور الذي يمكن أن تقوم به المكتبات ومراكز المعلومات في مجال الخدمات الببليوغرافية في النقاط التالية:

- اختيار الببليوغرافيات المختلفة اللازمة المناسبة.

- توفير الببليوغرافيات المختلفة للباحثين وإعلامهم عن توافرها.

- إرشاد الباحثين وتدريبهم على كيفية استخدام الببليوغرافيات المختلفة.

- تقديم معلومات ببليوغرافية عن بعض المصادر للباحثين.

وكذلك تقوم المكتبات بإعداد قوائم ببليوغرافية مختلفة قد تأتي بناء على طلب من الباحثين أو توقعاً لحاجة معينة قد تظهر في مناسبة معينة منتظرة.²

متطلبات الخدمة المكتبية:

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل لابد من

عدة متطلبات (مقومات) أساسية تركز عليها وتتمثل هذه المتطلبات في:

¹ همشري، عمر أحمد؛ عليان، ربحي مصطفى، المرجع السابق، ص48.
² مبروك إبراهيم السعيد، أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة، القاهرة، دار العلم والإيمان للنشر، 2010، ص221.

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

مصادر المعلومات: information sources

تعتبر مصادر المعلومات التي تفتنيها المكتبات ومراكز المعلومات هي الركيزة الأساسية بجوانب الخدمة المكتبية ويتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها وكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفرع المعرفة البشرية كافة ومتنوعة المستويات ومطابقة المعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها، كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها أو مراكز المعلومات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة وتعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم معلومات معينة أو خدمة معينة يحتاجها المستفيد.¹

أشكال مصادر المعلومات :

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

- ✓ الكتب بكافة أنواعها .
- ✓ الكتيبات والنشرات.
- ✓ التقارير العلمية وتقارير البحوث².

¹سعادة راغب الخطيب وعبد الرزاق سالم الرحاطة، المدخل العلمي الحديث للإدارة العامة، عمان كنوز المعرفة، ط1، 2009، ص315.

² - عبد الحافظ سلامة ، أساسيات علم المكتبات والمعلومات ، الأردن، الهيئة 2002، ص55.

✓ الرسائل الجامعية.¹

✓ الكشافات والمستخلصات وغيرها.²

- مصادر المعلومات غير المطبوعة (غير التقليدية): وهي أوعية المعلومات غير التقليدية التي تقوم على تسجيل الصوت والصورة المتحركة، أو هما معا تظهر في أشكال متنوعة أشهرها الشريط والقرص والأسطوانة وتستخدم في أغراض البحث ومجالات الترفيه.

تنقسم هذه المصادر الغير المطبوعة إلى ثلاث أنواع:

المواد البصرية Visual Materials:

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

- الأفلام الناطقة.

- أفلام الفيديو.

- المصغرات الفلمية (الميكرو فيلم والميكرو فيش... الخ).³

المواد السمعية Audio Matériels:

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

- الأسطوانات الصوتية.

¹ - عبد الحافظ سلامة ، المرجع السابق، ص55.

² عبد الحافظ سلامة ، المرجع السابق، ص55.

³ الزاوي نور الدين ، تصنيف ديوي العشري وعلاقة التصنيف بالفهرسة، القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2012، ص22.

- الأشرطة الصوتية.

- الأسلاك الممغنطة.¹

المواد السمعية والبصرية: Audio Visual Materials:

وهي المواد التي تعتمد على السمع والبصر معا في نفس الوقت ومن أمثلتها:

- الأفلام الناطقة.

- أفلام الفيديو.

- الشريحة الفيلمية الناطقة.

- الفيلم الملفوف الناطق.

- الشرائح والشفافيات الناطقة وغيرها.²

مصادر المعلومات الإلكترونية:

هي كل ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة الكترونيا على وسائط ممغنطة أو ليزيرية بأنواعها، أو تلك المصادر المخزنة أيضا الكترونيا في ملفات قواعد البيانات وبنوك معلومات متاحة للمستفيد عن طريق الاتصال المباشر وداخليا في المكتبة أو مراكز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المتراصة وغيرها.³

الكادر البشري المؤهل:

¹ جرجيس، حاسم محمد القاسم، بديع، مصادر المعلومات في مجال الإعلام والاتصال الجماهيري، الإسكندرية: مركز الإسكندرية في الوسائط الثقافية والمكتبات، 1998، ص07.

² جرجيس، حاسم محمد القاسم، بديع، المرجع السابق، ص07.

³ قنديلجي، عام، إبراهيم، الراحي السامرائي، إيمان فاضل، مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الأنترنت، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2000، صص198-199.

القوى العاملة في المكتبات تشكل الأساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها، وتحقيق أهدافها، لهذا وجب على المكتبة أن توفر العاملين في المكتبة من المتخصصين وفقا لنوعية¹

وطبيعة الخدمات التي تقدمها، ويمكن تقسيم العاملين في المكتبات إلى ثلاث فئات هي:

- العاملون الفنيون: وهم الذين يقومون بممارسة الأعمال الفنية كالفهرسة والتصنيف

- الإداريون وتتركز طبيعة أعمالهم على تنظيم وإدارة المكتبة والتخطيط لها.

- العاملون غير الفنيين: ممن يمارسون الأعمال الكتابية الروتينية كالإعارة.²

ومن هنا نجد إن القوى العاملة توفر إسهاما كبيرا في تقديم أفضل الخدمات إلى الجمهور المستفيدين إذ يمكن للمكتبة أو مراكز المعلومات دون وجود هذا الكادر أن تقدم خدماتها والكادر يجب أن يكون مؤهلا مكتبيا وإداريا وأن يتميز بسرعة البديهة والقدرة على التعامل والاتصال الفعال والمؤثر مع القراء وأن يمتلك ثقافة عالية وشخصية اجتماعية جذابة.³

المتطلبات المالية: (الميزانية)

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

- النفقات المالية التي نحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة.

- متطلبات الأجهزة كأجهزة التصوير وأجهزة المواد السمعية والبصرية والمصغرات الفيلمية وأجهزة الحاسوب ومكوناتها المختلفة.

¹- ودربان، عز الدين، تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق، مجلة المكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة: قسم المكتبات مج1، ع2، 2002، ص56.

²بوردبان، عز الدين، المرجع السابق، ص56.

³عبد الحكيم، محمد عصمت، خدمات المعلومات العلمية في المكتبة الالكترونية المتخصصة، شخصيات وأوراق العمل حول المكتبة الالكترونية والنشر الالكتروني، تونس: معهد العالي للتوثيق، 1999، ص55.

- النفقات المالية التي تتطلبها البرمجيات المختلفة وخاصة التي تستخدم الحاسوب في أعمالها.

- النفقات لصيانة الأجهزة والمواد المختلفة والمكان التي يحتويها¹

التسهيلات اللازمة للمستفيدين:

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

- مناظير المطالعة.

- القاعات المناسبة المهنية للقراء والمطالعة.

- أجهزة التصوير.

- الأجهزة الخاصة بالمواد السمعية والبصرية والمصغرات الفيلمية.

- الإرشادات والتعليمات الخاصة باستخدام أجهزة الحواسيب وخصوصا المكتبات التي تستخدمها في أعمالها المختلفة.

- وسائل الاتصال المختلفة كالهاتف والفاكس وغيرها.

- الإضاءة والتهوية والتدفئة والتبريد.

- المرافق الصحية المختلفة².

¹ زين عبد الهادي، إجلال بهجت، تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1994، ص93
² عبد الله حسن الحداد، فيصل، خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة، الرياض: مكتبة الملك فهد، 2003، ص92.

العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية: إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها:

مجتمع المستفيدين: حيث يختلف من مكتبة إلى أخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم، وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم وتتناسب مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد فمجتمع المكتبة المدرسية مثلا الذي يضم الطلبة والمدرسين¹ 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 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 والمتخصصة وغيرها، وبالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى ويعود ذلك الاختلاف إلى أهدافها وحجم مجموعاتها وحجم المستفيدين وإمكاناتها المتوفرة.²

العاملين في المكتبة من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم: فكما كان عدد العاملين في المكتبة كبيرا إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر متقدمة.

¹ - حشمت قاسم، مصادر معلومات وتنمية مقتنيات المكتبية، القاهرة: دار الغريب، 1995، ص35.

² - حشمت، قاسم، المرجع السابق، ص35.

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

عوامل أخرى: وتتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية والدينية واللغوية والجغرافية وتطور الاتصال فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصه.¹

خلاصة:

تعد المكتبة مركز ثقافي مهم في أي مجتمع كان، وقد تختلف وتتنوع ومن بينها المكتبة الجامعية التي تلعب دورا في مؤسسات التعليم العالي فهي عصب المحرك لأي جامعة والداعم الأكبر لبرامجها، مناهجها فنجاح الجامعة يقاس بمدى نجاح المكتبة في تقديم خدماتها والقيام بوظائفها بما يحقق رضا المستفيد وإشباع حاجيات والباحثين والطلبة لأن هدفها الأكبر يكمن في توفير للمستفيد الكتاب الذي يحتاجه دون جهد أو تكلفة فالخدمة المكتبية هي المرأة التي تعكس مدى نجاحها في إرضاء مستفيديها.

¹محمد فتحي عبد الهادي، المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبلوغرافيا والمعلومات، القاهرة: مكتبة الدار العربية، 1993، ص189.

تمهيد:

أصبح العالم قرية مترامية الأطراف مما دعا الكثير من المستفيدين وأصحاب الاهتمام بقطاع الخدمات إلى البحث عن مؤسسات خدماتية تشير بجودة الخدمة التي تقدمها، لذلك تسعى كثير من المؤسسات ومنها المكتبات ومراكز المعلومات أيا كان حجمها للارتقاء بمستوى الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء. ومطلوب منها أكثر من أي وقت مضى انتهاج سياسة جديدة نفعية تخدم المستفيد والمكتبة نفسها.

ومن بين الأهداف التي تسعى أي هيئة لتحقيقها بل وتعتبرها شعارا لها خلال هذه السنوات الأخيرة، ألا وهي "الجودة" التي تمكن من إتقان العمل وأدائه وفق معايير وقوانين ومواصفات دولية وشائعة علمية وخبيرة تساهم في رفع القيمة وتحقيق الفائدة، والمكتبات عبر التاريخ من الهيئات الأكثر حساسية وتأثرا بأي جديد أو حديث، لأنها دوما تبحث عن الأداء الجيد للهروب من الرداءة لهذا فإنها معنية كغيرها من المؤسسات بانتهاج أساليب وتدابير العمل الجيد.

1/ مفهوم إدارة الجودة الشاملة: هي أسلوب تفكير وطريقة عمل تسعى لإدخال التطوير والتحسين المستمر للأداء العام بالمكتبة ورفع الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات من خلال سرعة انجاز المهام عدم الازدواجية في اتخاذ القرار والإتقان في العمل مع الاعتماد على مبادئ الجودة (التركيز على المستفيدين وتلبية احتياجاتهم ودعم الإدارة والعاملين).¹

هي الأداء الجيد للخدمات على مستوى مرافق المعلومات والمكتبات، مع احترام للمقاييس والمعايير الموضوعية لتوجيه وتحسين الأداء، ويكون ذلك بقدرات المختصين أو²

¹ ثناء إبراهيم موسى فرحات، إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور حديث، القاهرة: الدار المصرية، 2011، ص28.

² سوت، إيريك تعريب عبد اللطيف عبيد، منهج الجودة في مكتبة أسئلة أجوبة المجلة العربية للمعلومات، مج20، ع1، تونس، 1999، ص135.

وأساسا في الأعمال الفكرية والإعداد الجيد للقيم المضافة للأرصدة ومصادر المعلومات، ويتم هذا كله بتوافر الإمكانيات المادية وكذا خبرة المهنيين.¹

- الدقة في تقييم الخدمة أو المعلومة للمستفيد أو الباحث بحيث تكون ملائمة تماما لاستفساراته ومطابقة في موضوعها لمجال بحثه، يشعر معها بالرضا والفائدة.²

أهداف إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

هناك العديد من أهداف إدارة الجودة الشاملة تتمثل في ما يلي:

1. التخطيط الاستراتيجي قصير وطويل الأجل للمكتبات.
2. بناء القدرات الوظيفية للمكتبات ومراكز المعلومات وتحسين بيئة العمل.
3. تحديد رؤية ورسالة للمكتبات.
4. تقديم الأداء بالمكتبات وإرضاء المستفيدين وتلبية احتياجاتهم.
5. توفير إدارة مالية جيدة مرتبطة بقسم تنمية المقننات بالمكتبات ومراكز المعلومات.³
6. حدوث تغيير وتطوير في أسلوب الإدارة وجودة الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات والتقليل من إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة.
7. تنمية الموارد البشرية العاملة، وتقويم الأداء بشكل عام⁴

¹ - سوت، إيريك تعريب عبد اللطيف عبيد، المرجع السابق، ص135.

² - محمد فيصل، عز الدين حسين، تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية، جامعة الخرطوم نموذجاً في مجلة العلم، ع7، أكتوبر 2010، ص148.

³ - بن عبد الله العباس هشام، ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم الجودة الشاملة، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، بريطانيا، دار المريخ، 2002، ع03، ص456.

⁴ - فيصل الحداد، خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة، الرياض: مكتبة الملك فهد، 2006، ص130.

في المكتبات ومراكز المعلومات.¹

مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

إن الجودة كغيرها من المطالب، والأهداف للمخططات الحديثة، والفعالة التي تصنع الفعالية، هدفها الأداء المميز، لهذا وضعت مبادئ متعددة لجعل طريق تحقيق الجودة لا يحيد عن بعض الحدود والخطوط المرسومة وتتلخص في :

- تقديم كل ما هو جيد للمستعمل سواء من حيث المعلومة في حد ذاتها، المستخلصات، أو إرشادات ببليوغرافية .

- تلبية وإرضاء واستجابة حاجيات المستعمل بتقنيات متعددة أشهرها التسويق.

- تنوع احتياجات المستعملين وتعددتها.

- اختلاف المستعملين أنفسهم.

- وجود المستعمل الدائم للمكتبة الذي يجب أن يحظى بعناية، خاصة لأنه أصبح جزء من المكتبة وهو الذي يشجع على كثرة أصدقاء المكتبة، وينتج عن هذا ما يلي:

1. تركيز كلي على المستعملين الذين يعتبرون رقما أساسيا في معادلة الجودة.

2. التعرف السريع على مطالب المستعملين المتنوعة وكذا نوعية المستعمل وقدراته وميولاته.

3. ضبط وتعديل وتهيئة قدرات المكتبة وخدماتها بطريقة تخدم احتياجات المستفيد ومطابقة لتوجهاتهم.²

مراحل تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

¹ - فيصل الحداد، المرجع السابق، ص130.

² بوعافية السعيد، قياس جودة الخدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات، رسالة ماجستير، المشرف كمال بطوش، جامعة المنتوري، قسنطينة، 2006، ص89.

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

1-التخطيط للجودة: تسعى المكتبة لتحقيق الجودة على غرار بقية المؤسسات الأخرى، حيث

تتبنى مبدأ التخطيط والإعداد للسياسات، والاستراتيجيات العامة، والخدمات المنجزة فالعمل

الموجه يقوم على أساس استراتيجيات وطرق منهجية لبلوغ الأهداف وتحسين الخدمات

¹، والوعي الكامل لجميع القائمين باستخدام أساليب معيارية لتحسين الجودة من خلال

إخضاع بعد وسائل العمل كالفهارس والبليوغرافية للمواصفات القياسية.²

2-الحرفاء المستعملين: يختلف المستعملين باختلاف طبيعة، ونمط المؤسسة التي يقصدونها

وكذا الاتجاه والتوجه العام لسياستها، أما مراكز المعلومات فيتشكل المستفيدين من الإطارات

العاملة في القطاع الذي ينتمي إليه مراكز المعلومات، وكذا بعض المهنيين وزبائن المؤسسة،

فالباحث أصبح يحتاج إلى المعلومات العلمية المطابقة للمؤشرات و المقاييس، أما بالنسبة

للمكتبة ذاتها ينبغي أن تكون على إطلاع واسع بخصوصيات واحتياجات الفئة التي تتعامل

معها، ويتجلى ذلك في تحديد طبيعة الخدمات نفسها و خصوصياتها.

3-التعرف على حاجيات المستعملين: إن هاجس جودة الأداء، إضافة إلى رغبة القائمين على

مرافق المعلومات في تنسيق كل الجهود الموضوعية، لأداء جيد وفعال للخدمات التي تقدم

على أساس رغبات و حاجيات المستعملين المتعددة، إنجاز تحقيقات عن رضا المستعملين،

تحليل الوثائق المستعملة كالفهارس و الأرصدة، الاعتماد على شكاوى³

¹ مارغريت كنيل، ترجمة خميس بن حميدة، التصرف الجيد والخدمات المكتبية و الإعلامية التنافس من أجل ثورة

الإعلامية، المجلة العربية، مج17، ع1، تونس 1996، ص130

² - موراليس، إليزا غارسيا، تحديد الجودة في إسبانيا للوضع الراهن، ترجمة عبد اللطيف عبيد المجلة العربية للمعلومات

، مج 20، ع1، تونس، 1999، ص132.

³ - محمد، محمد الهادي، الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق، القاهرة، 1993، ص285.

و ملاحظات المستعملين، كما يمكن للمكتبة أن تقوم من أجل معرفة حاجيات المستعملين عن طريق:

- إنجاز تحقيقات عن رضا المستعملين بأدوات علمية ودقيقة

- تحليل الوثائق المستعملة كالفهارس والأرصدة المستعملة وغير المستعملة

- الاعتماد على شكاوى وملاحظات المستعملين وهذا ما يعرف لدى الإدارات العامة وهي

طريقة حسنة كراس الملاحظات أي الذي يعتبر وسيلة فعالة أثبتت فعاليتها

الاستفادة الكاملة من آليات تقنيات التسويق المختلفة واعتبار المستعملين كمقاطعة خاصة

وسوق يجب استغلالها مع إرضاء المستعملين كافة.¹

4- تطوير ملامح الخدمة: إن الهدف من وضع الاستراتيجيات، والخطط، والاعتماد على

مؤشرات، ومقاييس معروفة، يتمثل في تطوير الدائم للخدمة، إذ أن الخدمات المتعددة التي

تقوم بها وتؤديها المكتبة، مهما بلغت درجة فعاليتها، تتوقف على القائمين على مرافق

المعلومات، الذين يجب أن يكونوا ملزمين بالتحلي بروح التطوير والتحديث وتنمية

المجموعات وإتاحتها، البحث المتواصل عن المعلومات المفيدة واعتماد الجودة كأداة

لتطوير الخدمات و الذي يتحقق من خلال:

- تنمية المجموعات وإتاحتها، والاستخدام الفعلي المؤثر لهذه المجموعات.

- البحث المتواصل عن المعلومات المفيدة و المطلوبة والمؤلفات المرغوبة.

- الاستخدام الأمثل و الاستغلال الأجود للمجموعات وإتاحتها.

- إصدار الفهارس و الببليوغرافيات الجيدة.

¹محمد، محمد الهادي، المرجع السابق، ص285

- استعمال الطاقات البشرية و التكنولوجيا في خدمة المستعملين.

- تقييم الأداء الجيد لتطوير ملامح الخدمة.¹

5-وضع الأهداف: هو رسم لمعالم الخطة و الاستراتيجيات،والمجال الذي ينبغي أن تسير فيه جميع الأعمال، ومادام التخطيط يهدف في موضوعنا إلى تحقيق الجودة،فإن الأنشطة المكتبية كلها تبنى على أساس هذا التحقيق وطبعاً لا يكفي الوصول فقط إلى الأهداف بأي طريقة بل يجب أن يكون التنفيذ أصلاً مبنياً على معايير و مواصفات²

متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات:

هناك عدة متطلبات تتمثل بالآتي:

1- تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات ومراكز المعلومات

2- قياس الأداء للجودة

3- إدارة فاعلة للموارد البشرية بالجهاز الإداري والفني بالمكتبات

4- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء

5- تدريب وتعليم مستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمكتبات

6- تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة³.

وهناك متطلبات أخرى للجودة الشاملة يمكن إجمالها في ما يلي:

¹-الصوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات، منشورات، جامعة قسنطينة، ماي، 2001، ص101.

²- كاربو، ننييار. ترجمة مصطفى هميلة، تقييم المكتبات، مواصفة جديدة، المجلة العربية للمعلومات، مج 20، ع1، ص

124.

³ عصام، محمد عبده، تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات:الملتقى الأول حول الأساليب

الحدیثة لإدارة المكتبات بالجودة الشاملة، الإسكندرية، 18-20 ديسمبر 2005، ص51

- **القيادة:** إن أسلوب البحث والتقصي أو ما يسمى الإدارة بالتجوال يتطلب من القيادة بالبحث والتقصي عن أعمال المنظمة كافة والاستماع إلى مشكلات العاملين وتدريبهم على أقسام المنظمة ككل بما يضمن تحقيق تحسين فعال في أداء العاملين، كما أن إتباع منهج الإدارة على المكشوف الذي يقوم على مبدأ مصارحة العاملين على اختلاف مستوياتهم وما تصبوا إليه من أهداف سواء تعلق برضا المستفيد، لذا فإن القيادة ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة تعني القدرة على حث الأفراد وتشجيعهم على أن تكون لديهم الرغبة والقدرة في إنجاز الأهداف.¹

الالتزام: إن الالتزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة يتطلب من القادة التدريب على المفاهيم والمبادئ الأساسية لهذه الفلسفة بما يحقق الاستفادة من مزاياها، فلن تنجح في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة كما أن التزام العاملين كافة يتوجب معرفة استعداداتهم الذاتية في تقبل أنماط العمل الذي يحقق جميع المتطلبات والمواصفات.

فرق العمل: إن العمل الجماعي هو أحد متطلبات نجاح إدارة الجودة الشاملة إذ تعد فرق العمل وسيلة مهمة لاندماج العاملين لأنه مهما تكن كبيرا أو متمكنا في التنظيم فإن عظمتك ومكانتك لا تتجسد في فرديتك إنما في نجاح المؤسسة كونها كيانا واحدا وشاملا.

فعالية نظام الاتصالات: من الضروري أن يكون هناك نظاما فعالا للاتصالات باتجاهين سواء بين الرئيس والمرؤوس داخل المؤسسة وخارجها وينبغي نظام الاتصالات قادرا على إيصال المعلومات الدقيقة عن إنجازات العاملين وإبلاغهم وإبلاغ مرؤوسيهم بمضمونها في أقرب وقت.²

1/ مقاييس ومواصفات ISO 9000 في المكتبات:

¹ محمد عبد الوهاب العزاوي. إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية: عمان، 2005، ص 63.

² العزاوي، محمد عبد الوهاب. المرجع السابق، ص 65.

التعريف بسلسلة ومواصفة ايزو 9000:

إن سلسلة ايزو ISO9000 هي مجموعة مواصفات تحكم توثيق نظام الجودة الذي تتطابق فيه جميع المتطلبات وبما يتلاءم مع طبيعة الشركة KRAJEWSKI and Ritzman1999 ,233.

وفي إطار توضيح المفاهيم لابد من التطرق إلى الايزو 9000 التي هي عبارة عن سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المؤسسة العالمية للمواصفات عام 1987 تحدد هذه المواصفات وتصف العناصر الرئيسية المطلوب توفرها في نظام إدارة الجودة الذي يتعين أن تصممه وتتبناه إدارة المؤسسة للتأكد أن منتجاتها سلع أو خدمات تتوافق أو تفوق حاجات أو رغبات أو توقعات العملاء.¹

والاختصار في تعريف (الايزو iso) استمد من الكلمة اليونانية (ايروس) والتي تعني التعادل ويقصد بالأيزو 9000 شمولها لفكرة عدم الاختلاف الممكن عندما تتواجد المواصفات القياسية وعندما يكون هناك مواصفات قياسية لعملية ما يتوقع أن العملية ستنتج وحدات غير مختلفة للمنتج وهي ما يطلق عليها منتج الايزو أو وحدات الايزو الأمر الهام أن الايزو يعتمد على نظام الجودة كما هو مطبق فعلا وليس كما هو مكتوب.

- تمثل سلسلة مواصفات الايزو 9000 إحدى الطرق التي تستخدمها المنظمات لأغراض تحقيق المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية وذلك لملاءمتها لمختلف المنظمات في العالم بغض النظر عن المنظمة وطبيعة نشاطها حيث تسعى إلى تحقيق جودة المنتج، والعملية وذلك بهدف تلبية رغبات المستهلك ومن بين التعاريف التي ارتبطت بمفهوم الايزو نجد:

¹ قاسم نايف علوان. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001، 2000، عمان: دار الثقافة، 2009، ص 198.

- إن مصطلح ايزو iso مشتق من الحروف الأولى لاسم المنظمة الدولية للتقييس organiserions of standardisation international وهي منظمة دولية غير تابعة للأمم المتحدة، تهتم بإصدار وتعديل المواصفات وتوحيدها على المستوى الدولي، والتي تضمن حق كل المنتج والمستهلك، وحولت تشجيع الصناعات واعتماد المنافسة بينها بما يساهم في تطوير إنتاج السلع والخدمات.

- إن سلسلة الايزو 9000 هي مجموعة مواصفات تحكم توثيق نظام الجودة الذي تتطابق فيه جميع المتطلبات وبما يتلاءم مع طبيعة الشركة.¹

وتجمع معايير الايزو مجموعة من المعايير المفروضة عالمياً للحصول على تأهيل فيما يخص جودة الموارد والسلع والخدمات الخاصة بالمؤسسة وتعد معايير الايزو عنصراً هاماً في تطبيق منظومة إدارة الجودة الشاملة وضمان استمرار فعاليات العمل.²

أهداف مواصفات iso 9000:

أن سلسلة ISO9000 تضع المقاييس التي تمكن، وتبين مراحل تحقيق ضمان الجودة وكذا الإدارة الجيدة، في ظل المؤسسة أو منظمة مهما كان نوعها وعلاقة الهيئة المؤسسة المعنية مع الزبائن أو الجمهور أو المستعملين بالنسبة للمكتبة، وهذه السلسلة iso9000 بنيت على مفهوم الجودة تبين، وترجم قدرات المؤسسة في تقديم المنتجات وبصفة منتظمة، وكذلك بالنسبة للخدمات وتكون تستجيب لمطالب المستعملين أو المستفيدين الذي تكون مطالبهم واهتمامهم يعبر عنها بنفس اللغة كما توفر عناية مراقبة المنتج أو الخدمة من طرف المستفيد أو الزبون مما يجعل iso9000 تحقق ثلاثية تتمثل في:

شراء جيد _____ من أجل الزبون

¹ سمير محمد عبد العزيز، جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة الايزو 9000-10012، القاهرة: مكتبة الإشعاع، 1991، ص137.

² فريد النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، لبنان: إيتراك للنشر، 1999، ص138.

بيع جيد _____ البائع

تنظيم جيد وإجراءات حسنة _____ للقدرات العمومية

بالنسبة للمكتبة يكون هذا التأثير:

اقتناء جيد مقتنيات _____ من أجل المستعمل

بيع وتزويد _____ المزودين والناشرين

إعداد جيد ومنظم _____ المستعملين والجمهور

فإذا كانت جودة خاصة بالمقتنيات التي تخدم دوما المستعمل وتكون طريقا صحيحا وسليما لعمل جيد داخل مرفق المعلومات، والرضا المعبر عنه من طرف المستعملين والمستفيدين¹.

مراحل تطبيق ISO9000 في المكتبات الجامعية:

إن رغبة المؤسسة في تطبيق الايزو يتطلب منها المرور بثلاثة مراحل كما يلي:

المرحلة الأولى: مرحلة التحضير لشروع في تطبيق نظام ISO9000

- اقتناع ودعم إدارة العليا بضرورة إنشاء نظام جودة تتطابق مع الإيزو.

- تعيين مدير مسؤول عن نظام إدارة الجودة.

- توعية وتحسس العمال بأهمية معايير الايزو وفائدته بالنسبة للمؤسسة.

- تكوين إطارات والعمال في المؤسسة من أجل فهم أدوات الجودة والتحكم فيها.

¹ بوكهورست، ترجمة خميس بن حميدة، قياس الجودة، توجهات FLA لقياس الأداء في المكتبات الجامعية، بيروت: مجلة العربية للمعلومات، مج17، ع1، تونس، 1996، ص152.

- إجراء تقييم مبدئي للمؤسسة من أجل تشكيل صورة مبدئية للمؤسسة ومقارنتها مع متطلبات الايزو بغية معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف.
- إنشاء مخطط عمل وجدول زمني من أجل معرفة الأعمال التي سوف يقوم بها المسئول، ومعرفة المدة اللازمة لتنفيذها، وكذلك معرفة تكاليف.
- إعداد دليل الجودة يتضمن الإجراءات والطرق وإرشادات العمل... الخ.¹

المرحلة الثانية: مرحلة التسجيل

في هذه المرحلة تقوم المنظمة بتنفيذ:

- تحديد جهة الاعتماد من أجل الحصول على الشهادة.
- مناقشة مبدئية واستفتاء الاستبيان حيث تقوم جهة الاعتماد بمعرفة نشاط المؤسسة، ودافعها من طلب التسجيل، وتقديم للمنظمة استمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة مثلًا طبيعة نشاط المنظمة؟ تحديد الإدارات والأقسام التي سيطبق فيها نظام إدارة الجودة؟ أنواع الخدمات التي تقدمها المنظمة؟... الخ
- تقدم بطلب تسجيل وبعد الموافقة عليه تسدد حقوق التسجيل.
- اعتماد نظام إدارة الجودة.

المرحلة الثالثة: مرحلة المتابعة والتحسين المستمر

بعد الحصول على شهادة تقوم الجهة المانحة بمتابعة المنظمة بشكل دوري²

¹ اللوزي، موسى، "إدارة الجودة الشاملة"، المؤتمر العربي السنوي العلمي في إدارة الإبداع والتجديد، مصر، 27-29 نوفمبر 2004، ص391.

² بن عيشاوي أحمد، معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمانية، ورقة، مجلة الباحث، العدد 04، 2006، ص09.

(كل ستة أشهر - كل تسعة أشهر- كل سنة)، من أجل التأكد من متابعة المنظمة لنظام إدارة الجودة الشاملة، وفي حالة وجود انحراف تنبه المنظمة، أو بتعديل أو سحب منها الشهادة.¹

متطلبات الايزو ISO 9000:

إن مواصفات الايزو iso 9000 الصادر عام 1994 تختص بعملية التصميم و التطوير و الشراء و التركيب و الخدمة فالشركة التي تقوم بهذه العمليات يمكنها تطبيق معيار ايزو iso 9000,131 Russel and Taylor,1995 والتي تضم عشرين متطلباً رئيساً تشكل نموذجاً لضمان الجودة ويمكن تناولها كما يأتي:

المتطلب 1: مسؤولية الإدارة Management Responsabilité

- يعد هذا المتطلب الأكثر أهمية كون الإدارة العليا تمثل الركن الأهم في الشركة وتبرز هنا مسؤولية الإدارة في تحديد سلسلة من أنشطة الجودة وإعلان التزامها بمفاهيم الجودة ويتضمن هذا المتطلب ثلاثة جوانب أساسية هي:

أ- **سياسة الجودة Qualité Policy**: ويقصد بسياسة الجودة توجهات إدارة الشركة فيما يتعلق بنظام الجودة والتي تمثل جزءاً من السياسة الكلية للشركة (ISO 8402,1994-14) ووفق هذه السياسة يصدر عن الشركة وثيقة تحدد فيها أهداف و سياسة الجودة معلنة ومعروفة لجميع أفراد الشركة

ب **التنظيم Organisation**: يمثل هذا المتطلب الفرعي أحد وظائف الإدارية التي تهتم بتنظيم وتنسيق جميع موارد الشركة اللازمة لتحقيق أهدافها وينبغي على الشركة تحديد

¹ بن عيشاوي أحمد، معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمائية، ورقة،مجلة الباحث، العدد 04،2006،ص09.

المسؤوليات و الصلاحيات وتحديد المشاكل المتعلقة بعمليات إنتاج المنتج ونظام الجودة ومن ثم ضبط العملية الإنتاجية و التسليم و التركيب للمنتج ومن ثم تحديد الموارد اللازمة لتنفيذ الأنشطة وتحديد ممثل عن الإدارة للإشراف على الأمور المتعلقة بالجودة¹

ج - المراجعة الإدارية Management Review: وتمثل عملية تقييم الإدارة العليا لنظام الجودة بهدف الإيفاء بمتطلباته وتتضمن عملية المراجعة الإدارية مراجعة سياسة الجودة ونتائج تحقيق الجودة

2- المتطلب نظام الجودة Qualité System: يبين هذا المتطلب إجراءات نظام الجودة وينص هذا المتطلب أيضا علي ضرورة تصميم نظام متكامل الجودة في الشركة بحيث يحدد أهدافها واجراءاتها ووسائلها والمستندات المصاحبة لكل ذلك في جميع المستويات الإدارية للشركة ويتضمن هذا المتطلب الأنشطة الآتية:

أ/ دليل الجودة معتمد بشكل رسمي من قبل إدارة الشركة

متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات:

هناك عدة متطلبات تتمثل بالآتي:

1- تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات ومراكز المعلومات

2- قياس الأداء للجودة

3- إدارة فاعلة للموارد البشرية بالجهاز الإداري والفني بالمكتبات

¹ بوكهورست، ترجمة خميس بن حميدة، قياس الجودة، توجهات FLA لقياس الأداء في المكتبات الجامعية، بيروت:مجلة العربية للمعلومات، مج17، ع1، تونس، 1996، ص152.

¹ اللوزي، موسى، "إدارة الجودة الشاملة"، المؤتمر العربي السنوي العلمي في إدارة الإبداع والتجديد، مصر، 27- 29 نوفمبر 2004، ص391.

¹ بن عيشاوي أحمد، معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمائية، ورقة، مجلة الباحث، العدد 04، 2006، ص09.

4- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.

5- تدريب وتعليم مستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمكتبات.

6- تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة¹.

ب- تنظيم وحصر لجميع المستندات والسجلات ذات العلاقة بنظام الجودة والتي يتضمنها دليل الجودة

ج- تحديد جميع العمليات التي يتم تنفيذها في الشركة والتي تتصل بنظام الجودة مع تحديد المسؤولين عنها في الشركة .

د- ضرورة وجود سجل لمعايير الأداء وتعليمات العمل لكل جزء من أجزاء الشركة والتي يجب على العاملين الالتزام بها من اجل تحقيق أهداف الشركة فيما يتعلق بنظام الجودة - ضرورة توفير بيانات وسجلات للتحقيق من تطبيق نظام الجودة بكفاءة.

3- المتطلب: **مراجعة العقد Contranct Review** القصد من هذا المتطلب هو التحقق من ان العمل الذي يتم في أي مجال إنما يكون تحقيقا لرغبة عميل خارجي أي كانت صفته والهدف من ذلك هو ضمان دقة الأداء في أي مجال سيق الاتفاق عليه مع العمل ويتكون هذا المتطلب من العناصر الأساسية وهي:

أ- المراجعة: تتضمن مجموعة الأنشطة يتطلب القيام بها قبل توقيع العقد

ب- تعديل العقد: دراسة أي تغيير يحصل على العقد خلال أو بعد إقراره.

ج- السجلات: يتطلب الاحتفاظ بسجلات عند مراجعة العقد.

¹-عصام ،محمد عبيد. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات:الملتقى الأول حول الأساليب

الحديثة لإدارة المكتبات بالجودة الشاملة،الاسكندرية،18-20 ديسمبر 2005،ص51

4- متطلب ضبط التصميم: Design Control

يقصد بذلك توفير الإجراءات الكفيلة اللازمة لتأكد من ترجمة رغبات العملاء من مواصفات العامة إلى تصميم المنتج حيث يكون ذلك أساساً للعمليات الإنتاجية في الشركة وصولاً إلى مرحلة الخدمات ما بعد البيع ويتكون هذا المتطلب من:

أ/ تخطيط التصميم والتطوير.

ب/ تحديد الأنشطة الفنية والتنظيمية.

ج/ مداخلات التصميم (المواصفات القياسية، الشروط الفنية، نتائج المراجعة، التصميم.

د/ مخرجات التصميم.

هـ/ مراجعة التصميم.

و/ اعتماد التصميم (المنتج النهائي الغرض المطلوب)¹.

ز/ تغييرات التصميم.

5- متطلب ضبط الوثائق: Document Control

الهدف منه هو السيطرة على حجم وتدفق واستخدام الوثائق وفقاً لنظام المسؤولية الذي تم تحديده مسبقاً من حيث تحديد المسؤوليات والصلاحيات فيما يتعلق باستخدام وتداول الوثائق بما يحقق أهداف الجودة ويتضمن هذا المتطلب القيام بعدد من الأنشطة وهي:

أ- إصدار الوثائق والبيانات والمصادقة عليهما.

ب- تغيير الوثائق والبيانات والمصادقة عليها.

¹- بن عيشاوي أحمد، المرجع السابق، 2006، ص12.

ج- بيان قواعد تعديل وتحديث الوثائق.

د- بيان القواعد وحفظ الوثائق.

6- متطلب المشتريات: Purchasing يقصد به أن يكون النظام لضبط المشتريات يؤدي

إلى ضمان الجودة في الشركة ويتضمن هذا المتطلب القيام بعدد من الأنشطة وهي:

ا- تحديد مسؤولية الشراء.

ب- تقييم ومراقبة أداء المتعهدين بشكل مستمر.

ج- التحقق من أن المشتريات تتم وفق الجودة المطلوبة.

د- تحديد قواعد اختيار الموردين.

هـ- توفير سجلات ومستندات عن جميع مشتريات الشركة.

7- متطلب ضبط المنتج المورد من العميل:

أحينا يقدم العميل مواد أو أجزاء من المنتجات التي تدخل في إنتاج منتجات الشركة فضلا¹

عن المعلومة الكافية التي يقدمها العميل عن كيفية خزنها واستعمالها وكيفية المحافظة على

هذه المواد وكذلك ماهية متطلبات صيانتها لحين استخدامها وكذلك تسجيل كل ما يطرأ

عليها من ثغرات محتملة.

8- متطلب تمييز المنتج وتتبعه Identification and tractability product ينبغي

على الشركة (المجهزة) إعطاء المنتجات أرقاما أو أسماء أو إشارات تميز كل منا

والمحافظة على تلك التعريفات الخاصة بالمنتجات لبيان هويتها يتطلب ذلك القيام بالأنشطة

الآتية:

¹- بن عيشاوي أحمد، المرجع السابق، 2006، ص12.

ا- وضع نظام لتوفير وترقيم الأجزاء المكونة للمنتجات

ب- الاحتفاظ بسجل الأرقام المكونة للمنتجات .

ج- وضع نظام لتوفير وترقيم المنتجات.

د- وضع إجراءات توثيق خاصة لتحديد المنتجات عند استلامها وإنتاجها وكذلك عند تسليمها وتركيبها للتعديل.

-أما عملية التتبع Tractability فيقصد بها تعقب المنتج إذ تمثل هذه العملية القدرة على نتابعه المنتج من حيث تاريخه ونشأة المواد الأولية الداخلة في إنتاجه(ISO08402.1994.21).

9-متطلب ضبط العمليات process control: ينص هذا على ضرورة تحديد و تخطيط ورقابة جميع عمليات الإنتاج المؤثرة في جودة المنتج وتوثيقها بأسلوب يلاءم عمليات الإنتاج.¹

10- متطلب التفتيش والاختيار Inspection and test:

ينبغي على الشركة تحديد إجراءات التفتيش والاختيار وتوثيقها بما يحقق متطلبات نظام الجودة وكذلك يتطلب تحديد عمليات الضبط اللازمة.

لجميع عمليات الاستلام والتفتيش لجميع المشتريات والمواد الواردة إلى الشركة والتي تدخل في عمليات الإنتاج والاحتفاظ بسجلات تؤكد إتمام عمليات التفتيش والاختيار على المشتريات ويتضمن هذا المتطلب القيام بالعمليات:

ا- التفتيش والاختبار عند استلام المواد الواردة للشركة.

¹- بن عيشاوي أحمد، المرجع السابق، 2006، ص.

ب- التفتيش والاختيار على المنهج النهائي.

ج- الاحتفاظ بسجلات التفتيش والاختيار.

11- متطلب ضبط معدات التفتيش والاختيار والقياس:

- بنص هذا المتطلب عل ضرورة وجود نظام لضبط وجودة المعدات المستخدمة في عمليات التفتيش والاختيار والقياس ومعاينتها دوريا ويتضمن هذا المتطلب الأنشطة التالية.

ا- حصر جميع معدات التفتيش والاختيار والقياس

ب- القيام بإجراءات ضبط عمليات المعايرة لبيان درجة الدقة لكل جهاز مستخدم في نظام الجودة.

ج- الاحتفاظ بسجلات لبيان حالات التفتيش والاختيار والقياس¹.

12- متطلب حالة التفتيش والاختيار : Inspection and test Status :

يقصد بهذا المتطلب هو التأكد من حالة المنتج هل تم فحصه أم لا وما هي نتيجة الفحص من حيث قبوله أو رفضه كذلك يتم القيام بالأنشطة التالية:

- تحديد نتائج التفتيش والاختبار لكل المنتجات الواردة للشركة.

- تحديد نتائج تفتيش واختيار المنتجات النهائية المنتجة في الشركة.

13- متطلب ضبط المنتجات غير المطابقة: Fo non conformung products

control: يحتاج هذا المتطلب إلى تحديد إجراءات موثقة لضمان عدم استخدام المنتجات

غير المطابقة للموصفات لا مكان عزلها وصولا إلى العملاء فهو يتضمن القيام ب :

¹- بن عيشاوي أحمد، المرجع السابق، 2006، ص14.

- أ- المراجعة والتصرف بالمنتج غير المطابق للمواصفات
- ب- تحديد معايير الإصلاح أو إعادة العمل
- ت- تحديد إجراءات الإصلاح أو إعادة العمل
- ث- تحديد معايير التخزين .

14- **متطلب الإجراءات التصحيحية والوقائية Corrective and prevntive action:**

يقصد به جميع الإجراءات أو الأنشطة التي تتخذ لإزالة حالات عدم المطابقة كذلك نتائج معرفة أسباب عدم المطابقة لكل منتج أو عملية إنتاج وتسجيل نتائجها أما الأنشطة الوقائية هي أنشطة متخذة لإزالة حالات عدم حدوثها أو لمنع حدوثها أو التخلص من أسباب عدم المطابقة ومنع تكرار حدوثها (ISO8402.1994.28).¹

15- **متطلب المناوبة والتخزين والتعبئة والتسليم :**

يعني هذا المتطلب بيان المتطلبات الأساسية لجودة أماكن التخزين من حيث ضبط الجودة وفقا لطبيعة المنتجات وتحديد أسلوب المناوبة والتحميل المسافة المطلوبة للمرات المخزنة اللازمة لتدفق المواد وأسلوب تصنيف المواد المخزنة وكيفية تحديد هويتها ويتضمن هذا المتطلب جميع عمليات المناوبة والتخزين والتعبئة والحفظ والتسليم التي لها علاقة بمتطلبات تنفيذ نظام الجودة في الشركة.

16- **متطلب ضبط سجلات الجودة: Cntrol of Quality records :**

يهدف هذا إلى وجود سجلات كاملة ودقيقة يسهل حفظها والرجوع إليها لاسترجاع جميع المعلومات المتعلقة بنظام الجودة وتشمل سجلات الجودة:

- أ- سجلات المراجعة لعمليات الإنتاج

¹- بن عيشاوي أحمد، المرجع السابق، 2006، ص15.

ب- سجلات المعايير للمعدات

ج- سجلات نتائج التفتيش والاختيار

د- سجلات إصلاح المنتجات غير المطابقة .

17- متطلب المراجعة الداخلية للجودة Internal Quality audit :

يعد هذا المتطلب اختيار نظاما مستقلا لتحديد فيلما إذا كانت أنشطة الجودة والنتائج المتعلقة بها متماشية مع ما هو مخطط لها وبيان فيما إذا تم تنفيذ هذه الأنشطة بشكل فاعل وكفى بغية الوصول إلى أهداف فرعية (ISO840 ,1994 ,27) وتمثل المراجعة الداخلية للجودة جزءا رئيسيا من النظام التكامل في المراجعة الإدارية الذي تتبناها إدارة الشركة ويعتبر هذا المتطلب¹

نشاطا مساندا لانجاز عمليات التقييم المبدئي حتى التقدم بطلب التسجيل للمواصفة الدولية ISO9000 .

18- متطلب التدريب Training:

يعتبر هذا متطلب أساسا في نجاح نظام الجودة ويتطلب تحديد الإجراءات الموثقة لبيان احتياجات التدريب للعاملين عند الحالات الآتية .

أ- ظهور تكنولوجيات الحديثة

ب- الحاجة إلى رفع الروح المعنوية لعاملين

ج- في حالة نقص في الخبرات والمهارات العاملين بسبب تغير حجم العمل.

¹-- بن عيشاوي أحمد، المرجع السابق، 2006، ص16.

19- متطلب الخدمة: Servicing

ينبغي على المجهز (الشركة) عند تقديم الخدمة وضع وتحديد الإجراءات الموثقة لكيفية أداء الخدمة وكذلك كيفية المحافظة عليها والتحقق من مطابقتها مع رغبات المستهلك والتي تم تحديدها مسبقا.

20- متطلب الأساليب الإحصائية Statistical techniges

يهدف هذا المطلب إلى ضرورة استخدام الأساليب الإحصائية الخاصة بضبط الجودة مثل المخططات باريتو، واشيكاو والخرائط الأخرى لضبط الإحصائي ويهدف هذا المطلب أيضا إلى تحديد إجراءات موثقة خاصة بمتطلبات الإحصائية والمحافظة عليها بهدف إحكام ضبط نظام الجودة في الشركة.¹

علاقة معايير الايزو بإدارة الجودة الشاملة:

قد اجمع العديد من الباحثين والمفكرين أمثال (Brilama Debruyn...) وغيرهم على وجه اختلاف واضح المعايير الايزو والمرتكزات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وتتمثل أهم أوجه الاختلاف في النقاط التالية :

أولاً: تسعى معايير ايزو إلى توفير مستوى الجودة نو طابع عمومي وعالمي وليس خاص بمؤسسة معينة، أما إدارة الجودة الشاملة وبرغم من وجود مبادئ ومرتكزات ذات طابع عام إلا أن تطبيقها من حيث مداها يختلف من مؤسسة لأخرى فكل منها نموذج خاص بها.

ثانياً: تقوم إدارة الجودة الشاملة على التوجه نحو الزبون من خلال الدراسة الميدانية لحاجاتهم ورغباتهم والسعي إلى إشباعها وتحقيق اعلي مستوى من الرضي لديهم، بينما

¹- بن عيشاوي أحمد، المرجع السابق، 2006، 17ص.

تهتم معايير ايزو فقط بتطبيق معايير الجودة العالمية على منتجاتها وخدماتها فهي بذلك تتعامل بصفة غير مباشرة مع زبائنها.

ثالثاً: أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يشمل جميع الإدارات والأقسام والمستويات التنظيمية كما أن كل فرد داخل المؤسسة مسؤول عن الجودة، في المقابل فإن معايير ايزو يمكن تطبيقها على الأقسام والإدارات محددة وليس بالضرورة على مستوى المؤسسة ككل.

رابعاً: جميع المنظمات التي حازت على شهادة ايزو خاضعة إلى مراجعة تفتيش دوري من قبل المنظمة العالمية للمعايير لتأكد من استمرارية تطبيق معايير الجودة التي على أساسها منحها الشهادة، كما أنها ملزمة بإجراء تعديلات كلما قامت هذه المنظمة العالمية بتغيير معاييرها، أما المنظمة التي تطبق إدارة الجودة الشاملة فلا يوجد أي شيء بالنسبة لها.¹

خامساً: تم إدارة الجودة الشاملة بالتركيز على المفاهيم والأدوات والأساليب، في حين تركز معايير ايزو على علم الفنية وإجراءات وهذا ما يخلق نوعاً من الثقافة المكتوبة داخل المؤسسة التي تؤدي في الغالب إلى الوظائف التي من شأنها أن تحد المبادرات الفردية.

سادساً: كما تشكل التكلفة معايير آخر لتفرقة بين ايزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة فحصول شهادة ايزو يكلفها كثيراً بين ما تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى تنمية التكاليف.²

¹ - الدراكة، طرق الشبلي. الجودة في المنظمات الحديثة، ط.1، الأردن: عمان، دار الصفاء، 2002، ص. 108.

² - الدراكة، طارق الشبلي، المرجع السابق، 2002، ص.109.

خلاصة:

يختلف مفهوم الجودة الشاملة في تخصص المكتبات والمعلومات عن مفهوم بالنسبة لباقي التخصصات الأخرى المختلفة، وبالتالي الجودة الشاملة تعني من وجهة نظر المكتبيين هي توجيهه للسلوك والتزام بالتغيير والتطوير والتحسين لتحقيق أعلى جودة وأفضل وضع تنافسي للمكتبات ومراكز المعلومات، فهي ليست محددًا بل أنها هدف متغير يسعى إلى التحسين والتطوير المستمر لإدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة للإدارة الجودة وتهدف للتحسين والتطوير المستمر وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والخدمات، كما أن اعتماد المكتبة على معيار إيزو باعتباره أداة تقيس مهمة في أي مؤسسة كانت وكذلك من أجل تحقيق ضمان الجودة وكذا الإدارة الجيدة لأن معيار إيزو بني على مفهوم الجودة تترجم قدرات المؤسسة في تقديم منتجاتها وبصفة منتظمة وكذلك بالنسبة للخدمات وتكون تستجيب لمطالب المستعملين أو المستفيدين.

تمهيد:

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

وبعدما تم التطرق في الفصول الأولى إلى المكتبات الجامعية وخدماتها المقدمة من طرف المتخصصين، وتطبيق معايير الجودة في المكتبات. ولقد تطرقنا في الفصل التطبيقي والمعنون أيضا بالفصل الميداني الاستبيان (الاستمارة) والتي تم توزيعها على أخصائيين بالمكتبة كلية العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس كعينة للدراسة، وقد قمنا بتحليل محاور الاستبيان، وهذا للإجابة على الإشكالية المطروحة سابقا والتي تهدف إلى التعرف على مدى تطابق معايير الجودة في المكتبة الجامعية وغيرها من التساؤلات، وأيضا الإجابة على الفرضيات البحث، وفي الأخير الوصول إلى أهم نتائج الدراسة الميدانية.

تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم- :

تعتبر جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم مركز للعطاء الثقافي والعلمي والبحث الأكاديمي لخدمة الكثير من الباحثين والطلبة، حيث تحتوي على فضاءات ثقافية وعلمية منها المكتبة تقع جامعة مستغانم في منطقة خروبة يحدها من الشمال البحر ومن الجنوب الجبال ومن الشرق سيدي لخضر وسيدي علي ومن الغرب تيجديت، تم تدشينها من طرف رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة يوم 13 رجب 1428 الموافق لـ 28 جويلية 2007، أنشأت بموجب مرسوم 98-220 المؤرخ في 07/07/1998.

تعريف مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم:

تعتبر هذه المكتبة من بين المكتبات الجامعية التي تعمد جامعة عبد الحميد بن باديس على تدعيمها، وكانت في 2005 تابعة لمعهد الرياضة البدنية ثم انفصلت عنه، وهي تضم التخصصات التالية: علم النفس، علم الاجتماع، الفلسفة، علوم الإعلام والاتصال، علم مكتبات، التاريخ.

موقعها: تقع بالشمال الغربي لكلية العلوم الاجتماعية ثم انتقلت.

التوقيت: تفتح المكتبة كل أيام الأسبوع من 08:00- 12:00 صباحا، ومن 13:30- 16:00

مساء ماعدا يومي الجمعة والسبت، وتعتمد المكتبة على إتباع نظام داخلي خاص بها.

هيكلها التنظيمي: تتربع المكتبة على مساحة تقدر حوالي 400م² وهي مصممة على الشكل

التالي:

الطابق الأول:كلية الأدب والفنون.

الطابق الثاني:كلية العلوم التسيير والاقتصاد

الطابق الثالث:كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

عدد العاملين فيها: ملحق المكتبة 07 عمال، وثائقي أمين محفوظات 03 عمال، عون تقني 09

عمال، مساعد مكتبي 04 عمال، حفظ بيانات للعمال، الأمن 03، منظفة، مدير المكتبة.

البرنامج المعتمد في تسيير المكتبة:

تعتمد المكتبة في تسيير رصيدها على برنامج سنجاب synged، الذي يتكون من خمس

وحدات، إلا أن هذه الأخيرة تعتمد على ثلاث وحدات منه فقط هي:

- Invent:لذا تسيير الجرد يسمح بإنجاز سجل الجرد آلي، كما يمكننا كذلك من طبع السجل.

- synged: نظام فرعي يسمح بإنشاء قواعد المعطيات مرجعية للكتب، ويمكننا من إنجاز

بطاقات فهرسيه حسب التقنين الدولي ISBD وكذلك UNIMARC وهو نسختين بالعربية

والفرنسية.

- Finder: نظام فرعي للبحث متعدد المفاتيح وهو فهرس آلي: يمكن من الحصول على

البطاقات الفهرسية لعناوين المخازن في قاعات المعطيات.

الرصيد الكلي للمكتبة: يتمثل الرصيد الإجمالي للمكتبة في الجدول التالي :

عدد الرصيد	نوع الرصيد
39730	الكتب باللغة العربية
3976	الكتب باللغة الأجنبية
1576	القواميس، المعاجم، الموسوعات بالعربية
384	القواميس، المعاجم، الموسوعات بالفرنسية
943	المجالات
1792	المذكرات (ليسانس - ماستر)
270	رسائل الدكتوراه والماجستير
48671	مجموع الرصيد الوثائقي

المصدر: مكتبة كلية العلوم الاجتماعية

تحليل نتائج الاستبيان:

1- البيانات الشخصية:

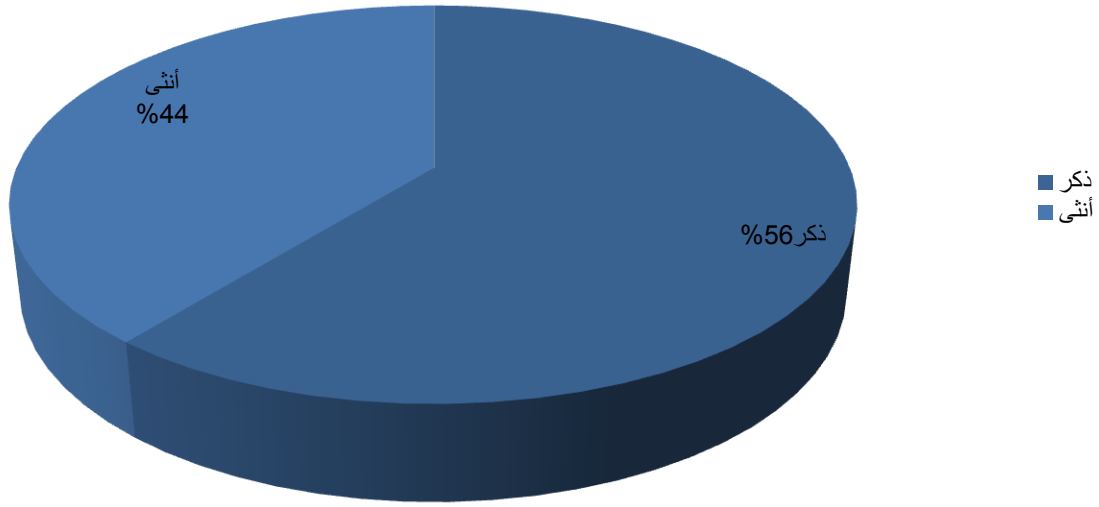
الجدول رقم(01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المتغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
56%	14	ذكر
36%	09	أنثى
100%	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على أداة الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والنتائج المحصل عليها أن عدد الذكور يفوق على عدد الإناث بكثير، إذ تقدر نسبة الذكور بـ56% بينما لا تتعدى نسبة الإناث بـ44% وهذه النسبة متوسطة وذلك راجع إلى أن أغلبية الذكور عاملين في حقل المكتبات والقيام بالمهام المكتبة كالإعارة والإرشاد والتوجيه.

الجنس



الشكل رقم (01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المتغير الجنس.

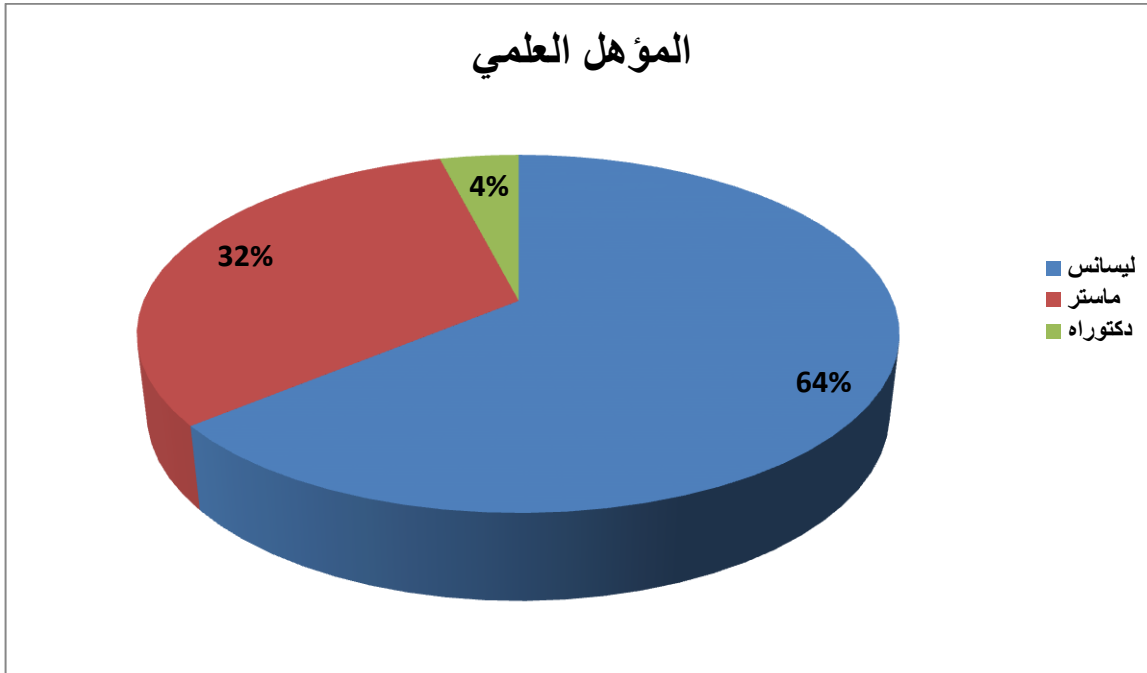
الجدول رقم(02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
ليسانس	16	64%
ماستر	08	32%
دكتوراه	01	04%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على أداة الدراسة.

من خلال الجدول يتضح لنا أن المؤهلات العلمية تختلف من شهادة إلى أخرى وكل ما كان المؤهل عالي أي شهادة الراقية كدكتوراه كان المؤهل راقى ونسبة جد عالية لكن حسب الدراسة التي قمنا بها نلاحظ العكس نجد أن مؤهل ليسانس نسبة كبيرة قدرت ب64% فهذه الفئة من أفراد العينة متحصلة على هذه الشهادة ثم تليها نسبة الماستر قدرت نسبتها ب32% نجد أنها نسبة قليلة مقارنة مع ليسانس، بينما فئة

الدكتوراه نسبتها تكاد تنعدم حيث قدرت نسبتها بـ 04% انشغالات متخرجين بالعمل مباشرة دون التدرج في دراسات العليا كـ ماستر، دكتوراه.



الشكل رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المتغير المؤهل العلمي

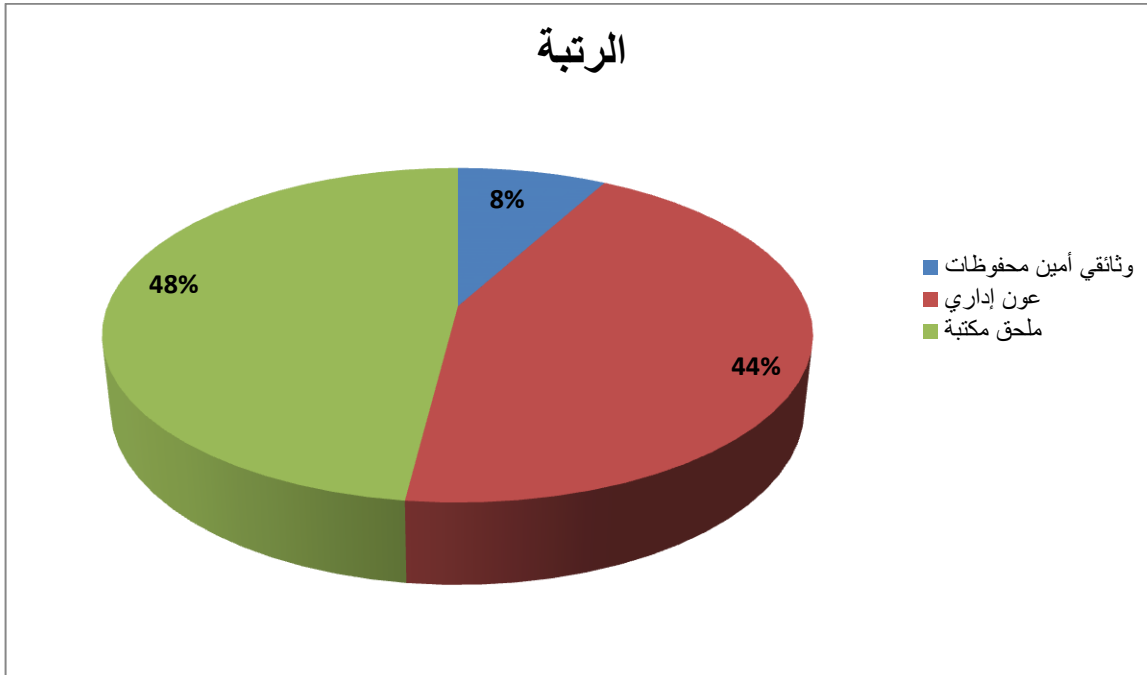
الجدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المتغير الرتبة

الرتبة	التكرار	النسبة
وثائقي أمين محفوظات	02	08%
عون إداري	11	44%
ملحق مكاتب	12	48%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على أداة الدراسة.

يتضح من خلال الجدول أعلاه والنتائج المتحصل عليها أن هناك توافق لرتب العاملين في المكتبة فقد بلغت رتبة ملحق المكتبة نسبة 48% فهي نسبة كبيرة تدل على أن العاملين متخصصين، أما رتبة عون إداري فقد قدرت نسبتهم بـ 44% فهنا العاملين رتبهم حسب مشاركتهم في المسابقات، على عكس وثائقي أمين محفوظات

الذي تكاد تنعدم نسبتهم لتدرج الوظيفي على المدى الطويل حيث تمثلت نسبتهم ب20%.



الشكل رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المتغير الرتبة.

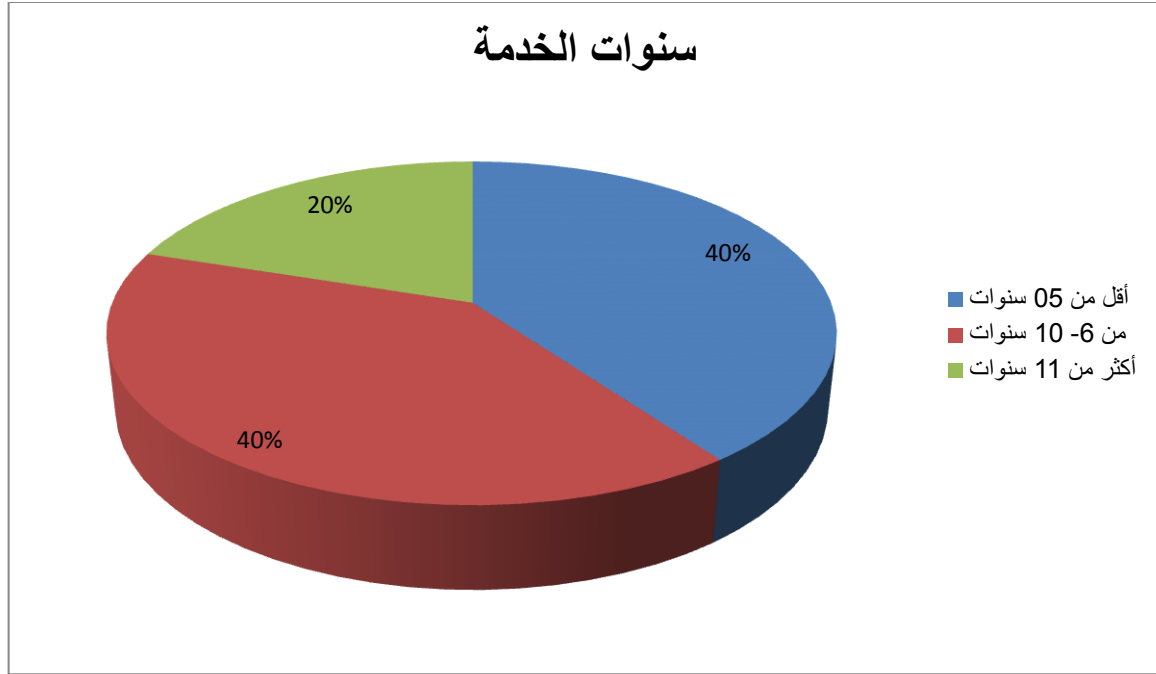
الجدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المتغير سنوات الخدمة

عدد سنوات الخدمة	التكرار	النسبة
أقل من 05 سنوات	10	40%
من 06- 10 سنوات	10	40%
أكثر من 11 سنوات	05	20%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على أداة الدراسة.

من خلال الجدول يتضح لنا أن مدة العاملين بالمكتبة تختلف من عامل إلى آخر حيث نلاحظ أن هناك نسبتين متماثلتين بالنسبة لعدد سنوات العمل الخدمة "أقل من 05 سنوات" ومن 06

إلى 10 سنوات تمثلت نسبتهم بـ40% وهذه نسبة كبيرة مقارنة بالعاملين ذو الخبرة طويلة المدى أكثر من 11 سنة حيث قدرت نسبتهم بـ20%.



الشكل رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المتغير سنوات الخدمة

المحور الأول: الخدمة المكتبية

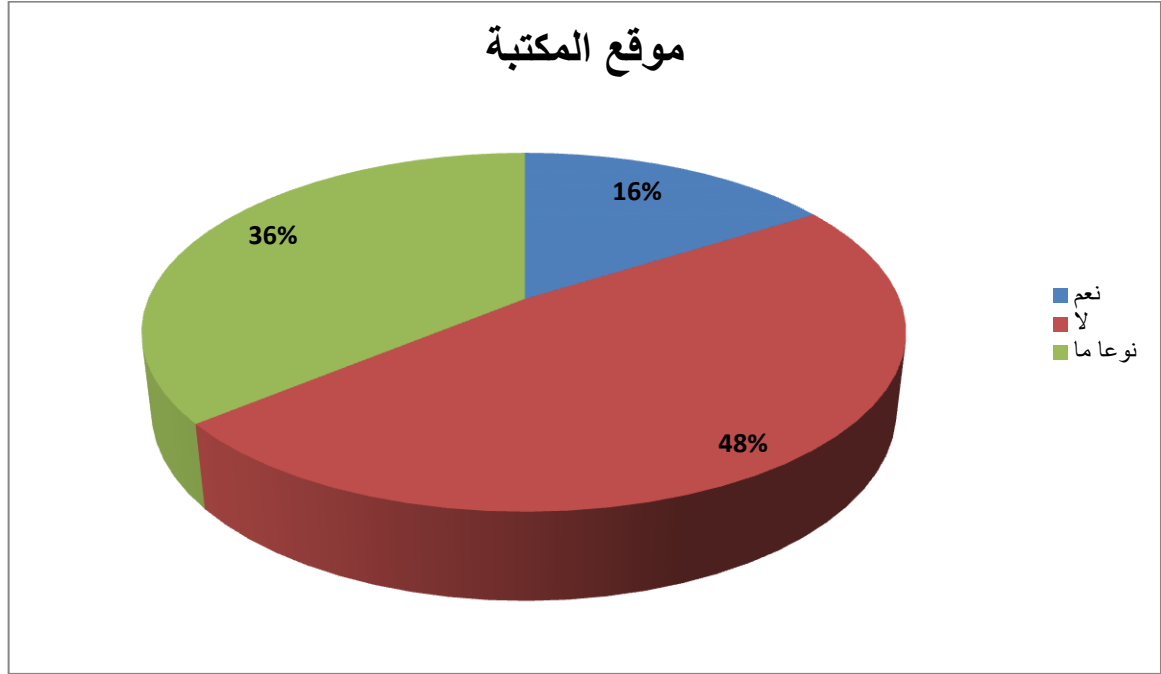
الجدول رقم (05): يمثل موقع المكتبة.

النسبة	التكرار	موقع المكتبة مناسب
16%	04	نعم
48%	12	لا
36%	09	نوعا ما
100%	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على أداة الدراسة

يتضح من خلال الجدول أن نسبة الذين أبدو أن موقع المكتبة غير مناسب لهم من حيث صعوبة الوصول إليها فقد قدرت نسبتهم بـ48% وهي نسبة تدل على أن اختيار موقع

المكتبة غير مناسب للعاملين فيها، أما نسبة 16 % الذين كانت إجاباتهم بأن موقع المكتبة مناسب لهم وملائم للوصول إليه مقارنة بالذين قالوا بأن موقع المكتبة مناسب نوعا ما قدرت نسبتهم ب36%.



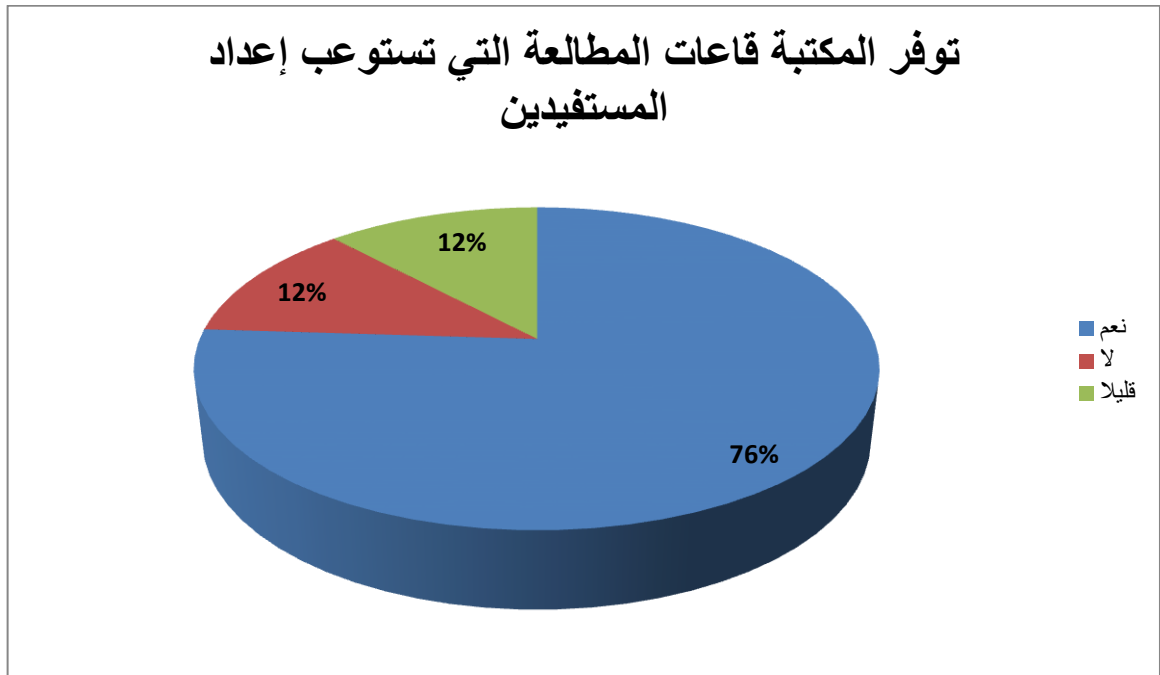
الشكل رقم(05): يمثل نسبة موقع المكتبة

الجدول رقم(06): يمثل توفر المكتبة قاعات المطالعة التي تستوعب إعداد المستفيدين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	19	76%
لا	03	12%
قليلا	03	12%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على أداة الدراسة.

من خلال الجدول أعلاه يبين أن نسبة 76% الذين كانت إجاباتهم بأن المكتبة تتوفر على قاعات مطالعة التي تستوعب إعداد المستفيدين وتقدم لهم خدمات وتتوفر على أجهزة التي تلبي احتياجاتهم وهي مكان للقراءة والثقافة، كما أن نسبة 12% تدل على أن مكتبة لا تتوفر على قاعات مطالعة يرون بأنها قاعات لقاء أصدقاء وليس مطالعة وهذا مايبينه أيضا نسبة 12% قليلا أي غير كافية وأن قاعات مطالعة لا يعطونها أهمية كبيرة في مكتبة.



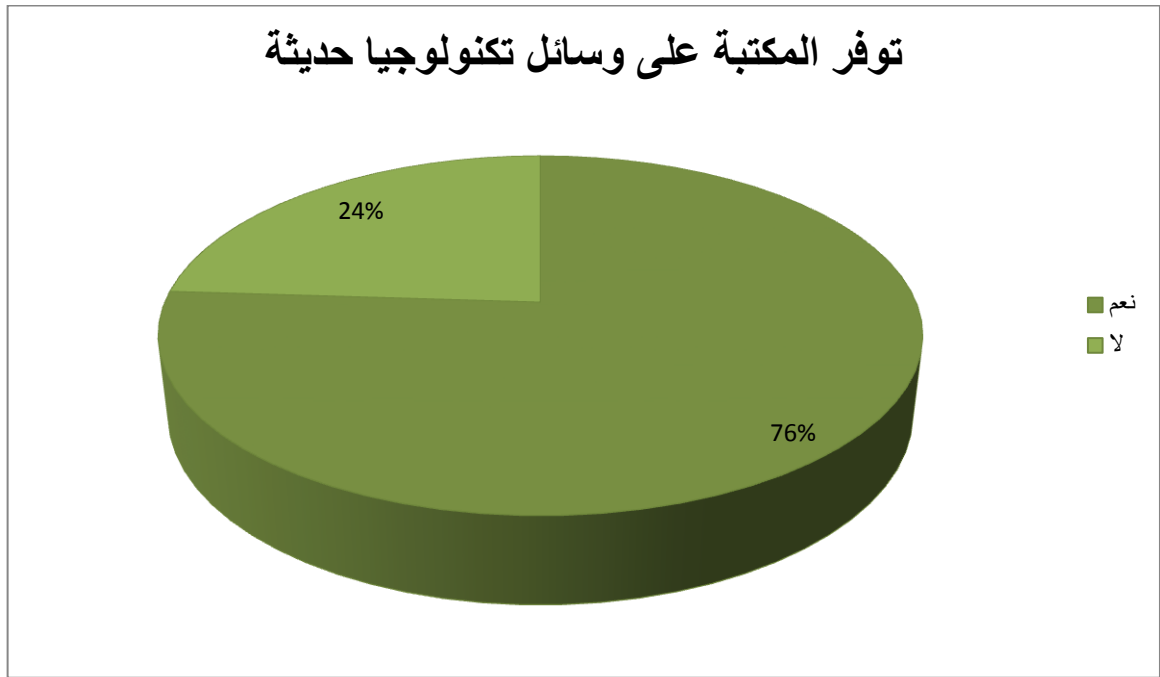
الشكل رقم(06): توفر المكتبة قاعات المطالعة التي تستوعب إعداد المستفيدين

الجدول رقم(07): يمثل توفر المكتبة على وسائل تكنولوجية حديثة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
76%	19	نعم
24%	06	لا
100%	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على أداة الدراسة

يبين الجدول أعلاه أن نسبة 76% الذين قالوا بأن المكتبة تتوفر على وسائل تكنولوجيا حديثة وهي نسبة جيدة جدا ومن بين الأجهزة الحاسوب للبحث في مذكرات، أجهزة البحث في قاعدة بيانات للكتب باستخدام السنجاب ووجود آلات الطباعة ونسخ وأجهزة خاصة بالإداريين وتوفر شبكة الأنترنت مقارنة بنسبة الذين أبدوا قولهم أن المكتبة لا تتوفر على وسائل تكنولوجيا حديثة والتي قدرت نسبتهم بـ24% بأنها ناقصة وغير كافية خصوصا للمستخدمين.



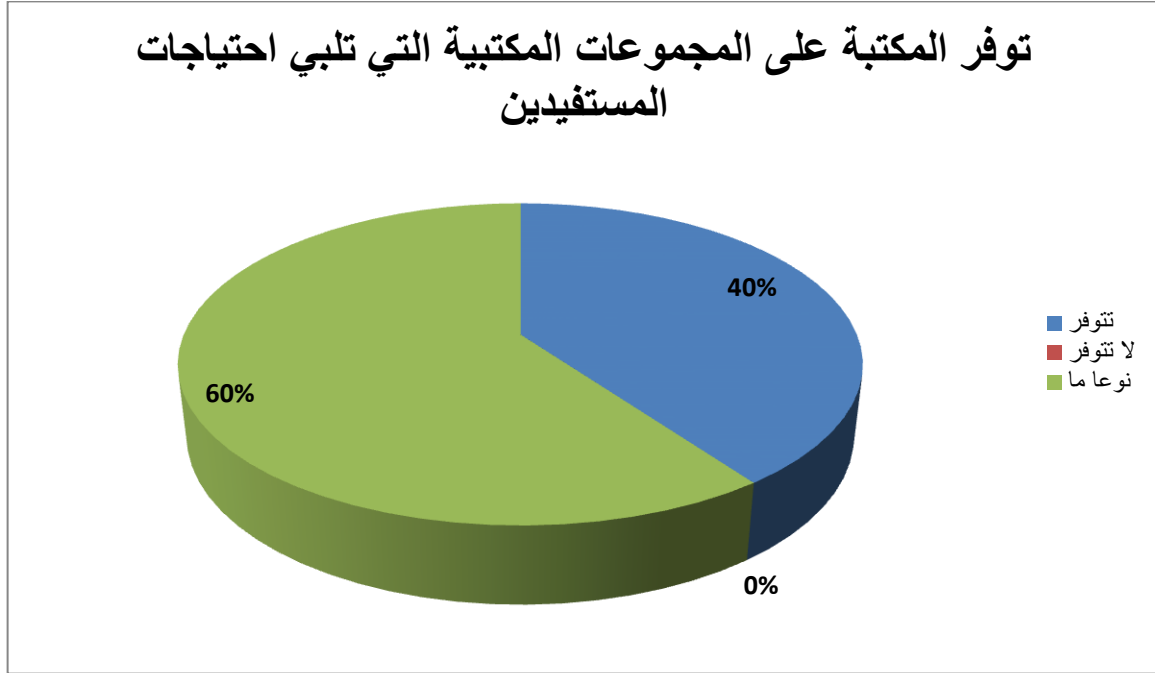
الشكل رقم (07): توفر المكتبة على وسائل تكنولوجيا حديثة

الجدول رقم (08): توفر المكتبة على المجموعات المكتبية التي تلبي احتياجات المستخدمين

النسبة	التكرار	الاحتمالات
40%	10	تتوفر
00%	00	لا تتوفر
60%	15	نوعا ما
100%	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على أداة الدراسة

من خلال الجدول نلاحظ أن المكتبة نلاحظ أن المكتبة نوعا ما تتوفر على المجموعات المكتبية التي تلبى احتياجات المستفيدين والتي قدرت بنسبة ب60% وهي نسبة كبيرة نوعا ما وتمثلة في الكتب حوالي 35 ألف كتاب و دوائر المعارف(قواميس - موسوعات - أدلة - مذكرات - عقود المؤتمرات) ودوريات وهناك من كانت إجابتهم بأن المكتبة تتوفر على مجموعات المكتبية ولكن بنسبة قليلة والتي قدرت بنسبة ب40% أي أن تتوفر حسب التخصصات الموجودة.



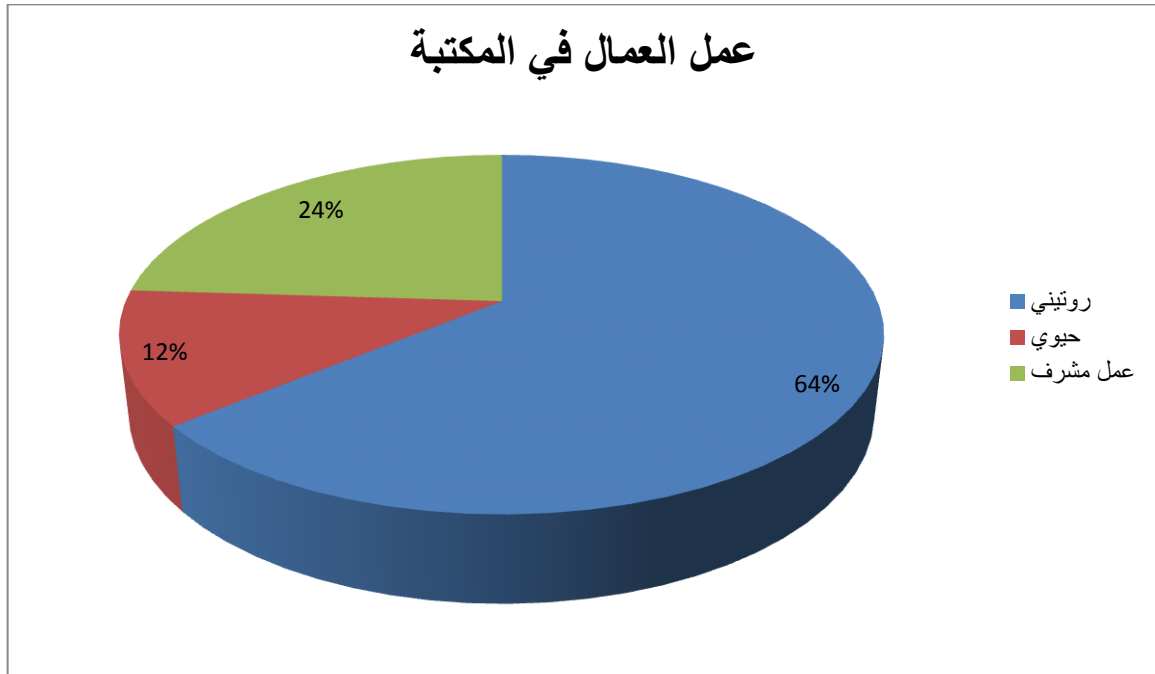
الشكل رقم(08): توفر المكتبة على المجموعات المكتبية التي تلبى احتياجات المستفيدين

الجدول رقم(09): عمل العامل في المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
روتيني	16	64%
حيوي	03	12%
عمل مشرف	06	24%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على أداة الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول بأن العاملين في المكتبة يعتبرون بأن عملهم داخل المكتبة روتيني والتي قدرت نسبتهم بـ64% يرون بأن عملهم عادي ودائم في تقديم خدمات للمستفيدين مقارنة بعاملين آخرين قالوا بأن عملهم داخل المكتبة الجامعية عمل مشرف فقد قدرت نسبتهم بـ24% فهم يفتخرون بعملهم ومنصبهم خصوصا إذا كان في اختصاص، أما الذين اعتبروا أن عملهم في المكتبة عمل حيوي ليس إلا وقد قدرت نسبتهم بـ12% يعني أن عملهم متداول ونشط.



الشكل رقم(09): عمل العامل في المكتبة

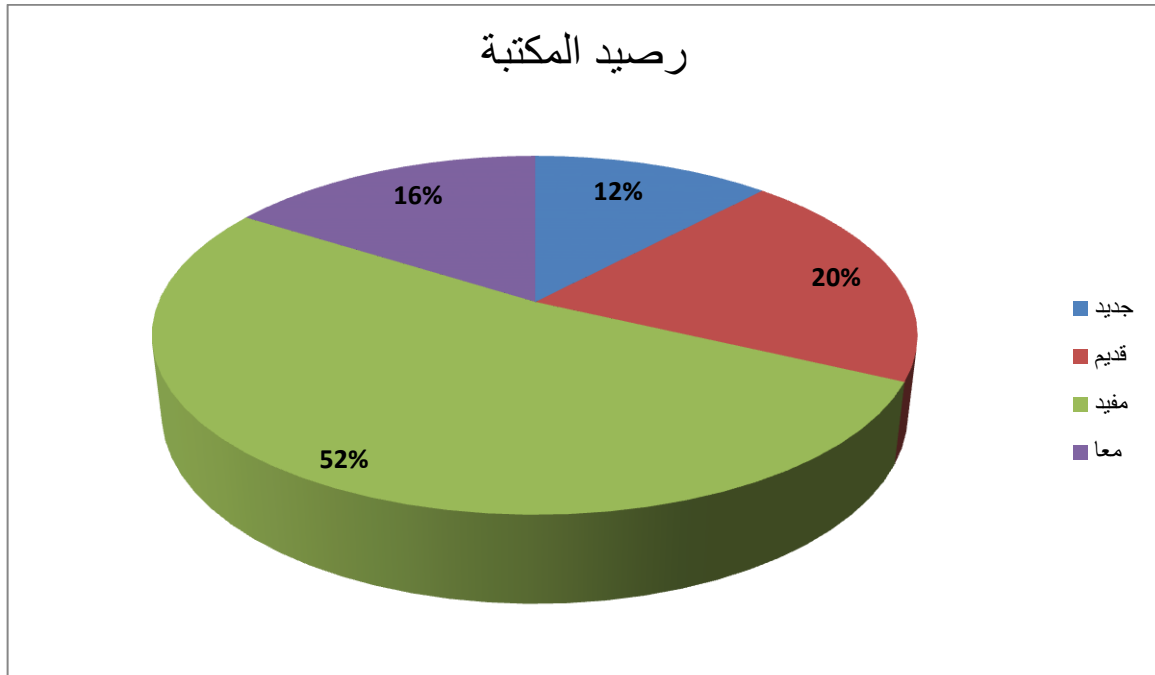
الجدول رقم(10): يمثل تقييم رصيد المكتبة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
12%	03	جديد
20%	05	قديم
52%	13	مفيد

معا	04	%16
المجموع	25	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على أداة الدراسة

من خلال الجدول نجد أن نسبة 52% من العاملين الذين كانت إجاباتهم بأن رصيد المكتبة مفيد وذلك من خلال خبرتهم المهنية وتجاربهم داخل المكتبة وأيضا من أنهم من أهل الاختصاص في هذا المجال ومن خلال تقديم خدماتهم للمستفيد من حيث الإعارة ودوريات أما الذين قالوا بأن رصيد المكتبة حسب خبرتهم المهنية قديم قدرت نسبة ب20% بأنه يجد تجديده أما نسبة 16% الذين قالوا بأن رصيد المكتبة قديم وجديد ومفيد وذلك بأنه يلبي احتياجات المستفيدين، أما نسبة 12% الذي تمثل أن رصيد المكتبة الجامعية جديد وفي متناول الطلبة وجميع التخصصات.



الشكل رقم (10):رصيد المكتبة

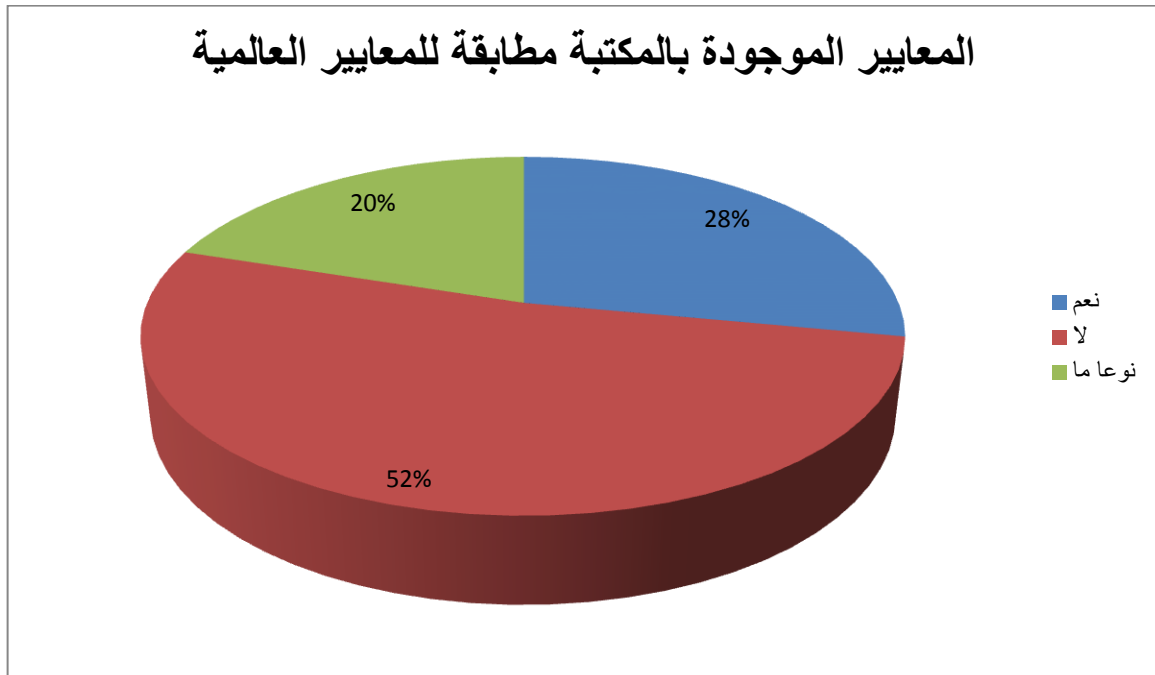
الجدول رقم (11):معايير الموجودة بالمكتبة مطابقة للمعايير العالمية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
------------	---------	--------

نعم	07	%28
لا	13	%52
نوعا ما	05	%20
المجموع	25	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على أداة الدراسة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المعايير الموجودة بالمكتبة ليست مطابقة للمعايير العالمية فقدرت بنسبة 52% والسبب راجع إلى أن معايير البناء لا تخضع للاستشارة مكتبيين أو متخصصين في مجال المكتبات ولأنها أيضا حديثة البناء ولا تتوفر على شروط التهوية ولا الإنارة، أما نسبة 28% الذين يرون بأن المكتبة مطابقة للمعايير العالمية من خلال المبنى، وتتبع المكتبة بنسبة 20% نوعا ما بأن المكتبة مطابقة للمعايير وذلك من خلال الأجهزة ووجود جميع المتطلبات.



الشكل رقم (11): المعايير الموجودة بالمكتبة مطابقة للمعايير العالمية

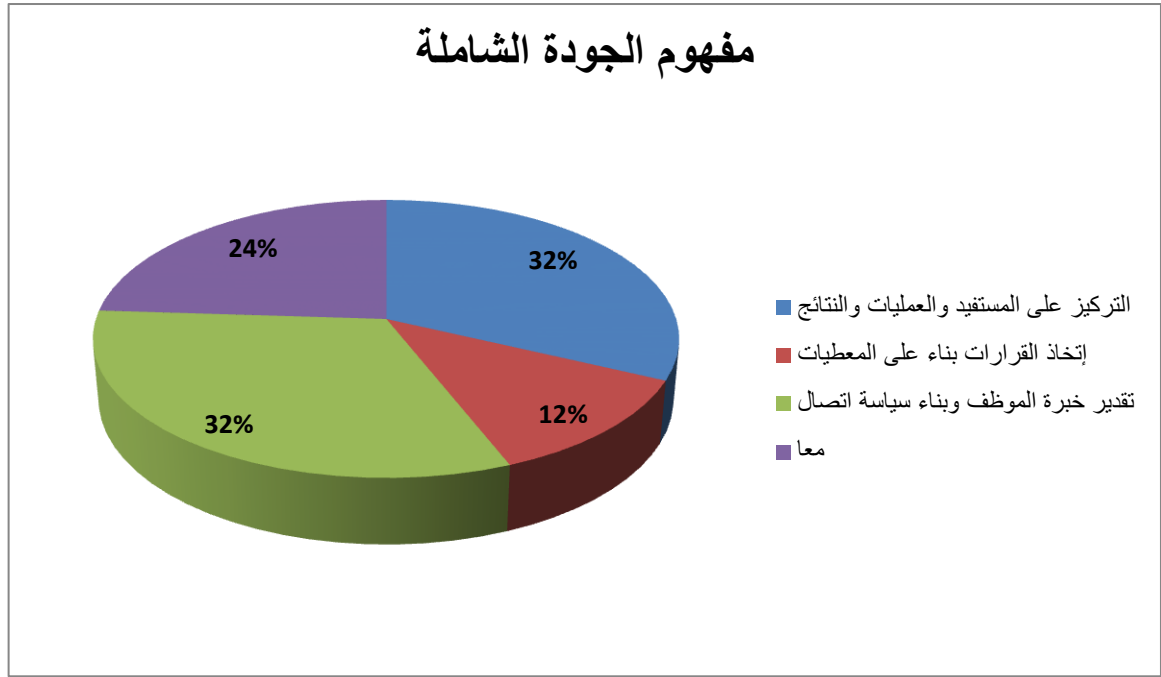
المحور الثاني: إدارة الجودة الشاملة في المكتبة

الجدول رقم(12): مفهوم الجودة الشاملة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
التركيز على المستفيد والعمليات والنتائج	08	32%
اتخاذ القرارات بناء على المعطيات والحقائق	03	12%
تقدير الخبرة الموظف وبناء سياسة اتصال فورية	08	32%
معا	06	24%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على أداة الدراسة

الجدول أعلاه يوضح أن نسبة 32% الذين كانت إجاباتهم أن الجودة الشاملة هي التركيز على المستفيد والعمليات والنتائج وأيضا نفس نسبة الذين قالوا بأنها تقدير خبرة الموظف وبناء سياسة اتصال فورية أي أن الجودة بالنسبة إليهم خبرة المكتبي في تقديم الخدمات للمستفيد في أحسن وجه للخروج بنتائج جيدة، أما نسبة 24% التركيز على المستفيد من خلال خبرة الموظف وبناء سياسة اتصال فورية، واتخاذ قرارات ،بالنسبة الذين قالوا أن الجودة الشاملة اتخاذ قرارات وبناء على المعطيات والنتائج من خلال العمليات والنتائج المحصل عليها من خدمات داخل المكتبة يمكن اتخاذ القرار المناسب.



الشكل رقم(12): مفهوم الجودة الشاملة

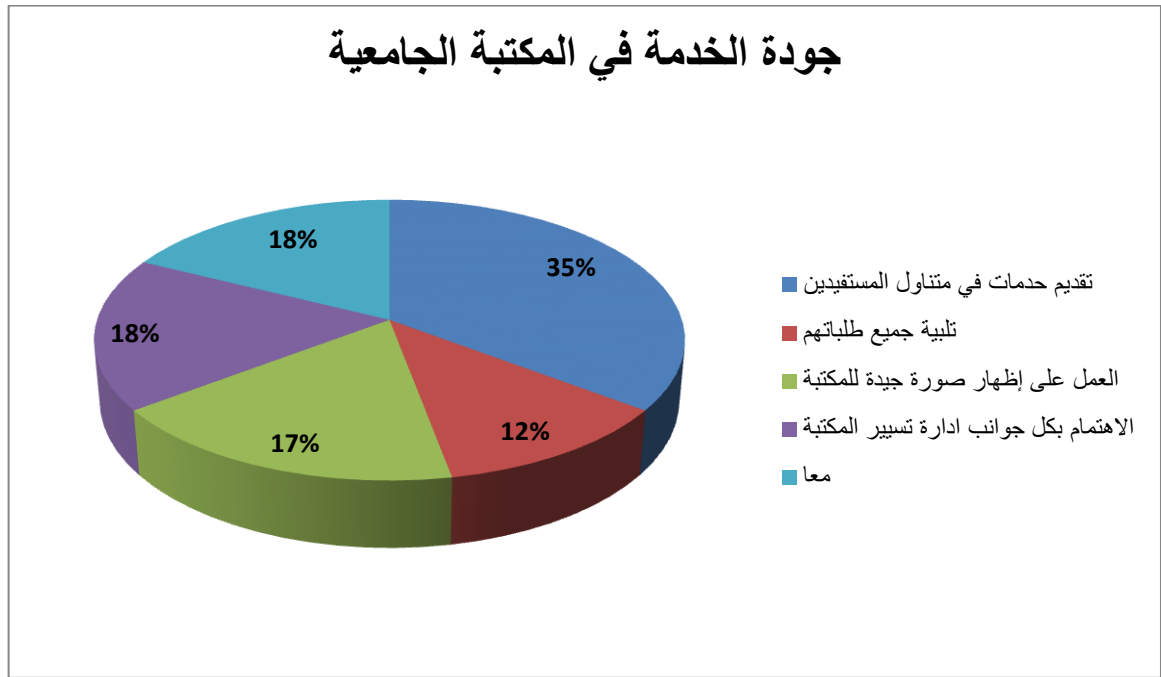
الجدول رقم(13): جودة الخدمة في المكتبة الجامعية

النسبة	التكرار	الاحتمالات
24%	06	تقديم خدمات في متناول المستفيدين
8%	02	تلبية جميع طلباتهم
12%	03	العمل على إظهار صورة جيدة للمكتبة
12%	03	الاهتمام بكل جوانب إدارة وتسيير المكتبة
44%	11	معا
100	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على أداة الدراسة

من خلال الجدول أعلاه والدراسة التي قمنا بها حاولنا قدر الإمكان معرفة جودة الخدمة في المكتبة الجامعية انطلاقاً من نظرة لموظفي المكتبة المتواجدين في الميدان فكانت فئة من العينة بنسبة 44% يرون بأن كل الاقتراحات ضرورية ومهمة وبعد ذلك تليها فئة بنسبة

24% يرون بأن تقديم الخدمات في متناول المستخدمين لأنها أمر ضروري فهي تخدم المستخدمين بمختلف أصنافهم من ناحية الإعارة والبحث وتسهيل الوصول إلى المعلومة كما نجد نسبة مماثلة ب12% ترى أن الاهتمام بكل جوانب إدارة وتسيير المكتبة هو جودة الخدمة المكتبة الجامعية ونسبة مماثلة لها قدرت ب12% ترى بأن العمل على إظهار صورة جيدة للمكتبة وفئة الأخيرة بنسبة 08% بأن تكمن الخدمة في المكتبة في تلبية جميع طلبات الباحثين.



الشكل رقم(13): جودة الخدمة في المكتبة الجامعية

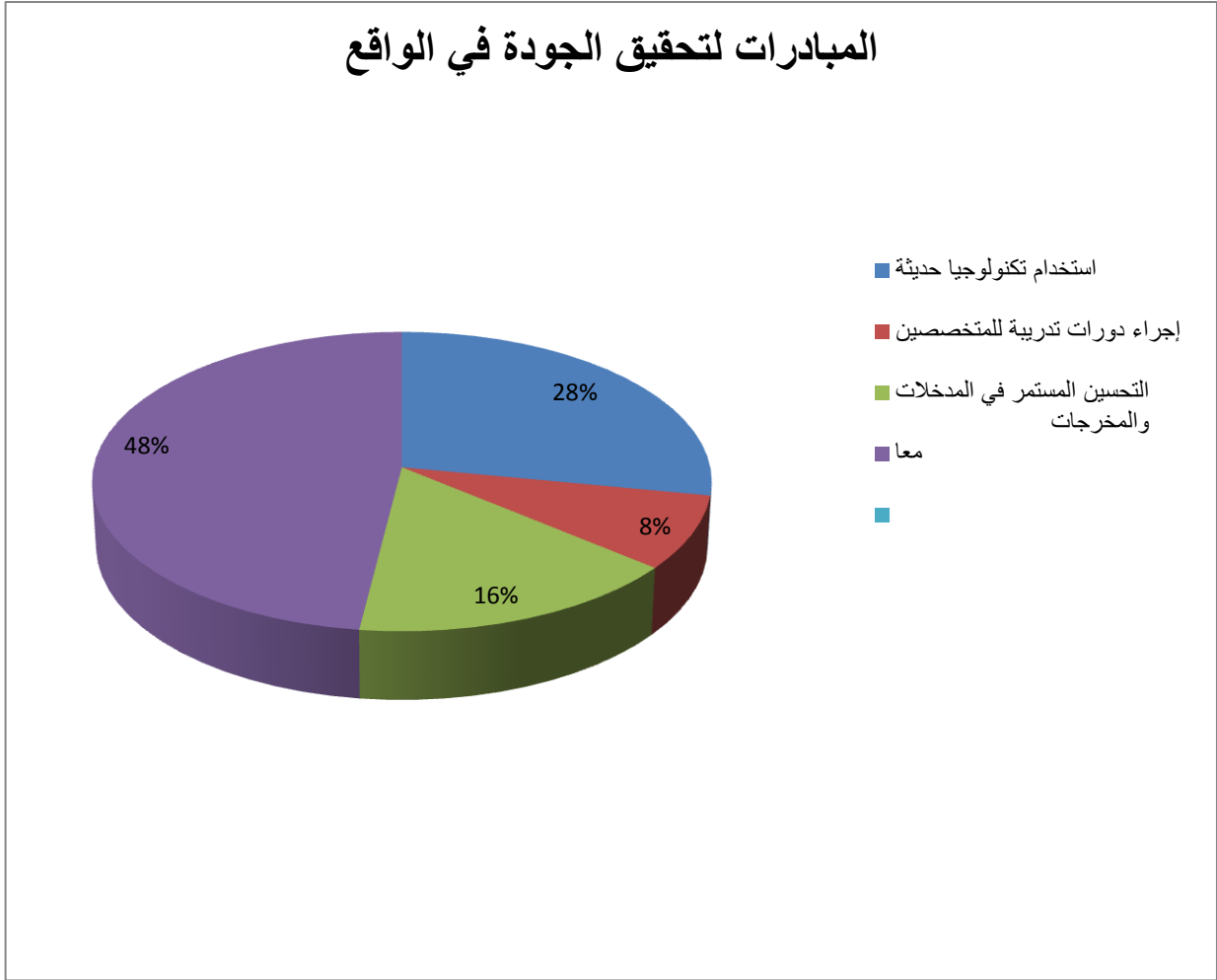
الجدول رقم(14): المبادرات تحقيق الجودة في الواقع

النسبة	التكرار	الاحتمالات
28%	07	استخدام تكنولوجيات الحديثة
08%	02	إجراء دوريات تدريبية للمتخصصين
16%	04	التحسين المستمر في المدخلات والمخرجات
48%	12	معا

المجموع	25	%100
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على أداة الدراسة

هناك مبادرات لا بد الاعتماد عليها لتحقيق الجودة في الواقع من أجل الوصول إلى عمل يرضي جميع المستفيد والموظف والمؤسسة أي تحقيق نجاح للمكتبة فمن خلال الجدول أعلاه والدراسة الميدانية نجد أن هناك فئة من أفراد العينة بنسبة 48% يرون بأن كل الاقتراحات مناسبة كمبادرات لتحقيق الجودة فكل عنصر مهم ويجب توفرهم من أجل تحقيق الجودة، ثم تليها فئة بنسبة 28% لا يرون أن استخدام التكنولوجيا لأن العصر الحالي هو عصر التكنولوجيا فنجد أن هناك بعض المكتبات تستخدم التكنولوجيا متطورة في مجال عملها (خدماتها) ويرى البعض بنسبة 16% أن التحسن المستمر في المدخلات و المخرجات لها دور كبير في تحقيق الجودة وفي الأخير نجد فئة بنسبة 8% يجدون بأن إجراء دورات تدريبه للمتخصصين من أجل رفع من كفاءتهم.



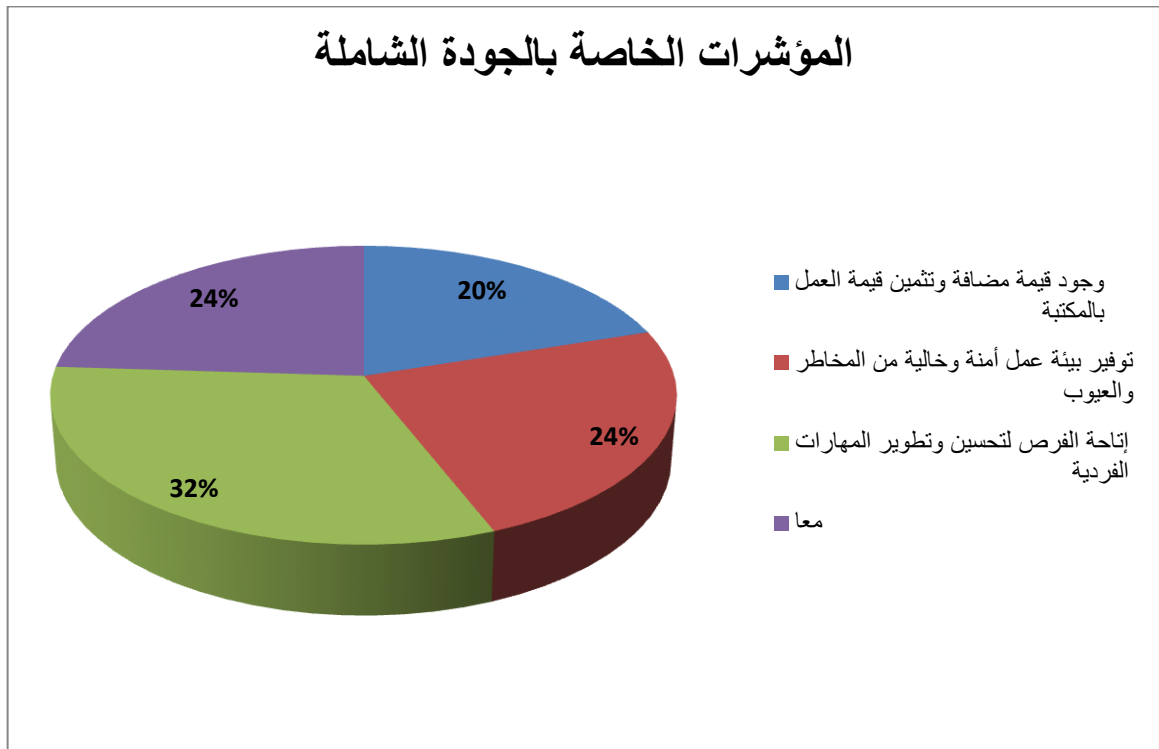
الشكل رقم(14):المبادرات لتحقيق الجودة في الواقع

الجدول رقم(15): يمثل المؤشرات الخاصة بالجودة في المكتبة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
20%	05	وجود قيمة مضافة وتتمين قيمة العمل بالمكتبة
24%	06	توفير بيئة عمل آمنة وخالية من المخاطر والعيوب
32%	08	إتاحة الفرص لتحسين وتطوير المهارات الفردية
24%	06	معا
100%	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على أداة الدراسة

تعتبر الجودة عنصر مهم لأي مؤسسة كانت فهي تكامل الملامح والخصائص المرتبطة بمنتج ما أو خدمة مع احتياجات المستفيدين عن طريق النوعية الجيدة فهي تعتمد على مؤشرات. ومن خلال دراستنا والجدول أعلاه وجدنا نسبة 32% من أفراد العينة تتمثل في المؤشرات إتاحة الفرص لتحسين وتطوير المهارات الفردية، أما الفئة التي تليها كانت نسبة 24% لا يرون بأنها تتمثل في توفير البيئة عمل آمنة وخالية من المخاطر والعيوب وذلك للوصول إلى نتائج إيجابية تخدم الكل، ثم نجد نسبة مماثلة لها قدرت بـ 24% يرون بان كل الاقتراحات مناسبة أن تكون مؤشرات خاصة بالجودة في المكتبة لأن لكل مؤشر له دور مهم يخدم المستفيد وإذا طبقت هذه المؤشرات يمكن تطبيق الجودة. وفي الأخير نجد نسبة 20% من فئة تتمثل في وجود قيمة مضافة وتتمين قيمة العمل في المكتبة.



الشكل رقم(15): يمثل المؤشرات الخاصة بالجودة في المكتبة

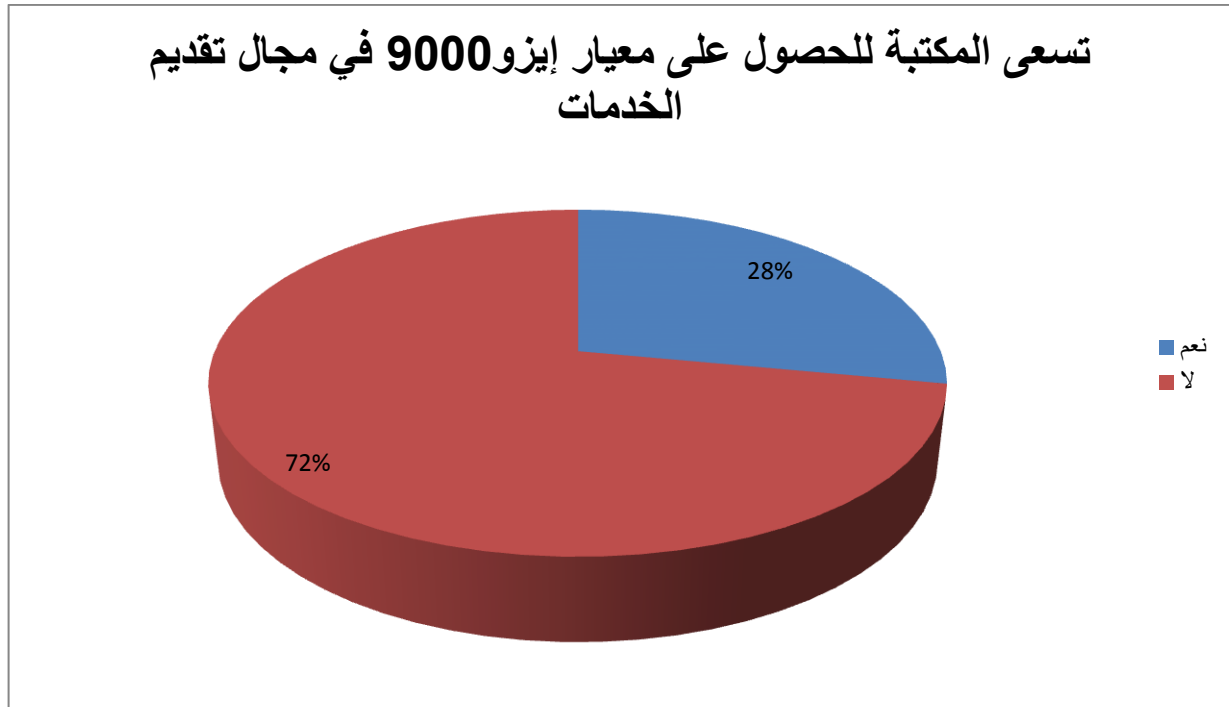
الجدول رقم(16): يمثل حصول المكتبة على معيار إيزو 9000 في مجال تقديم خدمات

الاحتمالات	التكرار	النسبة
------------	---------	--------

نعم	07	%28
لا	18	%72
المجموع	25	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على أداة الدراسة

إن معيار إيزو معيار عالمي أساسي يتضمن مجموعة من المعايير ضمن نظام الجودة ومقياس إيزو 9000 تصدرها وتحفظ بها المنظمة لتوحيد القياس وتطبيقه في المكتبة أمر جيد وفعال يخدم المكتبة، فأردنا أن نعرف إن كانت المكتبة تسعى للحصول على هذا المعيار في مجال تقديم الخدمات أولاً قمن خلال دراستنا الاستطلاعية نجد أن هناك فئة من العينة بنسبة 72% كانت إجاباتهم بنفي "لا" وهذه نسبة كبيرة وهذا راجع إلى عدم وجود إمكانيات، أما الفئة الموائية التي كانت إجاباتهم ب"نعم" تقدر نسبتهم ب 28% كونها مكتبة حديثة النشأة ولذلك فهي تسعى للحصول على معيار إيزو 9000 كونه معيار أساسي ومهم في نجاح المكتبة وتطويرها.



الشكل رقم (16): تمثل حصول المكتبة على معيار إيزو 9000 في مجال تقديم

خدمات.

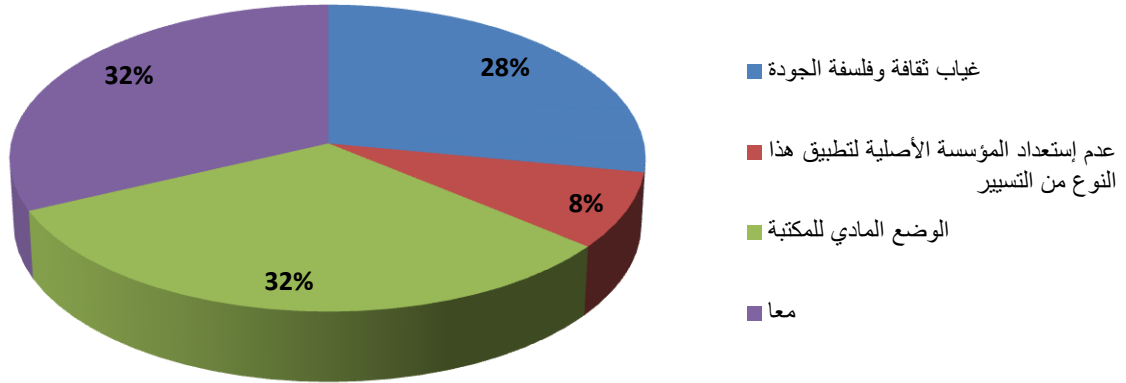
الجدول رقم(17): الأسباب التي تعيق تطبيق نظام الجودة في المكتبة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
28%	07	غياب ثقافة وفلسفة الجودة
08%	02	عدم استعداد المؤسسة الأصلية لتطبيق هذا النوع من التسيير
32%	08	الوضع المادي للمكتبة
32%	08	معا
100%	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على أداة الدراسة

يبين لنا الجدول أعلاه أن هناك أسباب تعيق تطبيق نظام الجودة في المكتبة الجامعية وحسب الدراسة التي قمنا بها، وجدنا نسبة 32% من أفراد العينة أم الوضع المادي للمكتبة لا يسمح بتطبيق الجودة وهذا السبب الرئيسي لأن الميزانية المكتبة غير كافية، وهناك نسبة مماثلة لها قدرت ب32% يرون بأن كل الاقتراحات المطروحة هي العائق في تطبيق نظام الجودة في المكتبة، أما النسبة المئوية نسبة 28% يرون بأن الأسباب تكمن في غياب ثقافة وفلسفة الجودة فمن خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا بأن بعض الموظفين ليس لهم فكرة عن الجودة الشاملة، كما نجد بأن الفئة التالية بنسبة 08% هي نسبة قليلة بأن الأسباب هي عدم استعداد المؤسسة الأصلية لتطبيق هذا النوع من التسيير و الذي يطور من خدماتها.

الأسباب التي تعيق تطبيق نظام الجودة في المكتبات



الشكل رقم(17): الأسباب التي تعيق تطبيق نظام الجودة بالمكتبة

التحقق من الفرضيات:

التحقق من الفرضية الأولى:

التحقق من الفرضية الثانية:

نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

انطلاقاً من النتائج المحصل عليها في الدراسة الميدانية والتي حاولنا فيها قدر الإمكان أن تكون معبرة على مدى تطابق معايير الجودة في المكتبة الجامعية "مكتبة كلية العلوم

الاجتماعية" لجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم وعلى ضوء الفرضيات المقدمة والتي شكلت المنطق النظري لهذه الدراسة فقد خرجنا ببغض النتائج التالية:

الفرضية الأولى: " عدم اعتماد مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية على أساليب حديثة ومتطورة تخضع لمقاييس ومواصفات عالمية موضوعية لتنظيم عمل المكتبي في أداء عمله داخل المكتبة" قد تحققت هذه الفرضية وتمثلت مؤشراتها فيما يلي :

التحقق من الفرضية الأولى: من خلال الإجابة الموجودة بجدول رقم "05" الخاص بموقع المكتبة مناسب لهم، فقد كانت إجابة المستجوبين بأن موقع المكتبة غير مناسب لهم بحيث قدرت نسبة ب 48% في بعده وإمكانية الوصول إليه، وموقعه بعيد عن فوضاءات الخارجية. كما يبين الجدول رقم "09" أن عمل المكتبي داخل المكتبة يعتبر روتيني إذ قدرت نسبتهم ب 64% وأن عملهم يومي كما يؤكد الجدول رقم "11" بأن المعايير الموجودة بالمكتبة غير مطابقة للمعايير العالمية إذ قدرت النسبة ب 52% والسبب راجع إلى أن المكتبة لا تخضع إلى استشارة متخصصين في مجال المكتبة من حيث البناية، وأن المكتبة تعتمد على نظام تصنيف ديوي العشري في تصنيف الكتب.

ومن خلال النتائج المحصل عليها يمكن أن الاستخلاص أن مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لا تعتمد على معايير ومواصفات العالمية.

الفرضية الثانية: " عدم إعطاء الاهتمام لتدابير معيار الجودة في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية والنوعية في تقديم الخدمات مما ينعكس سلبا على خدماتها بصفة عامة وعلى حاجيات ومتطلبات المستفيدين". هذه الفرضية محققة وتتمثل مؤشراتها في ما يلي:

التحقق من الفرضية الثانية: نسبة 72% من مفردات العينة المبينة في الجدول رقم "16" الخاص "هل تسعى المكتبة للحصول على معايير إيزو 9000 في مجال تقديم الخدمات" وهي نسبة كبيرة تبين أن المكتبة لا تسعى للحصول على معيار إيزو 9000 في تطوير خدمات داخل المكتبة. وتؤكد نتائج الجدول رقم "17" الخاص "ما هي الأسباب التي تعيق

تطبيق الجودة في المكتبة" وتمثل في نسبة 32% على أنه لا يمكن تطبيق نظام الجودة في المكتبة وهذا راجع إلى أن غياب ثقافة وفلسفة الجودة وعدم استعداد المؤسسة لتطبيق هذا النوع من التسيير وأيضا الميزانية أي الوضع المادي للمكتبة غير كافي لتبني هذا النظام.

نتائج العامة للدراسة:

من خلال ما تم تحليله للبيانات خاصة بالمكتبة الجامعية عبد الحميد بن باديس بمستغانم وقياس تطابق معايير الجودة فيها توصل البحث إلى نتائج التالية:

- 1- قلة العاملين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات حيث قدرت نسبتهم ب48%.
- 2- موقع المكتبة غير مناسب وغير ملائم للعاملين فقد قدرت النسبة ب48%.
- 3- توفر مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية على قاعات المطالعة التي تستوعب إعداد الطلاب.
- 4 - توفر المكتبة على وسائل تكنولوجية حديثة منها الحواسيب وآلة طباعة والاستنساخ وشبكة الانترنت كافية قدرت النسبة ب78%.
- 5- توفر المكتبة على المجموعات المكتبية التي تلبي احتياجات المستفيدين نوعا ما أي نسبة متوسطة.
- 6- معايير الموجودة بالمكتبة كلية العلوم الاجتماعية غير مطابقة للمعايير العالمية.
- 7- هناك ضعف في جودة الخدمات في تلبية احتياجات المستفيدين من حيث خدمة الإعارة والتوجيه والإرشاد.
- 8- لا تسعى المكتبة للحصول على معيار إيزو 9000 في مجال تقديم الخدمات للمستفيدين.
- 9- تعتمد مكتبة كلية العلوم الاجتماعية على تصنيف ديوي العشري.

10- قلة الميزانية المخصصة للمكتبة أي الوضع المادي للمكتبة غير كافي في تطوير جودة الخدمة والوسائل التكنولوجية.

11- عدم استعداد المؤسسة أو المكتبة لتبني هذا النوع من الجودة.

الاقتراحات:

بعد تقديمنا لأهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال الدراسة الميدانية يمكن اقتراح مجموعة من الاقتراحات والحلول التي من شأنها الارتقاء بالمكتبات الجامعية عموما ومكتبة جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم خصيصا وتطوير أداء في خدماتها ولقد لخصنا هذه الاقتراحات في ما يلي:

- ضرورة توفير العدد الكافي من العاملين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات بما يلاءم ومعايير الجودة الشاملة لكي تستطيع النهوض بالخدمات التي تقدمها للمستفيدين.

- توفير ميزانية مستقلة للمكتبة لكي تستطيع القيام بسد احتياجات المكتبة سواء بما يخص تنمية المجموعة المكتبية أو المستلزمات الأخرى المتمثلة بالأثاث والتجهيزات.

- توفير العدد الكافي من وسائل تكنولوجية حديثة والمتمثلة في أجهزة الاستنساخ والحاسوب وزيادة خطوط الانترنت لسد احتياجات المكتبة الإدارية وتسهيل تقديم الخدمات للمستفيدين.

- ضرورة التعاون بين المكتبة العامة والمكتبات الجامعية في مختلف المجالات للاستفادة من الخبرات وتبادل المعلومات.

- توفير الخدمات التي تلبى رغبات المستفيدين كخدمة الإرشاد والتوجيه وخدمة الإحاطة الجارية.

وأخيرا نرجو أن تأخذ هذه الاقتراحات البسيطة اهتمام مسؤول المكتبة مما يساهم في تحقيق أهداف المكتبة بصفة عامة ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بصفة خاصة.

خاتمة

إن الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية عبارة عن هدف أساسي تبنى عليها المكتبة، فلا يمكن قياس أي فعالية للمكتبة دون التأكد من القيمة الحقيقية للخدمة المكتبية والقيمة التي تقدمها المكتبة للمستفيد وخدمات المكتبات على تنوعها بين الخدمات المباشرة التي تنحصر في المعاملة المباشرة والتي يلتبسها هذا الأخير، خدمة الإعارة والبحث البيبليوغرافيا والبحث الانتقائي للمعلومات وغيرها من الخدمات المهيمنة لمصلحة المستفيد ولتسهيل الوصول للمعلومة، وبعد هذه المراحل تأتي الخدمات الغير المباشرة تنحصر في الخدمات التي تتم خلف الستار ولا يتركها المستفيد كالفهرسة والتكشيف والتصنيف، التزويد والاقتناء، وهذه المراحل يقوم بها المكتبي من أجل إرضاء المستفيد ورضاه عن الخدمات المقدمة من خلال تعامله مع المكتبة الجامعية في جميع أطوارها، فالمكتبة تقيم أساسا على جودة خدماتها التي هي وسيط بين المكتبي والمستفيد.

لذا لابد على المكتبة الحصول على وسائل تكنولوجية حديثة والمعدات التي تخدم الشريحة من المستفيدين من أجل الوصول إلى المعلومة مباشرة ودقيقا يزيد ذلك من كفاءة الخدمة في المكتبة.

ولازدهار المكتبة لابد من جودة خدماتها ومسايرة التطورات التكنولوجية في مجال المكتبات والمعلومات وغيرها والثورة المعلوماتية الفائقة، لذا يمكن اعتبار المكتبة الجامعية نقطة وسيط بين المستفيد والمعلومات التي يبحث عنها وهي أساس في التقدم والتطوير في التعليم العالي.

فالمكتبة الجامعية تعتبر مرآة الرصيد الفكري باختلاف أنواعه ومحتوياته فهي مطالبة بتغيير كيفية التعامل من أجل تلبية احتياجات المستعملين أما من جهة أخرى على المكتبات

ومراكز المعلومات إضافة بعض أساسيات للخدمة المكتبية أي نظام جديد "الجودة" وهي تتعلق التركيز على المستفيد من حيث الخدمات.

إن تحقيق جودة الخدمة من الأهداف التي تمكن مؤسسة خدماتية من الوصول إليها، ولتحقيق خدمات جيدة لابد على المكتبات تطبيق معايير عالمية في تسيير المكتبة من بين المعايير معيار "إيزو9000" فهو سلسلة المواصفات العالمية وهدف منه تحسين جودة الخدمات، وهو درجة تطابق الأداء الفعلي للمكتبي داخل المكتبة وبشكل مستمر مما يضمن الرضا الدائم للمستفيدين.

قائمة البيبليوغرافية:

المعاجم والقواميس:

- 1- ابن منظور، لسان العرب، المحيط. المعجم لغوي علمي، قدم له الشيخ عبد الله العلايلي تصنيف يوسف الخياط، لبنان بيروت: دار العرب، المجلد الأول.
 - 2- الصرايرية، خالد عبده، الكافي في المفاهيم علوم المكتبات والمعلومات (معجم عربي، انجليزي)، عمان: دار الكنوز المعرفة، 2010.
 - 3- نمرد عمس، مصطفى. منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الاجتماعية، عمان: دار غيداء، 2008.
 - 4- عبد الله؛ باشيوة لحسن؛ نزار عبد المجيد؛ هاشم السامرائي؛ عدنان. البحث العلمي: مفاهيم- أساليب- تطبيقات، عمان: دار الوراق، 2010، ص.ص 253-254.
 - 6- عليان، ربحي مصطفى، طرق جمع البيانات والمعلومات وأغراض البحث العلمي، [د.ط.]، عمان: دار الصفاء، 2008.
 - 7- عمار فندليجي، منهجية البحث العلمي، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2012.
 - 8- قادي، عبد الغفور فتاح، معجم المصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض: مكتبة الفهد الوطنية، 2007.
- الكتب باللغة العربية:
- 9- إبراهيم، السعيد مبروك، إدارة الموارد البشرية بالمكتبة الجامعية في عصر المعرفة، الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا، [د.ط] 2014.

- 10- إبراهيم السعيد مبروك، إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة الجودة الشاملة-الهندرة -إدارة المعرفة-الإدارة الالكترونية، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط.1، 2012.
- 11- أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي، المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة، القاهرة، مكتبات غريب، [د. ت.].
- 12- الدراكعة، طرق الشبلي. الجودة في المنظمات الحديثة، ط.1، الأردن: عمان، دار الصفاء، 2002.
- 13 - اللوزي، موسى، "إدارة الجودة الشاملة"، المؤتمر العربي السنوي العلمي في إدارة الإبداع والتجديد، مصر، 27-29 نوفمبر 2004.
- 14- الشامي محمد أحمد، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي، عربي، الرياض: دار المريخ، 1997.
- 15- إسماعيل، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات، الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا، 2009.
- 16- إسماعيل، وائل مختار، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة ، ط.2، 2012.
- 17- بدوي مصطفى محمد، مجلة المكتبات والمعلومات. فعل القراءة **Erreur ! Signet non défini**، طرابلس: مجلة المجلد الشمالي، طريق 11 يونيو.
- 18- بدير، جمال. مدخل في علم المكتبات والمراكز المعلومات، عمان: دار حامد، 2007.
- 19- بن عيشاوي أحمد، معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمائية، ورقلة، مجلة الباحث، العدد 04، 2006.
- 20- برجس، غرام. مدخل إلى علم التصنيف في المكتبات، [د. م.]، مطابع الصباح، 1986.

- 21- جرجيس، حاسم محمد القاسم، بديع، مصادر المعلومات في مجال الإعلام والاتصال الجماهيري، الإسكندرية: مركز الإسكندرية في الوسائط الثقافية والمكتبات، 1998.
- 22- دياب، مح- زكي حسين الوردي، مجبل لازم الملكي، مصادر المعلومات وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية، عمان: الوراق، 2002.
- 23- مد مفتاح، تسويق الخدمات المكتبات والمعلومات، المفهوم والنشأة والتطور، مجلة الدراسات عربية في المكتبات والمعلومات، ع2، 1999.
- 24- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الأردن: دار وائل للنشر، ط3، 2005.
- 25- زين عبد الهادي، إجلال بهجت، تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1994.
- 26- حشمت قاسم، مدخل لدراسة المكتبات والمعلومات، القاهرة: دار غريب، 1995.
- 27- حشمت قاسم، مصادر معلومات وتنمية مقتنيات المكتبة، القاهرة: دار الغريب، 1995.
- 28- حشمت قاسم، خدمات المعلومات، مقوماتها وأشكالها، القاهرة: مكتبة غريب، 1984.
- 29- لبنداري، إبراهيم دسوقي، البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات، الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2004 .
- 30- مبروك إبراهيم السعيد، أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة، القاهرة، دار العلم والإيمان للنشر، 2010.
- 31- مدادحة، أحمد نافع. التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في مكتبات الجامعات، جامعة البلقاء التطبيقية: دار الرواد مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2013.
- 32- محمد التربوي، أغادير عرفات جريحان، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار المسيرة، ط1، 2006.

- 33- محمد هاني، مدخل إلى علم المعلومات والمكتبات والتوثيق، دسوق: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014 .
- 34- محمد، محمد الهادي، الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق، القاهرة، 1993.
- 35- محمد فتحي عبد الهادي، المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبليوغرافيا والمعلومات، القاهرة: مكتبة الدار العربية، 1993.
- 36- محمد، عبد الوهاب العزاوي. إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار اليازوري العلمية، 2005.
- 37- سمير، محمد عبد العزيز، جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة الايزو 9000-10012، القاهرة: مكتبة الإشعاع، 1991.
- 38- سعادة راغب الخطيب وعبد الرزاق سالم الرحاحلة، المدخل العلمي الحديث للإدارة العامة، عمان كنوز المعرفة، ط.1، 2009.
- 39- سعيد أحمد حسين، مكتبة الجامعية: نشأتها- تطورها- أهدافها- وظائفها، بيروت: دار الجيل للنشر والتوزيع، 1992.
- 40- عبد الحافظ سلامة، أساسيات علم المكتبات والمعلومات، الأردن، الهيئة، 2002.
- 41- عبد الحكيم، محمد عصمت، خدمات المعلومات العلمية في المكتبة الالكترونية المتخصصة، شخصيات وأوراق العمل حول المكتبة الالكترونية والنشر الالكتروني، تونس: معهد العالي للتوثيق، 1999
- 42- عبد الله حسن الحداد، فيصل، خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة، الرياض: مكتبة الملك فهد، 2003.
- 43- عليان، ربحي مصطفى؛ النجداوي أمين، مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار صفاء للنشر، 1999، ص 263.

- 44- عليان، ربحي مصطفى؛ حسن أحمد المومني، المكتبات والمعلومات والبحث العلمي، عمان: جدار الكتاب العلمي، ط.1، 2006.
- 45- عليان ربحي مصطفى، طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، عمان: دار صفاء، 2008، ص170.
- 46- عمر، أحمد همشري؛ ربحي، مصطفى العليان، المرجع في علم المكتبات والمعلومات، عمان: دار الشروق.
- 47- عمر، أحمد همشري؛ ربحي، مصطفى عليان، أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات، عمان، دائرة المطبوعات والنشر، 1990
- 48- عصام، محمد عبيد. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات: الملتقى الأول حول الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات بالجودة الشاملة، الاسكندرية، 18-20 ديسمبر 2005.
- 49- فادي، حداد. المرجع في علم مكتبات، عمان: دار أسامة، 2006.
- 50- فيصل الحداد، خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة، الرياض: مكتبة الملك فهد، 2006.
- 51- فريد النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، لبنان: إيتراك للنشر، 1999.
- 52- قاسم نايف علوان المحياوي. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو9001، 2000، عمان: دار الثقافة، 2009.
- 53- قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم - عمليات - تطبيقات، عمان: دار الشروق، 2006.
- 54- قنديلجي، عام، إبراهيم، أرابحي السامراني ، إيمان فاضل، مصادر المعلومات من عصر المخطوطات إلى عصر الانترنت، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2000.

- 55- تشارلز ماكلوبر وآخرون، الإحصاءات والقياسات ومعايير الجودة لتقييم الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات: إرشادات وتوجيهات، الرياض: مكتبة الملك فهد، 2010.
- 56- ثناء إبراهيم موسى فرحات، إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور حديث، القاهرة: الدار المصرية، 2011.
- 57- خطاب السعيد مبروك، الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا اتصالات وثورة المعلومات، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014.
- 58- خطاب السعيد مبروك، لوائح المكتبات الجامعية في عصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014.
- 59- غادة عبد المنعم موسى، بحوث ودراسات في علوم المكتبات وفنون النشر، الإسكندرية: دار الهدى، [د.ت].
- 60- غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار صفاء للنشر، 2000.
- 61- الزاوي نور الدين، تصنيف ديوي العشري وعلاقة التصنيف بالفهرسة، القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2012.
- المقالات و المجلات :**

- 62- بوكهورست، ترجمة خميس بن حميدة، قياس الجودة، توجهات FLA لقياس الأداء في المكتبات الجامعية، بيروت: مجلة العربية للمعلومات، مج17، ع1، تونس، 1996.
- 63- بن عبد الله العباس هشام، ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم الجودة الشاملة، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، بريطانيا: دار المريخ، 2002، ع03.
- 64- ودربان، عز الدين، تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة والعوائق، مجلة المكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة: قسم المكتبات مج1، ع2

- 65- كاربو، ننبيار. ترجمة مصطفى همبله، تقييم المكتبات، مواصفة جديدة، المجلة العربية للمعلومات، مج 20، ع1.
- 66- محمد فيصل، عز الدين حسين، تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية، جامعة الخرطوم نموذجاً في مجلة اعلم، ع7، أكتوبر 2010.
- 67سوت، إيريك؛ تعريب عبد اللطيف عبيد، منهج الجودة في مكتبة أسئلة أجوبة المجلة العربية للمعلومات، مج20، ع1، تونس، 1999 .
- 68- عبد المالك، بن ألسبتي، تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية، مجلة المعلومات والمكتبات، قسم المكتبات، المجلد الأول ع2، ديسمبر، 2002.
- المذكرات والرسائل الجامعية:**
- 68- الصوفي، عبد اللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات، منشورات، جامعة قسنطينة، ماي، 2001.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
شعبة علم المكتبات

استمارة: استبيان

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص نظم تكنولوجيا المعلومات والتوثيق والموسومة ب " قياس التطابق معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية دراسة ميدانية بمستغانم - نموذجا-
ومن أجل ذلك نرجو منكم محاولة الإجابة بكل مصداقية وتأكدوا أن معلوماتكم ستكون محفوظة ولن تستغل إلا للبحث العلمي .

ا

الأستاذ المشرف :

د. عبد الله ثاني محمد النذير

إعداد الطالبتين :

بن عودة فطيمة زهرة

بوشيبية يمينة

نشكركم على حسن تعاونكم

البيانات الشخصية:

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-المؤهل العلمي: ليسانس ماجستير دكتوراه
- 3-الرتبة: موظف إداري موظف غير إداري موظف خدمات
- 4-عدد سنوات الخدمة: أقل من 5سنوات من 6-10 سنوات أكثر من 11سنوات

المحور الأول:الخدمة المكتبية

1-هل موقع المكتبة مناسب؟

نعم لا نوعا ما

2-هل تتوفر المكتبة قاعات المطالعة التي تستوعب إعداد المستفيدين؟

نعم لا قليلا

3-هل يوجد بالمكتبة شبكة الانترنت وأجهزة الحاسوب وآلة الطباعة؟

نعم لا

_____ إذا كانت إجابتك ب"نعم"أذكرها:.....

4-هل تتوفر المكتبة على المجموعات المكتبية التي تلبي احتياجات المكتبة؟

تتوفر لا تتوفر نوعا ما

_____ إذا كانت المكتبة تتوفر على مجموعات مكتبية أذكرها؟

.....

5-هل أنتم راضون عن توقيت عملكم في المكتبة؟

راضي غير راضي نوعا ما

6- حسب خبرتكم المهنية كيف تقيمون رصيد المكتبة؟

جديد قديم مفيد

7-برأيك هل المعايير الموجودة بالمكتبة مطابقة للمعايير العالمية؟

نعم لا

ولماذا؟.....

المحور الثاني: إدارة الجودة الشاملة في المكتبة

1-ماذا يعني لك مفهوم الجودة الشاملة؟

- التركيز على المستفيد والعمليات والنتائج
- اتخاذ القرارات بناء على المعطيات والحقائق
- تقدير خبرة الموظف وبناء سياسة اتصال فورية

2-ما هي جودة الخدمة في المكتبة الجامعية؟

- تقديم خدمات في متناول المستفيدين
- تلبية جميع طلباتهم
- العمل على إظهار صورة جيدة للمكتبة
- الاهتمام بكل جوانب إدارة وتسيير المكتبة

3-في ما تتمثل المبادرات لتحقيق الجودة في الواقع؟

- استخدام التكنولوجيات الحديثة
- إجراء دورات تدريبية للمختصين
- التحسين المستمر في المدخلات والمخرجات

4-في ما تتمثل المؤشرات الخاصة بالجودة في المكتبة ؟

- وجود قيمة مضافة وتثمين قيمة العمل بالمكتبة
- توفير بيئة عمل آمنة وخالية من المخاطر والعيوب
- إتاحة الفرص لتحسين وتطوير المهارات الفردية

5-هل تسعى المكتبة للحصول على معيار إيزو 9000 في مجال تقديم الخدمات؟

نعم لا

6-ما هي الأسباب التي تعيق تطبيق نظام الجودة في المكتبات؟

- غياب ثقافة وفلسفة الجودة
- عدم استعداد المؤسسة الأصلية لتطبيق هذا النوع من التسيير
- الوضع المادي للمكتبة

7- ما رأيك في تطبيق الجودة الشاملة في القطاعات الخدمة بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل

خاص.....

المخلص:

لقد تناولنا في دراستنا هذه تطابق معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية والخدمات التي تقدمها في تلبية احتياجات المستخدمين والباحثين، كموضوع برز نتيجة التطورات الحديثة الحاصلة، وبذلك يصبح من المواضيع الحديثة الدراسة في علم المكتبات والمعلومات، ولعل هذا العصر يشهد منافسة قوية باتت تتعرض لها المكتبات الجامعة هذا ما جعل توظيف وسائل تكنولوجية حديثة في تقديم الخدمات أمر ضروري لازدهار ورقي المكتبة، ونجاح المكتبة مرهون بتطبيق معايير الجودة العالمية من أجل تخطي الخدمات التقليدية تماشياً والتكنولوجية العصرية وما تساهم به من تقديم خدمات رفيعة المستوى بكل بساطة وسهولة وفي أسرع وقت ممكن من أجل السهر على تلبية كل متطلبات وحاجيات المستخدمين وزبائن المكتبة الجامعية.

Résumé:

Dans cette étude, nous avons examiné la conformité des normes de qualités globales dans les bibliothèques universitaires avec les services qu'elles fournissent pour répondre aux besoins des bénéficiaires et des chercheurs, devenant ainsi un sujet moderne dans l'étude des bibliothèques et des sciences de l'information. La réussite de la bibliothèques dépend de l'application de normes de qualité internationales en accord avec la technologie moderne et contribuer a la fourniture de service de haut niveau aussi simple et faciles que possible.

Pour vous assurer que répondre a toutes les exigences et les besoins des bénéficiaires et les clients des bibliothèques universitaires.