

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République algérienne démocratique et populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

كلية العلوم الإجتماعية

Faculté des sciences sociales

UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

قسم العلوم الإنسانية

Département des sciences humaines

شعبة علم المكتبات

Division de la bibliothéconomie

تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات

Spécialisation en technologie de l'information et en génie

قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية

بمكتبة كلية العلوم الإجتماعية جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم -

تحت إشراف:

أ.د. لزرقي الهواري

من إعداد الطالبين:

بن ناصر عبد القادر

أفغول كمال

أعضاء لجنة المناقشة

الجامعة الأصلية	الصفة	اسم و لقب الأستاذ
جامعة أدررا	رئيسا	أ. د. مولاي محمد
جامعة مستغانم	مشرفا و مقرا	د. لزرقي هواري
جامعة معسكر	مناقشة	د. وليد زوليخة

السنة الجامعية : 2018 / 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ الْمَوَدَّعَاتِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ الْمَوَدَّعَاتِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ الْمَوَدَّعَاتِ

# كلمة شكر

الحمد لله والصلاة والسلام على المصطفى سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم  
نشكر الله ونحمده حمدا كثيرا مباركا على هذه النعمة الطيبة والنافعة، نعمة

العلم والبصيرة

يشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى أستاذنا الفاضل: لوزق هوارى الذي لم  
يبخل علينا بتوجيهاته وإرشاداته القيمة والتي كانت لنا حافزا في إتمام هذا

العمل المتواضع.

كما نقدم شكرنا الخالص إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع.

كما لا يفوتنا أن نوجه شكرنا لكل أساتذتنا بشعبة علم المكتبات.

# الإهداء

أتقدم بإهداء عملنا المتواضع هذا:

إلى الوالدين العزيزين " أطال اله فيي عمرهما "

إلى كل أفراد عائلتنا الكبيرتين كبارا وصغارا، ذكورا وإناثا

إلى كل أصدقائنا وزملائنا و إلى كل طالب علم



## قائمة الجداول

43		1
44		2
44		3
45		4
46		5
47		6
48		7
49		8
49		9
50		10
51		11
52		12
53		13
54		14
55		15
56		16
57		17
57		18
58		19

العنوان	الصفحة
الشكر والتقدير	
الإهداء	
الجدول	
مقدمة	
<b>الإطار المنهجي</b>	
1 إشكالية الدراسة.....	12.....
2 فرضيات الدراسة.....	12.....
3 منهج الدراسة.....	13 .....
4 أسباب اختيار الموضوع.....	14.....
5 أهداف الدراسة.....	14.....
6 أهمية الدراسة.....	15.....
7 الدراسات السابقة.....	15 .....
8 ضبط المصطلحات والمفاهيم.....	17.....
<b>الفصل الأول: الجودة في المكتبات الجامعية</b>	
تمهيد.....	19.....
<b>المبحث الأول: تطبيقات الجودة في المكتبات الجامعية</b>	
1-1-1 مفهوم الجودة.....	20.....
2-1-1 نشأة الجودة في المكتبات الجامعية.....	22.....
3-1-1 أهمية الجودة بالمكتبات الجامعية.....	23.....
<b>المبحث الثاني: جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية</b>	
1-2-1 مفهوم جودة خدمات المكتبات الجامعية.....	24.....
2-2-1 أهمية جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية.....	25.....

1-2-3 مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية.....26

1-2-4 متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.....28

المبحث الثالث :قياس جودة خدمات المعلومات الجامعية باستخدام مقياس الإدراكات والتوقعات

1-3-1 مفهوم قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية.....29

1-3-2 مقياس الإدراكات و التوقعات في المكتبات.....30

1-3-3 مبررات استخدام مقياس الإدراكات والتوقعات.....33

35.....خلاصة الفصل

-الفصل الثاني: قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبة الجامعية لكلية العلوم الاجتماعية -مستغانم-

1 التعريف بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة -مستغانم-.....37

2 دراسة تحليلية لنتائج الاستبيان .....43

3 نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.....59

4 نتائج عامة وتوصيات.....61

. خاتمة

. الببليوغرافية.

. الملاحق

. الملخص

## مقدمة:

تواجه المكتبات اليوم وعلى رأسها المكتبات الجامعية العديد من التحديات في مختلف المجالات، فرضتها التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم، وهذا ما أجبر المكتبات على استبدال طرق وأساليب العمل القديمة بأخرى حديثة لضمان البقاء والاستمرار.

إذ تسعى المكتبات الجامعية اليوم إلى التحسين المستمر لأدائها من خلال الأخذ بمفهوم الجودة في تقديم خدماتها.

ولقد تزايد الاهتمام بقضية الجودة في مجال المكتبات والمعلومات منذ نهاية العقد التاسع من القرن العشرين، وظهرت العديد من المعايير والمؤشرات التي تساعد على قياس أداء المكتبات، منها ما يركز على قياس أداء الخدمات ومنها ما يقوم على قياس الأداء الوظيفي وهناك من يركز على قياس رضا المستفيد عن الخدمة وكلها يعمل على معرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة.

فلا يكفي وعي إدارة المكتبة بضرورة تقديم خدمات ذات جودة بل لابد من دراسة شكاوي المستفيدين و معرفة آرائهم و مدى إدراكهم لجودة الخدمات المقدمة لهم باعتبارها تسعى إلى خدمة المستفيدين و إرضائهم ، كيف لا وهي التي قامت من أجل خدمتهم و هذا هو الهدف الأسمى من إنشائها .و باعتبارهم الفئة المستفيدة من الخدمات بطريقة مباشرة إضافة إلى ذلك أن هذه الخدمات صممت خصيصا لتلبية وإشباع حاجات المستفيدين ومن تم تطوير هذه الخدمات لترقى إلى مستوى طموحهم، ولكي تحقق المكتبة ذلك لابد عليها من

قياس جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين وذلك بالاعتماد على إحدى المقاييس المعيارية المستخدمة في ذلك لكي يتسنى لها تطوير خدماتها على أسس واضحة.

واعتمدنا في دراستنا للموضوع بطرح فرضيات دقيقة للإجابة عنها ومعرفة مدى صحتها بعد تحليل النتائج معتمدين على المنهج الوصفي التحليلي وسنقوم بمتابعة ذلك بالتحليل و التفسير بغية الحصول على نتائج تساعد على تشخيص الواقع لتطوير الجوانب الناقصة و استخلاص بعض الحقائق التي تساهم في الإضافة لجوانب عديدة حول الموضوع.

و على هذا الأساس كان الموضوع المختار للدراسة تحت عنوان قياس جودة خدمات مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم .

وتتشكل دراستنا من إطار منهجي وفصل نظري وفصل تطبيقي:

تطرقنا في الإطار المنهجي للإجراءات المنهجية المختلفة للبحث، كالأشكالية و طرح الفرضيات المختلفة و نحاول في الفصل النظري عرض كل ما يتعلق بمجال الموضوع حيث سننتقل إلى مفهوم الجودة، نشأة الجودة في المكتبات الجامعية، أهمية الجودة بالمكتبات الجامعية أما المبحث الثاني يندرج تحت عنوان جودة خدمات المكتبات الجامعية سنعالج فيه مفهوم و أهمية جودة الخدمات في المكتبات الجامعية إضافة إلى مراحل و متطلبات تطبيق الجودة فيها .

وفي المبحث الثالث سنقوم بعرض كل من مفهوم قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية و مقياس الإدراك و التوقعات في المكتبات إضافة إلى مبررات استخدام مقياس

الإدراك والتوقعات ،أما في الفصل التطبيقي فهو الميداني فهو عبارة عن تحليل الاستبيانات المتصلة بالواقع و القائمة على المعطيات التي هي أجوبة عن الأسئلة المكونة لها الموجهة أساسا لفئة الطلبة المستفيدين من خدمات مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم.

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

# الإطار المنهجي

1\_ إشكالية الدراسة:

ومنّه تمحورت إشكالية هذه الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مستوى جودة خدمات المكتبة الجامعية من وجهة نظر مستخدميها؟

وللإحاطة و الإلمام بجميع جوانب التساؤل الرئيسي قمنا بطرح أسئلة فرعية و التي هي

عبارة عن أسئلة استفهامية تلي السؤال الرئيسي مباشرة للبحث، يضعها الباحث ليشير من

خلالها إلى النتائج المتوقعة في البحث على مستوى كل محور من محاور الدراسة عن طريق

ربط التساؤل بمحور معين، و يكون عددها غير محدد.

حيث أن التساؤلات تفيد في تحديد المحاور الأساسية للدراسة وعدم خروج هذه الأخيرة عن

هذه المحاور، كذلك جعل عملية التحليل تسير نحو الأهداف المبتغاة من البحث<sup>1</sup> وجاءت

التساؤلات كالتالي:

1/هل الخدمات المقدمة بالمكتبة الجامعية ذات جودة؟

2/هل الخدمات المقدمة بالمكتبة الجامعية تلبّي احتياجات المستخدمين؟

3/هل هناك فرق بين مستوى جودة الخدمات المقدمة فعلا للمستخدمين بالمكتبة الجامعية

والخدمات المتوقعة من طرفهم؟

وللإجابة عن التساؤلات السابقة قمنا بوضع الفرضيات التالية:

<sup>1</sup> المزاهرة، منال هلال. مناهج البحث الإعلامي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014. ص84

## 2\_ فرضيات الدراسة:

1\_2 الفرضية الأولى: رضا المستفيدين على الخدمات المقدمة من طرف مكتبة كلية العلوم

الاجتماعية بجامعة مستغانم

2\_2 الفرضية الثانية: اعتماد مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم على تدابير

الجودة في تقديم خدماتها .

## 3\_ منهج الدراسة:

يمكننا القول أن المنهج هو "طريقة البحث التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات والبيانات

المكتبية أو الحلقية وتصنيفها وتحليلها و تنظيرها"<sup>1</sup>

و لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الذي يقصد به " أحد أشكال التحليل

والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة و تصويرها كميا ، عن طريق جمع

بيانات و معلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة و تصنيفها، و تحليلها، و إخضاعها

للدراسة الدقيقة"<sup>2</sup>، لتشخيص المشكلة من جوانبها المختلفة لأنه الأقرب إلى وصف الواقع

والحقائق

مع متابعتها كميا و نوعيا للوصول إلى نتائج و حلول ، نراها مفيدة و بإمكانها توفير الخدمة

الفعالة و الناجحة في المكتبات الجامعية.

<sup>1</sup> الحسن، إحسان محمد. مناهج البحث الاجتماعي. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2005 ص11 .

<sup>2</sup> الخياط، ماجد محمد. أساسيات البحوث الكمية والنوعية في العلوم الاجتماعية. عمان : دار الراية للنشر.

ومن هذا المنطلق تأتي دراستنا الحالية التي ارتأينا تقسيمها إلى فصلين، يأتي الفصل الأول ليعالج الجانب النظري لهذه الدراسة في ثلاث (3) مباحث، أما الفصل الثاني يعالج الجانب الميداني لهذه الدراسة.

### 4\_ أسباب اختيار الموضوع:

ومن الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار الموضوع:

- الأهمية البالغة التي يكتسبها موضوع قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية.
- نقص الوعي العام للدور الذي يمكن أن تلعبه المكتبات الجامعية، لهذا بقيت بعيدة عن الأداء الخاضع لتدابير الجودة والفعالية.

من المعروف أن كل باحث يقوم بدراسة ما يجب أن يكون له مجموعة من الأهداف المسطرة مسبقا يسعى إلى تحقيقها، ونسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

### 5\_ أهداف الدراسة:

- التعرف على الجودة وطرق قياسها بالمكتبات الجامعية.
- التعرف على واقع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الجامعية للمستخدمين منها.
- إبراز أهمية موضوع هذه الدراسة وتقديم مجال نظري وميداني يفيد المكتبة أكثر.
- التعرف على مدى تلبية الخدمات المقدمة بالمكتبات الجامعية لاحتياجات المستخدمين.
- التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة بالمكتبات الجامعية من منظور مستفيديها.

## 6\_ أهمية الدراسة:

وتستمد الدراسة أهميتها من قيمة الموضوع نفسه حيث يعالج هذا البحث أهم عنصرين في المكتبة وهما المستفيد والخدمات المكتبية، و كيف يمكن قياس جودة هذه الخدمات من منظور المستفيدين للوقوف على السلبيات ومحاولة تجاوزها، و معرفة الجوانب الإيجابية والعمل على تعزيزها.

بالإضافة إلى حداثة تطبيق نظام الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات وخاصة المكتبات الجامعية، زد على ذلك الأهمية الكبرى التي تحتلها المكتبة الجامعية، من خلال الحجم الكبير لمصادر المعلومات المتوفرة بها وكبر حجم المستفيدين منها. وهذا ما يؤدي إلى ضرورة قياس مدى جودة الخدمات المكتبية المقدمة بها وعرض نتائج هذه الدراسة أمام القائمين على تطوير الخدمات بالمكتبة بهدف إقتراح تعديلات أو حلول وضعية أو خدمات حديثة.

## 7\_ الدراسات السابقة:

وقد إعتمدنا في دراستنا على مجموعة من الدراسات السابقة، نستعرضها مرتبة ترتيبا زمنيا:

الدراسة الأولى: هي عبارة عن مذكرة ماجستير في علم المكتبات للباحث: رحايلى محمد

بعنوان الجودة في المكتبات وأثرها على إرضاء المستعملين. المكتبات العامة بولاية قسنطينة

نموذجا، 2005<sup>1</sup>

---

1 رحايلى، محمد. الجودة في المكتبات و أثرها في إرضاء المستعملين .المكتبات العامة بولاية قسنطينة نموذجا . رسالة ماجيستير : علم المكتبات : قسنطينة، 2005 .

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم الخدمة الفعلية للمكتبات العامة بقسنطينة المقدمة إلى

المستفيدين، ودورها في تلبية احتياجاتهم وتوصل الباحث لعدة نتائج نلخصها فيما يلي:

ضرورة خضوع المكتبات العامة لتدابير الجودة ، بإعتبارها تخدم المجتمع.

فالجودة أصبحت ضرورة أكثر من أي وقت مضى ، بالإضافة إلى مواكبة التطور

التكنولوجي و التحديث والتنوع في مصادر المعلومات، لتكون في مستوى متطلبات

المستفيدين واطلاعنا على هذه الدراسة:

أكد وجود علاقة توافق بين المنطلقات الأساسية لبحثنا هذا في اعتبار المكتبات الجامعية

مجبرة على قياس وتقييم الخدمات المكتبية وتحقيق رضي المستفيدين منها، كما شاهدنا وجود

اختلاف بين الباحثين يكمن في حصر الباحث لعينة الدراسة، على عكس بحثنا الذي كان

شاملا لكل مختلف فئات مستخدمي المكتبة.

الدراسة الثانية: هي عبارة عن مذكرة ماجستير في علم المكتبات للباحث بوعافية السعيد

بعنوان قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم

الإسلامية : تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات ، 2006<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبة الدكتور أحمد عروة

بقسنطينة من وجهة نظر المستفيدين حيث استخدم الباحث مقياس الإدراكات و التوقعات

للكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين إدراكات المستفيدين للأداء الفعلي للخدمات

1 السعيد، بوعافية. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر الإسلامية. تطبيق مقياس

الإدراكات و التوقعات. رسالة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2006 .

وتوقعاتهم، وأكدت نتائج الدراسة أن تقييم المستخدمين لمستوى الخدمات التي تقدمها مكتبة الدكتور أحمد عروة منخفض، مما يدل على انخفاض المستوى الأداء العام للمكتبة. و هذا ما توصلنا إليه في بحثنا كذلك أن تقييم المستخدمين من مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم .

### 8\_ ضبط المصطلحات والمفاهيم:

ولرفع الستار واللبس في بعض المفاهيم نقدم تعاريف إجرائية للمصطلحات التالية:

1. **الجودة:** مجموعة من المواصفات التي تسعى إلى تطوير الخدمات المكتبية المقدمة للمستخدمين و بلوغها درجة عالية من التميز و ذلك لتلبية طلباتهم.
2. **القياس:** وذلك عن طريق تقييم المستخدمين للخدمات المكتبية المقدمة لهم ، وعن مدى استفادتهم منها.
3. **المستخدمين :** هم الطلبة والأساتذة و العمال المسجلين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم و يستفيدون من خدماتها.
4. **تعريف الخدمة المكتبية:** مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة والبرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات، وهي بمفردها تشمل على مدى واسع وسلسلة عريضة من الخدمة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> المحياوي نايف علوان، قاسم. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات والتطبيقات. عمان: دار الشروق، ط1، 2006، ص. 24.

# الفصل الأول:

## الجودة في المكتبات الجامعية

المبحث الأول: تطبيقات الجودة في المكتبات الجامعية.

المبحث الثاني: جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية.

المبحث الثالث : قياس جودة خدمات المعلومات باستخدام مقياس

الادراكات و التوقعات.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

## التعريف بالمؤسسة المستقبلة:

تعتبر هذه المكتبة من بين المكتبات الجامعية التابعة لجامعة عبد الحميد بن باديس \_مستغانم\_ و التي تم فتحها سنة 2005 بمقرها القديم بخروبة، وكانت حينها تابعة لمعهد الرياضة البدنية ثم انفصلت عنه. وفي ديسمبر 2016 تم نقلها الى مقرها الحالي بنفس الجامعة تحت اسم مكتبة كلية العلوم الاجتماعية bibliothèque de faculté des sciences sociales واختصارها في اللغة العربية م.ك.ع.إ وباللغة الفرنسية BFSS

وهي تضم التخصصات التالية:

\_ علوم اجتماعية جذع مشترك.

\_ علوم إنسانية جذع مشترك .

\_ أرطوفونيا.

\_ ديموغرافيا .

\_ علم المكتبات .

\_ علم النفس .

\_ علم الاجتماع .

\_ فلسفة .

\_ علوم الإعلام و الاتصال .

\_ التاريخ .

وتضم هذه المكتبة مصلحتين :

### ❖ مصلحة التوجيه و البحث البيبليوغرافي :

تقدم هذه المصلحة الخدمات المباشرة لمستفيدين المكتبة من أساتذة و طلبة و باحثين، حيث تتمثل هذه الخدمة في مساعدة المستفيدين على انجاز أبحاثهم وتوجيههم التوجيه السليم نحوى المصادر المختلفة التي تحتويها المكتبة أو المكتبات الأخرى، وذلك باستعمال التكنولوجيا الحديثة التي تتمثل في الإعلام والاتصال، حيث تضع المكتبة الفهرس الالكتروني تحت تصرفهم ربحا للوقت، كما توفر لهم قاعدة معطيات تحتوي على جميع مذكرات الماستر والماجستير والدكتوراه التي تتدرج ضمن التخصصات الموجودة في الكلية، إضافة إلى الأرضية الرقمية dspace التي تتيح جميع هذه المذكرات عبر الشبكة العنكبوتية.

### ❖ مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي:

تشمل الاقتناء الذي يمثل الحلقة الأولى من السلسلة الوثائقية حيث تعقد صلاحيتها ابتداء من تحديد الاحتياجات وهي عملية تجميع المعلومات من مختلف المصادر المتعلقة بأحدث الإصدارات العلمية واستشارة الأساتذة والاطلاع على البرنامج البيداغوجي للكلية، إذ يتم تجميع قائمة تتلاءم مع ميزانية المكتبة ليتم اقتناء المطلوب منها كما تقوم هذه المصلحة بمعالجة هذه الكتب المقتناة و جردها.

### توقيت العمل :

تفتح المكتبة كل يوم ما عدا الجمعة و السبت ابتداء من 8:30 صباحا حتى 15:45

دون انقطاع ، حيث تعتمد على نظاما داخليا خاصا بها.

❖ البناية:

تتربع المكتبة على مساحة تقدر بـ 400 متر مربع وهي مصممة بالشكل التالي:

تقع في الطابق الثاني وتتكون من:

\_ بنك الإعارة.

\_ قاعة المطالعة الداخلية.

\_ قاعة المطالعة للطلبة .

\_ قاعة خاصة بالأساتذة .

\_ الإدارة .

\_ قاعة المعالجة الوثائقية.

إضافة إلى فضاء للبحث البيبليوغرافي(الفهرس الإلكتروني) .

❖ عدد العمال:

\_ مسؤولة المكتبة .

\_ ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني — 01

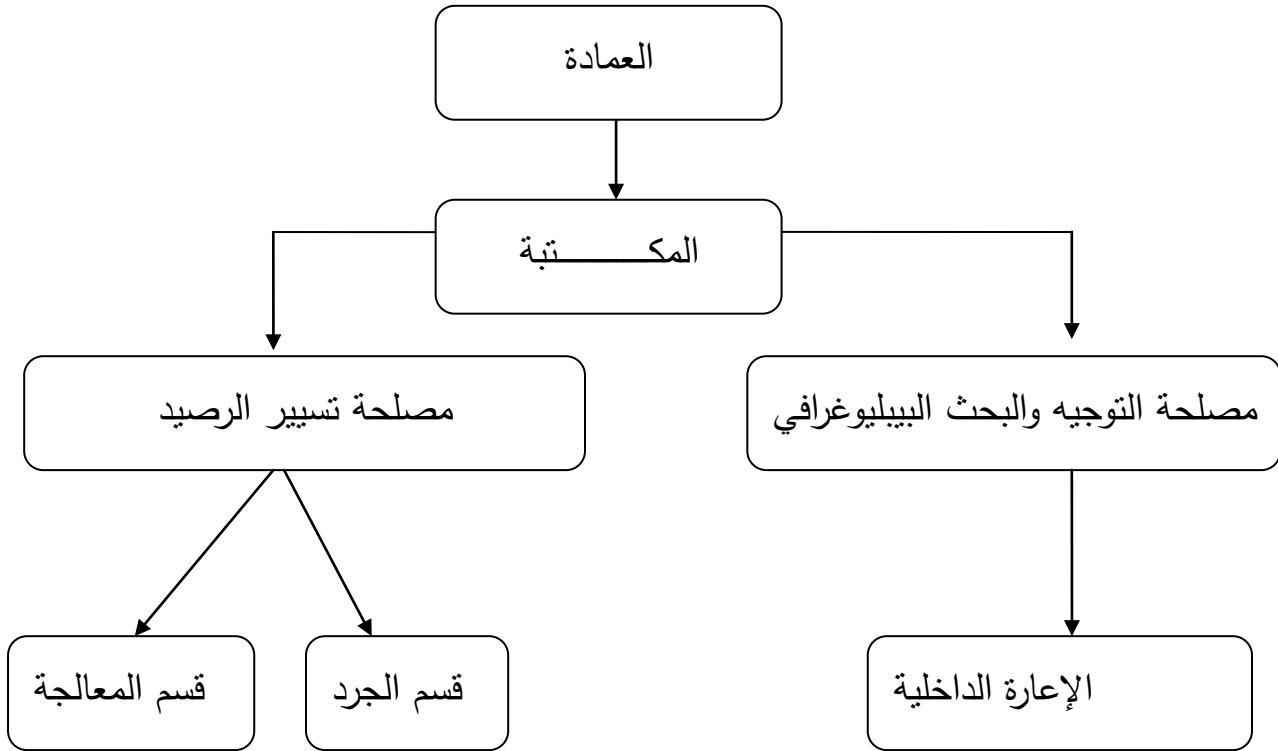
\_ ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول — 03

\_ مساعد بالمكتبات الجامعية — 03

\_ عون تقني بالمكتبات الجامعية — 06

إضافة إلى أعوان أمن ليصبح المجموع 15 موظف.

❖ الهيكل التنظيمي:



❖ عدد المنخرطين:

\_ الأساتذة الدائمين المنخرطين في المكتبة 127.

\_ الأساتذة المؤقتين المنخرطين في المكتبة 40.

\_ عدد الطلبة الدكتوراه 118.

\_ عدد الطلبة الماجيستر 01.

\_ عدد طلبة كلية العلوم الاجتماعية المنخرطين هم حوالي 2926 طالب.

❖ البرنامج المعتمد في تسيير المكتبة:

تعتمد المكتبة في تسيير رصيدها على برنامج السنجاب syngab الذي يتكون من

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

- invente: لذا يسمح بانجاز سجل جرد آلي، كما يمكننا طبع السجل.
  - Synged: نظام فرعي يسمح بإنشاء قواعد معطيات مرجعية للكتب، ويمكننا من انجاز بطاقات فهرسيه حسب التقنين الدولي isbd وكذلك unimarc وهو نسختين بالعربية و الفرنسية .
  - Finder: نظام فرعي للبحث متعدد المفاتيح وهو ليس آلي : يمكن من الحصول على بطاقات فهرسية للتخزين في قاعدة المعطيات.
  - كما أنها تسعى لتطبيق نظام pmb (حديث النشأة ) لديها .
- ❖ الرصيد الكلي للمكتبة: يتمثل الرصيد الإجمالي للمكتبة في الجدول التالي:

48777	الكتب باللغة العربية
3976	الكتب باللغة الأجنبية
390	قواميس، المعاجم، الموسوعات بالفرنسية
1576	قواميس، المعاجم، الموسوعات بالعربية
1167	المجلات، الكتب المهداة
290	رسائل الدكتوراه والماجستير
66176	مجموع الرصيد الوثائقي

❖ مهماتها: تتجسد أول مهمة للمكتبة في تزويد مستفيديها بالأرصدة الوثائقية الحديثة

والمرتبطة ارتباطا وثيقا بالبرنامج الأكاديمي ، ولهذا السبب تعتمد على سياسة الاقتناء

وتعتمد على أربع مراحل أساسية وهي :

\_ المرحلة الأولى : تحليل احتياجات المستفيدين.

\_ المرحلة الثانية : البحث عن المصادر.

\_ المرحلة الثالثة : شراء الكتب.

\_ المرحلة الرابعة : المراقبة .

#### الإعارة:

أهم مهمة تقوم المكتبة بتقديمها لمستفيديها هي خدمة الإعارة وهي نوعان :

\_ الإعارة الداخلية : حيث يتم الاطلاع على الوثائق الثمينة و الدوريات و المجلات داخل

قاعة المراجع .

\_ الإعارة الخارجية: يمكن من خلالها أن يحصل المستفيد على الكتاب الذي يرغب فيه

وإخراجه خارج المكتبة لاستعماله.

أهمية مكتبة كلية العلوم الإجتماعية :

\_ تشجيع البحث العلمي و دعمه بين الطلبة و أعضاء هيئة التدريس.

-تعليم و إعداد كوادر بشرية متخصصة

-تشجيع النشر العلمي .

أهدافها :

توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً في البرامج الأكاديمية والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.  
تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعملية الفهرسة و التصنيف.

دراسة تحليلية لنتائج الاستبيان :

الجدول رقم 01: خاص بالجنس

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	16	%22,85
أنثى	54	%77,15
المجموع	70	%100

التحليل : نلاحظ من خلال الجدول الأول والخاص بالجنس أن نسبة الإناث تشكل أكبر نسبة مقارنة بالذكور من مجموع المترددين على المكتبة حيث بلغت نسبة الإناث %77,15 في حين بلغت نسبة الذكور ب %22,85 وهذا يعود لسهولة التعامل مع الإناث وبدل على اهتمامهن الكبير بالمكتبة ورغبتهن في المطالعة والعمل الجماعي.

**الجدول رقم 02 : خاص بالمستوى**

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ليسانس	59	%84,28
ماستر	9	%15,72
<b>المجموع</b>	<b>70</b>	<b>%100</b>

**التحليل :** يعتبر المستوى التعليمي من بين محددات العينة الهامة لأنه ينعكس بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية المذكرات ، فعند ملاحظتنا للجدول الثاني نجد أن أغلبية الطلبة ذو مستوى تعليمي ليسانس فهو يحتل المرتبة الأولى حيث بلغت نسبة ب %84,28 وتليها النسبة الثانية المتمثلة في مستوى ماستر حيث قدرة ب %15,72.

**الجدول رقم 03: خاص بالتخصص**

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
علوم اجتماعية	19	%27,14
علوم الإعلام و الاتصال	14	%20,00
التاريخ	10	%14,30
فلسفة	11	%15,71
علم المكتبات	09	%12,85
علم النفس	7	%10,00
<b>المجموع</b>	<b>70</b>	<b>%100</b>

**التحليل:** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن طلبة العلوم الاجتماعية تمثل أكبر نسبة تقدر بـ 27,14% و من خلال هذه النسبة تبين أن هذه الفئة من الطلبة يترددون على المكتبة و هذا ربما راجع إلى يوم إعارتهم للمكتب في المرتبة الثانية تخصص علوم الإعلام والاتصال بنسبة 20,00% وهذا دليل على أن بعض الطلبة يفضلون المطالعة في المكتبة و العمل الجماعي مع بعضهم البعض أما بالنسبة لتخصص التاريخ قدرت النسبة بـ 14,30% وعلم المكتبات بـ 12,85%. أما فيما يخص علم النفس فبلغت النسبة 10,00% بينما بلغت نسبة الفلسفة 15,71% .

**الجدول رقم 04: ماذا تمثل لك المكتبة ؟**

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
مكان للبحث العلمي	40	57,15%
قاعة المطالعة	22	31,43%
مكان للقاء الأصدقاء	8	11,42%
المجموع	70	100%

**التحليل :** يتضح من خلال البيانات الموجودة في الجدول أن هناك تطور في الوظيفة التي أنشأت من أجلها المكتبات و هي الخدمة العمومية ،حيث بلغت نسبة 57,15% من المستعملين مكان البحث العلمي و لكن البعض الآخر اعتبرها قاعة للمطالعة وهو المعروف عن مثل هذه المكتبة من خلال القراءة والثقافة، وتشجيع دائم لكي لا تحيد عن وظائفها وأهدافها المرسومة و هذا ما بينته نسبة 31,43% كما أن نسبة 11,42% تدل على أن

هناك من يرى المكتبة مكان للقاء مع الأصدقاء و هذا دليل على أن المستفيد لا يعطي قيمة للمكتبة ، وعليه من خلال آراء هذه الفئات يمكن أن نستنتج أن الطالب اعتبر المكتبة مكان للبحث العلمي وذلك راجع إلى ما توفره من مختلف الخدمات الفنية و باعتبارها المرآة للرصيد الفكري باختلاف أنواعه و حوامله.

**الجدول رقم 05 : هل تتردد على المكتبة ؟**

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	23	32,86%
أحيانا	40	57,14%
نادرا	5	7,14%
أبدا	2	2,85%
المجموع	70	100%

**التحليل :** من خلال الجدول أعلاه يبين نسبة تردد الطلبة أحيانا على المكتبة هي أعلى نسبة قدرت ب 57,14% و يعني هذا أن الطلبة يقصدون المكتبة إما بتوجيه من الأساتذة لإنجاز بحوثهم أو إعداد المذكرات أو فترة الامتحانات فقط ،أما نسبة 32,86% فيترددون على المكتبة دائما وبشكل مستمر في الأسبوع فهذه الفئة تعتبر وافية للمكتبة ويفسر هذا بحاجاتهم الدائمة لها ،أما الفئة التي تمثل نسبة 7,14% هي الفئة التي نادرا ما تتردد على المكتبة ،أما نسبة 2,85% بالمائة فهي الفئة الضعيفة التي لا تتردد أبدا على المكتبة وهذا

ما يفسر عدم الاهتمام من طرف الطلبة اتجاه المكتبة و تجاهل وجودها ورصيدها كما اعتمدهم على معلومات الانترنت.

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

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	54	%77.14
لا	16	%22.86
المجموع	70	%100

**التحليل:** نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 77,14% من مجموع العينة المختارة ترى أن مواقيت فتح المكتبة مناسبة وهذا يدل على أن للمكتبة نظام عمل تتماشى عليه ،و فرض الرواد على التوقيت يجعلهم يحترمون لمواقيتهم و مواعيدها المحددة ،لكن هناك نسبة أخرى 22,86% تبين عدم رضا الطلبة على توقيت فتح المكتبة بسبب عدم توافقها مع أوقات فراغهم ،وذلك يعود إلى تناسب مواقيت فتح المكتبة مع مواقيت المحاضرات لذا يحرم الطلبة من بعض محاضراتهم للالتحاق بالمكتبة من أجل الحصول على المراجع .

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

الجدول رقم 07: ما هي الدوافع التي ترغبك في المكتبة ؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
المعاملة الحسنة من طرف المكتبي	26	37.14%
رصيد المكتبة	29	41.43%
نظام التآلية في المكتبة	09	12.86%
جودة الخدمات المقدمة	06	8.57%
المجموع	70	100%

**التحليل :** إن نسبة 41,43% تبين أن رصيد المكتبة هي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، إذ قدرت بنسبة 37,14% المعاملة الحسنة من طرف المكتبي و كانت بمثابة العامل الرئيسي حسب آراء الطلبة في توافدهم المستمر على المكتبة ، أما بانسبة لعامل نظام التآليه في المكتبة قدرت بنسبة 12,86% خاصة أن الفهرس الالكتروني يسمح لهم في تسهيل و تبسيط عملية البحث و هذا بالإضافة إلى ربح الوقت و الجهد بدلا من البحث اليدوي ،كما انه يسمح لهم بالاستفادة من الحوامل الالكترونية الموجودة في المكتبة أما النسبة المتبقية كانت لجودة الخدمات المقدمة إذ قدرت بنسبة 8,57% انطلاقا من هذه النسبة المتوقعة و كون أن المستفيد يعد طرفا أساسيا في العمليات المكتبية رأينا إدراج رأيه و تصوره لمكانة جودة الخدمات المقدمة شبه منعدمة في المكتبة فهي بحاجة إلى تطوير في مختلف الوسائل بما تشمله من إعلام آلي وانترنيت في الأضعف بالنسبة للنسب الأخرى.

**الجدول رقم 08: هل الأيام المخصصة للإعارة تناسبك ؟**

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	50	%71.42
لا	20	%38.58
المجموع	70	%100

**التحليل :** تعد خدمة الإعارة في مكتبة العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم أهم الخدمات المقدمة حيث تنقسم إلى إعارة داخلية وإعارة خارجية و تتحكم في هذه العملية مجموعة من الضوابط والقوانين الداخلية الخاصة بالمكتبة ومن خلال الجدول نلاحظ أن نسبة %71,42 يرون أن الأيام المخصصة للإعارة مناسبة لها وهي تساعدهم في إنجاز بحوثهم أما نسبة %38,58 هي الفئة التي تعبر عن عدم رضاها بالأيام المخصصة للإعارة لأنها غير مناسبة لها و مدة الإعارة قصيرة وهي ليست ملائمة لها في إنجاز بحوثهم لذلك يرغبون في تمديد المدة وهذا بالإضافة إلى السبب المتعلق بساعات الدراسة التي تتوافق مع يوم الإعارة.

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

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
كافية	45	%64.28
غير كافية	25	%35.72
المجموع	70	%100

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

إن نسبة الرضا عن عدد الكتب المعارة داخل هذه المكتبة التي هي موضوع الدراسة تبرز تقاربا وتمايزا في هذه العملية حيث أن نسبة 64,28% من المستعملين تعبر عن مدى رضاها عن الكتب المعارة وفي الحقيقة أن إرضاء الأغلبية العظمى من مستعملي هذه المكتبات هو عدد النسخ للكتب الأكثر استعمالا ولهذا فإن نسبة عدم الرضا التي تقارب 35,72% يمكن استدراكها في اقتناء العناوين و النسخ المطلوبة لسهولة التعرف على حاجيات المستعملين المتمثلة أساسا في الطلبة لمختلف الأطوار .

**الجدول رقم 10: يمثل المواد الأكثر استخدام من طرف المستفيد:**

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
الكتب	40	57,14%
الدوريات والمجلات	02	2.86%
الموسوعات و القواميس	08	11.34%
الحوليات	02	2.86%
المذكرات	12	17.14%
الحوامل الالكترونية	06	8.57%
المجموع	70	100%

**التحليل:** من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أهم الأوعية الورقية أكثرها استعمالاً من طرف الطلبة، حيث سجلنا أن الكتب أكبر نسبة قدرت بـ 57,14% و ذلك لأن الكتاب هو الوسيلة الأولى والأساسية التي يستعملها الكثير للحصول على المعلومات، وجل الرصيد الوثائقي المتواجد في المكتبة هو عبارة عن كتب، ورغم ذلك هناك فئة تستعمل المذكرات قدرت نسبتها بـ 17.14% لأنها تعتبر دراسات سابقة بالنسبة لهم، وهذا بالإضافة لمن يستعمل الموسوعات و القواميس بنسبة 11.43% ، وتليها نسبة الحوامل الالكترونية بـ 08.57% هذا من اجل تدعيم بحوثهم، أما فيما يخص الدوريات والمجلات والحوليات فكانت نسبهم متساوية قدرت بنسبة 2,86% حيث تعتبر نسبة ضعيفة.

#### الجدول رقم 11: هل تتراد مكتبة أخرى غير مكتبة كلية العلوم الاجتماعية؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	48	68,57%
لا	22	31,43%
المجموع	70	100%

**التحليل:** من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية الطلبة يرتادون مكتبات أخرى يرونها أحسن من مكتبة كلية العلوم الاجتماعية إذ قدرت النسبة بـ 68,57% وهذا لأسباب ودوافع عديدة منها:

- \_ إيجاد عناوين كتب في مكتبات أخرى غير مكتبتهم.
- \_ تدعيم وإثراء بحوثهم واعتمادهم على أكثر من مرجع.

\_ اعتماد المكتبات الأخرى على خدمات متنوعة و مختلفة.

\_ نقص في المراجع وأن وجدت فهناك نسخة واحدة فقط.

أما النسبة المتبقية تقدر بـ 31.43% فئة راضية على مردودية الرصيد الوثائقي في المكتبة وتعتبرها تكملة لمسيرة البرنامج الدراسي.

### الجدول رقم 12: ما رأيك في خدمات مكتبة كلية العلوم الاجتماعية؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تلبية كل الاحتياجات	15	21,43%
نقص في تلبية خدمات المستخدمين	50	71.42%
ذات جودة عالية	05	7.15%
المجموع	70	100%

**التحليل:** من خلال الجدول يتبين لنا أن مكتبة كلية العلوم الاجتماعية تعاني من نقص في تلبية احتياجات الطلبة حيث بلغت نسبتها بـ 71.42% وهذا يدل على أن القراء غير راضين على الخدمات التي تقدمها المكتبة، فنجد نسبة 21.43% لفئة ترى أن المكتبة تلبية الاحتياجات، وهناك من اعتبرها ذات جودة عالية و هي نسبة ضئيلة جدا قدرت بـ 7.15% وهذا دليل على أن مكتبة كلية العلوم الاجتماعية لا تتوفر على عنصر الجودة في الخدمات المقدمة للمستخدمين بالشكل الملائم.

الجدول رقم 13: ما هي الطرق المباشرة في البحث لدى مكتبتكم؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
البحث عن طريق الانترنت	24	34,28%
البحث في الفهرس الالكتروني	21	30%
البحث في الفهرس التقليدي	20	28,57%
إرشادات ومساعدات المكتبي	5	7,15%
المجموع	70	100%

**التحليل:** من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة الغالبة كانت نسبة البحث في الانترنت و التي قدرت بـ 34.28% تليها النسبة الثانية بـ 30 للبحث في الفهرس الالكتروني و هذا يدل على فرض التكنولوجيا و الوسائل الحديثة نفسها في علم المكتبات بصفة عامة والمكتبة بصفة خاصة وهذا لما توفره من سرعة و سهولة البحث، في حين نجد أن نسبة 28.57% من هذه الفئة تحبذ البحث في الفهرس التقليدي و هذا ما بين لنا حاجة الطلبة للفهرس الالكتروني خاصة إذا كان الطالب لا يعرف التعامل مع الفهرس الالكتروني ويستعين بالتقليدي لربح الوقت، أما النسبة الضئيلة فقد كانت لإجابة وإرشادات ومساعدات المكتبي قدرت نسبتها بـ 7.15% وذلك باعتبارها حلا أخيرا.

الجدول رقم 14: في رأيك ما هي الصعوبات التي تتلقاها في مكتبكم؟

هل هي:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الوقت المستغرق في هذه الخدمات	10	14,28%
اكتظاظ المعلومات	15	21,43%
احتياجات معالجة الخدمات بطريقة تقليدية	3	4,29%
الجهد المتكرر	10	14,28%
تزامم الطلبة أو تعددهم	18	25,72%
نقص المتخصصين	14	20%
المجموع	70	100%

التحليل: نسبة 25.72% كانت بتزامم الطلبة و تعددهم وهذا راجع لعاملين أساسيين وهما فرض المكتبة الجامعية نفسها و هذا ما بينه التوافد الكبير لها و العامل الثاني نقص في التنظيم و ذلك لضمان راحة المرتادين على المكتبة، أما نسبة 21.43 بالمائة كانت لاكتظاظ المعلومات و هذا راجع لنقص المتخصصين في المكتبة لا سيما المتخصصين في علم المكتبات بالدرجة الأولى، حيث نجد أن وجود المكتبيين المتخصصين يسهل التعامل مع المعلومة و الوصول إليها ويقضي على اكتظاظها،أما نسبة 20% فكانت في المتخصصين وهذا ما يدعم الإجابة الأولى و هي اكتظاظ المعلومات، أما نسبة 14,28% و 14,28% فهي متساوية، فكانت للوقت المستغرق في هذه الخدمات والجهد المتكرر على التوالي، وهذا

راجع لصعوبة التعامل مع المعلومة من قبل الموظفين مما يؤدي إلى الأخطاء و بالتالي التكرار لعملية البحث في كل مرة تخفق العملية الأولى، وتبقى في المرتبة الأخيرة نسبة 4.29% لفئة الاحتياجات لمعالجة الخدمات بطريقة تقليدية.

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

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
راض	25	35,71%
نوعا ما	40	57,15%
غير راضي	05	7,14%
المجموع	70	100%

التحليل: من خلال الجدول نجد أن نسبة 57.15% من الطلبة التي كانت إجابتهم (نوعا ما) وهذا يدل على أنها لم ترقى إلى المستوى الذي يتوقعه المستفيدين أما نسبة 35.71% كانت الإجابة بـ (راضي) و تبقى الإجابة بـ(غير راض) عن الخدمات فهي آخر نسبة و التي قدرت بـ 7,14% وللتأكيد على ما سبق من الأسئلة قمنا بطرح سؤال آخر يتيح الفرصة للتعبير عن رأي المستفيدين أي غير الراضين و راضين نوعا ما و معرفة الأسباب التي دعت لعم الرضا فكان السؤال:

الجدول رقم 16:

\_ في حالة الإجابة بـ (غير راضي) أو (نوعا ما) ما هي الأسباب؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نقص الرصيد المكتبي	35	50%
الوقت الطويل في استرجاع المعلومات	14	20%
نقص المتخصصين في المكتبة	16	22,86%
الخدمات المكتبية التقليدية المقدمة	05	7,14%
المجموع	70	100%

**التحليل:** لاحظ من خلال الجدول السابق أن نسبة 57.15% أجابوا بـ (نوعا ما) على درجة رضاهم من الخدمات المقدمة من طرف مكتبة كلية العلوم الاجتماعية وهذا راجع لأسباب متعددة التي يبينها الجدول أعلاه أن نسبة 50% يبررون أن السبب هو نقص الرصيد الوثائقي وإن وجد فهو غير كاف بالنسبة لهم، أما النسبة الثانية تقدر بـ 22.86% وهي نسبة دور ونقص المتخصصين في المكتبة، وتليها نسبة الوقت الطويل في استرجاع المعلومات و قدرت بـ 20% وهذا راجع لعدم وجود المتخصصين في الميدان لإعطاء و تسهيل عملية تقديم الخدمات الخاصة بالمكتبة، وفي الأخير أضعف نسبة سجلت في الجدول خاصة بالخدمات المكتبية التقليدية وبلغت نسبتها 7,14%.

الجدول رقم 17: في رأيكم، ماذا يمكن أن تحقق التكنولوجيا الحديثة من فوائد في المكتبة

(التصور العام للجودة)؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تطوير العمل وتسهيله	30	42,86%
مساعدة الطلبة وتلبية احتياجاتهم	26	37,14%
الارتقاء بالمكتبة	14	20%
المجموع	70	100%

**التحليل:** من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة 42,86% كانت إجابتهم تطوير العمل وتسهيله وذلك لعلمهم التام بفوائد التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة في المكتبات وهناك من ينظر إليها على أنها مساعدة للطلبة وتلبي احتياجاتهم وتقدر هذه النسبة بـ 37,14% أما النسبة الضئيلة فكانت إجابتهم الارتقاء بالمكتبة و ذلك بنسبة 20% و نظرا لهذه الإجابة فإن المستفيد على علم كامل بأن التكنولوجيا ليست وحدها ما يحقق النجاح و الجودة للمكتبة في حين نجد الأغلبية لم يجيبوا على هذا السؤال وهذا قد يرجع إلى تجاهلهم لعنصر الجودة وما تحققه من رقي في الخدمات المكتبية.

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

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	45,72%
لا	38	54,28%
المجموع	70	100%

**التحليل :** من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة 54,28% كانت إجابتهم ب (لا) أما نسبة 45,72% كانت إجابتهم ب (نعم) أي المكتبة تفي بوعودها للمستفيدين بنصوص وإجراءات و خدمات.

- **الجدول رقم 19: هل تساهم المكتبة في التفاعل مع المستفيدين و حل مشكلات الطلبة ؟**

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	42,85%
لا	40	57,15%
المجموع	70	100%

**التحليل :** إن نسبة 57,15% من الطلبة كانت إجابتهم ب (لا) أي عدم مساهمة المكتبة في التفاعل مع المستفيدين و حل مشكلات الطلبة و هذا راجع لتجاهل الموظفين لدور المكتبي في التفاعل و حل المشكلات التي تواجه الطلبة و هذا كله راجع إلى نقص المتخصصين ،وهناك فئة 42,85% من ترى أن المكتبة تساهم في التفاعل و حل مشكلات المستفيدين.

## نتائج على ضوء الفرضيات :

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها في الدراسة الميدانية و التي حاولنا فيها قدر الإمكان أن تكون معبرة على جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم، وعلى ضوء الفرضيات المقدمة و التي شكلت المنطق النظري لهذه الدراسة حللنا بعض النتائج التي تجسد هذا الدور نذكرها فيما يلي :

الفرضية الأولى : رضا المستفيدين على الخدمات المقدمة من طرف مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم، قد تحققت هذه الفرضية و تمثلت مؤشراتها فيما يلي :

- نسبة 77,14% من مفردات العينة المبينة في الجدول رقم (6) الخاص بمواقيت فتح المكتبة، تبين أن مواقيت فتح المكتبة مناسبة لهم و أكد معظم الطلبة أن توقيت فتح المكتبة يتوافق مع أوقات فراغهم، كما يؤكد الجدول رقم (8) أن الأيام المخصصة للإعارة ملائمة للمستفيدين وهي كافية في إنجاز بحوثهم بنسبة قدرت ب 71,42 %، و يؤكد الجدول رقم (16) الذي كانت أعلى نسبة فيه 50 % بالمائة الذي يبين أن المستفيدين راضون على خدمات المكتبة من خلال المؤشر المتعلق برصيد المكتبة و التي يعتبره المستفيد دافع يرغبهم في زيارة هذه المكتبة و الاستفادة من مختلف خدماتها.

الفرضية الثانية : اعتماد مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم على تدابير الجودة في تقديم خدماتها، لم تتحقق هذه الفرضية، وتتمثل مؤشراتها فيما يلي :

نسبة 07,15% من مفردات العينة المبينة في الجدول رقم (12) الخاص برأي المستفيدين في خدمات مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم و الذي يوضح غياب عنصر الجودة في الخدمات المقدمة. قد أجمع على نقص في تلبية الخدمات بنسبة 71,42% المبينة في الجدول رقم (12) وما يؤكد غياب عنصر الجودة هو أن المكتبة تتجاهل الطلبة و تقطع عنصر التواصل معه و مساعدته حيث نجد أن نسبة 7,15% المبينة في الجدول رقم (13) هي للفئة التي تلجأ إلى إرشادات و مساعدات المكتبي، و هذا راجع إلى غياب دور المكتبي في عملية إرشاد و توجيه و مساعدة الطالب، إذ يعتبر الأداء الجيد أحد الدعائم التي تعمل على تحقيق الجودة فهي ليست قدرات مادية ضخمة أو إمكانيات جبارة و إنما هي عملية تسهيل في الإجراءات و ضمان لسير العمل بطريقة سريعة و دقيقة، و جودة الأداء تعد أهم وسيلة لرفع مستوى الخدمة، و بذلك تتحقق الجودة و هذا ما نلمس غيابه في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم من خلال مفردات العينة التي تجيب بعدم تفاعل المكتبة مع المستفيدين وحل مشكلاتهم بنسبة 57,15% المبينة في الجدول رقم (19).

## نتائج عامة و توصيات:

بعد تقديمنا لأهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال الدراسة الميدانية يمكن اقتراح مجموعة من الاقتراحات والحلول التي من شأنها الارتقاء بالمكتبة وتطوير أدائها لخدمة الرواد على أكمل وجه وتتمثل في ما يلي:

\_إعادة النظر في مدة الإعارة لتمديد أيامها خاصة لطلبة نهاية التدرج.

\_توفير رصيد معرفي معتبر من حيث عدد النسخ والتغطية الموضوعية والمواد الفكرية التي تتماشى ومتطلبات رواد هذه المكتبة.

\_دعم التعاون بين المكتبات و إنشاء شبكات محلية ووطنية فيما بينها و ربطها بشبكات خارجية.

\_ضرورة توظيف العدد الكافي من المختصين في مجال علم المكتبات والمعلومات.

\_اشتراك الطلبة بقدر ممكن في تسيير المكتبة.

\_إن جل الطلبة يبين لهم علم بالكتب الحديثة في مكتبة الكلية.

\_تعتبر وسائل البحث المتاحة في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية ضعيفة مقارنة بالمكتبات الأخرى.

\_إن الفهرس لوحده لا يلبي احتياجات المستخدمين.

\_إن المكتبين في تأدية عملهم يستغرقون وقت طويل في البحث عن المادة المطلوبة.

## خاتمة

تسعى المكتبات الجامعية اليوم إلى التحسين المستمر تطوير خدماتها والارتقاء بها إلى مستوى طموح مستفيديها وتحقيق ميزة تنافسية تجعلها رائدة في مجال عملها.

وعلى هذا الأساس حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على واقع الخدمات التي تقدمها مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم، للمستفيدين و قياس مستوى جودة هذه الخدمات.

و من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها على عينة من المستفيدين الفعليين بالمكتبة إلى أنه بالرغم من امتلاك مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم لمبنى جديد و احتوائه على مرافق وقاعات وموارد بشرية متخصصة في مجال المكتبات، و من المفروض أنها مؤهلة لتقديم خدمات ذات جودة فإن النتائج التي توصلنا إليها تقول عكس ذلك فمستوى جودة الخدمات المدركة والمقدمة فعلا للمستفيدين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم هو أقل من مستوى جودة الخدمات التي يتوقعها هؤلاء المستفيدين و يسعون إلى الحصول عليها ،وبالتالي فهي لا تلبي احتياجاتهم ولا ترقى إلى مستوى طموحهم و بالتالي فهي لا تتميز بالجودة.

و بالتالي فعلى المكتبة العمل على الدراسة و التفكير الجاد في تبني مفهوم الجودة في تقديم خدماتها أو استغلال مواردها للرفع من مستوى أدائها و تحقيق رضا مستفيديها.

# البيئياتو جرافية

أولا :المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- 1- عبد الهادي، محمد فتحي. الجودة و قياس الأداء في مرافق المعلومات العربية. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2015
- 2- المزاهرة، منال هلال. مناهج البحث الإعلامي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014
- 3- قنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2015
- 4- الحسن، إحسان محمد. مناهج البحث الاجتماعي. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2005
- 5- الخياط، ماجد محمد. أساسيات البحوث الكمية و النوعية في العلوم الإجتماعية. عمان: دار الراية للنشر و التوزيع، 2014
- 6- خليفة، شعبان عبد العزيز. المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات. والمعلومات، القاهرة: الدار اللبنانية المصرية، 1997
- 7- عبد الهادي، محمد فتحي. البحث و مناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار اللبنانية المصرية، 2003
- 8- الشريف، عبد الله محمد. مناهج البحث العلمي: دليل الطالب في كتابة الرسائل و الأبحاث العلمية. الإسكندرية: دار الإشعاع للطباعة و النشر و التوزيع، 1996
- 9- عبد الستار، على. تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة. عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2008

مقالات الدوريات :

- 10-كينيل، مارغريت؛ ترين حميدة، خميس.لتصرف الجيد و الخدمات المكتبية و الإعلامية: التنافسية من أجل ثورة إعلامية. المجلة العربية للمعلومات. (م17)، (ع1)، ، تونس،1996
- 11-سمير، مدحت سعيد. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دا رسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت ( العراق)، مجلة جامعة، 2007
- 12-بن السبتي، عبد المالك. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية. مجلة المكتبات والمعلومات. (مج2) ، (ع 2)، قسنطينة، 2002
- 13-علي الكميشي، لطفية. المكتبات الجامعية في ظل إدارة الجودة الشاملة، المجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية و الإجتماعية ،(ع 5) ، طرابلس، ديسمبر 2013
- 14-صادق، مصطفى عبد العزيز. قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الآداب. مجلة الأستاذ.(ع 210) ،(مج2) ، جامعة بغداد، 2014
- 15-متعب الخرينج، ناصر. تحديد احتياجات المستفيدين من خدمات مكتبات كلية التربية الأساسية و مصادرها و إمكانياتها بدولة الكويت، مجلة المكتبات والمعلومات العربية.(ع 5)، (مج25)، الرياض: دار المريخ، 2005
- 16-سوتر إيريك ،عبد اللطيف. منهج الجودة في المكتبة: أسئلة- أجوبة. المجلة العربية للمعلومات.(ع1)، (مج 20) ، تونس:المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم،1999
- 17-عباس، هشام عبد الله. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية:دراسة تطبيقية على خدمات المكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية.(ع 1)(مج11)، 2006

المذكرات و الرسائل الجامعية:

مذكرات ماجستير:

18-رحايلي، محمد. الجودة في المكتبات و أثرها في إرضاء المستعملين: المكتبات

العامة بولاية قسنطينة نموذجا، رسالة ماجستير: علم المكتبات : قسنطينة،2005

19-بوعافية، السعيد.قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد

القادر للعلوم الإسلامية ت ب طبق مقياس الإدراكات و التوقعات.ماجستير:علم المكتبات .

قسنطينة،2006

الويبوغرافيا:

20-عبيد، عصام محمد . تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز

المعلومات.متاح على الرابط التالي: [https://fr.scribd.com/doc/ 24984022](https://fr.scribd.com/doc/24984022)

تمت الزيارة يوم 02 جوان 2019

21- كرثيو، إبراهيم. الجودة في المكتبات و مراكز المعلومات .متاح على الرابط التالي :

<https://fr.scribd.com/doc/47835> تمت الزيارة يوم : 05 جوان 2019

ثانيا :المراجع باللغة الأجنبية:

22-Daniel duret et Maurice Pillet ,Qualité en Production de l'iso à

sixsigma ,3éd organization ,paris,2002,21p1

23-Caby , François.**la qualité dans les services: Fondements,**

témoignages, outils.2éd.paris:economica,2002

## البطاقة الفهرسية :

بن ناصر ، عبد القادر ، أفغول ، كمال .  
قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم  
الإجتماعية جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم - نموذجاً / بن ناصر عبد  
القادر ، أفغول كمال ؛ إشراف الدكتور لزرق هواري . الجزائر : جامعة مستغانم  
2019

مذكرة ماستر : تكنولوجيا و هندسة المعلومات : جامعة مستغانم ، 2019 ،  
الدكتور لزرق هواري - إشراف

## المخلص:

تعتبر المكتبات الجامعية هي الركيزة الأساسية لأي جامعة كونها تقوم على خدمة كل أعضاء هيئة التدريس والطلبة بمختلف مستوياتهم والعاملين فيها، إضافة إلى اعتبارها ركن أساسيا من أركان البحث العلمي.

وفي ظل التطورات الهائلة في شتى المجالات ودخول المكتبات بمختلف أنواعها بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص السبق نحو الإبقاء على ديمومتها وإيجاد مكان لها فضلاً عن التطورات التقنية وما ترتب عليها من كم هائل من المعرفة والتي عجزت تلك المكتبات عن احتوائه لقلة الموارد المتاحة لها وصعوبة السيطرة عليه مما ساهم في ظهور العديد من المبادئ والمصطلحات الإدارية الجديدة التي فرضت نفسها على الكثير من القطاعات الإنتاجية والخدمية من أجل تلبية احتياجات المستفيدين على أكمل وجه.

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

ولمعرفة مدى توفر عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها المكتبات من وجهة نظر المستفيدين فإنها تكون أمام حتمية قياس جودة الخدمات و ذلك للتحقق من مدى مطابقة مستوى الخدمات المقدمة لاحتياجات و متطلبات المستفيدين ،انطلاقا من هذا جاءت دراستنا هذه لرفع الستار عن واقع مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة - مستغانم - ومن ثم قياس جودة خدماتها المقدمة للمستفيدين ، إذ تسعى هذه الأخيرة إلى تطوير خدماتها المقدمة من أجل تحقيق رضا الطالب و الأستاذ و كافة العاملين وتلبية رغبات المستفيدين.

## الكلمات المفتاحية :

المكتبات الجامعية - الجودة - قياس - الخدمات - الخدمة المكتبية.