



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

جودة الخدمة المكتبية بين المعيار والواقع
دراسة حالة: المكتبة الجامعية المركزية لجامعة عبد
الحميد بن باديس - مستغانم -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع العمل والتنظيم

إشراف: أ / طالي توفيق

إعداد: مجاهري إكرام

لجنة المناقشة

العدد	اللقب والاسم	الصفة
01	أ / راجعي مصطفى	رئيس الجلسة
02	أ / طالي توفيق	مشرفا ومقررا
03	أ / سماحي أحمد بوحجرة	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024



نظر يوم: 09 - 07 - 2025

أ / سماحي



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

جودة الخدمة المكتبية بين المعيار والواقع

دراسة حالة: المكتبة الجامعية المركزية لجامعة عبد
الحميد بن باديس - مستغانم -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع العمل والتنظيم

إشراف: أ / طالي توفيق

إعداد: مجاهري إكرام

لجنة المناقشة

العدد	اللقب والاسم	الصفة
01	أ / راجعي مصطفى	رئيس الجلسة
02	أ / طالي توفيق	مشرفا ومقررا
03	أ / سماحي أحمد بوحجرة	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وتذكر الغايات.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى من كان سندي ورفيقي طوال مسيرتي في الحياة والدراسة: أبي الغالي، الذي تعب لأجل ان ابليج هذه المرحلة، فبفضله، بعد الله انا هنا اليوم...شكرا لك ابي من القلب. والى اخواتي وأخواني الذين لم يبخلوا عليّ يوما بدعمهم، فكانوا لي المعتمد في ضعفي والسند في تعبي والفرح في نجاحي كما أخص بالشكر أستاذي المشرف، الذي لم يدخر جهدا في توجيهي ومرافقتي في انجاز هذا العمل، فله مني فائق الشكر والتقدير

كما لا يفوتني ان اعبر عن شكري العميق السيد مدير المكتبة الجامعية المركزية السيد "ديلمي عبد الهادي"، لما قدمه لي من مساعدات جمة ونصائح قيمة، كان لها الأثر العميق في انجاز هذه المذكرة ومن خلاله أقدم شكري للسيدات والسادة رؤساء اقسام المكتبة لما أبدوه من تعاون وحسن توجيه، واغتم هذه السانحة لتقديم الشكر العميق للسيدة محافظة مكتبة كلية العلوم الاجتماعية ولكافة مستخدمي المكتبة لمساعدتهم الجمة اثناء تربصي، حيث كانت مساعدتهم ملهمة لي في إتمام موضوع التربص كمذكرة تخرج.

شاكرة وممتنة للسيد نائب مدير الجامعة للبيداغوجيا السيد "مرواني رضا جيلالي" على تعاونه معي في جمع المعطيات الإحصائية.

الى كل من علمني منذ مراحل التعليم الاولى وصولا الى المرحلة الجامعية، أقدم شكري واعبر لهم عن امتناني. الذي لا يختصر في كلمات.

م. اكرام

الإهداء

لى من رحلت عن الدنيا وبقيت في قلبي

لى من كانت وعودتها تسبقني الى السماء

لى من كانت نبع الحنان، وما من الروح وسند الحياة....

لى امي رحمتك الله قدر ما احببك

وهديك ثمرة جهدي وقطاف سنوات من التعب

فانت النور الذي لا ينطفأ في قلبي وان غيبك الغياب

وبنتك اكرام التي تحبك وتشتاق لك ووما

فهرس الموضوعات

شكر وعرهان

الإهداء

ملخص الدراسة

الصفحة	المادة
أ-ي	مقدمة
الإطار النظري للدراسة	
20-12	الفصل الأول: المكتبة الجامعية، البنية والوظائف
16-13	المبحث الأول: المكتبة في الجامعة، المكانة ولأدوار
20-17	المبحث الثاني: تقييم المكتبة
28-21	الفصل الثاني: الجودة وادارتها في الخدمات التعليمية
26-22	المبحث الأول: إدارة الجودة في قطاع التعليم
28-26	المبحث الثاني: ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر
الإطار الميداني للدراسة	
34-30	الفصل الأول: المنهج والتقنيات
32-31	المبحث الأول: منهج الدراسة
34-32	المبحث الثاني: تقنيات البحث المستعملة
44-35	الفصل الثاني: مجال الدراسة، مجتمع البحث وخصائص العينة
41-36	المبحث الأول: مجال الدراسة
42-41	المبحث الثاني: طبيعة مجتمع البحث وخصائص العينة
44-42	المبحث الثالث: الدراسة الاستطلاعية
76-45	الفصل الثالث: عرض وتحليل النتائج
47-45	المبحث الأول: تصنيف المعطيات، الترميز وتفييء
63-48	المبحث الثاني: عرض المعطيات وتحليلها
76-64	المبحث الثالث: مناقشة الفرضيات وعرض النتائج
80-77	خاتمة
82-81	قائمة المراجع
105-83	الملاحق

ملخص الدراسة:

الكلمات المفتاحية: المكتبة، الجودة، إدارة الجودة الشاملة، الخدمة المكتبية، ثقافة الجودة

تعالج الدراسة موضوع جودة الخدمة المكتبية في المكتبة الجامعية المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس، بمستغانم، حيث كانت مشكلة البحث تتساءل عن مدى استجابة خدمات المكتبة الى معايير الجودة، وقد كانت فرضيات البحث تتنبأ بأن تحقق تلك الخدمات، القيم التالية: ما مستوى مرتفع أو متوسط أو متدني، لتحقيق من لك أنجزنا تقنيات بحث كيفية، الملاحظة و المقابلة بنوعيهما، المقابلة الفردية و جلسات مجموعة التركيز، وقد أدى استخدام هذه التقنيات ميدانيا الى رصد مؤشرات إيجابية في صالح الجودة و أخرى مثبطة، مما جعلنا نؤكد فرضية أن الجودة المحققة كان مستواها متوسطا قابلا للتطور باستغلال عقلاي للإمكانيات المتاحة.

Abstract.

Keywords : Library, Quality, Library services. Total Quality

management. Quality Culture

This study addresses the issue of Library service quality in the central university Library of Abdelhamid ben Badis university in Mostaganem. The research problem was to question the extent to which Library service meet quality standards. The research hypotheses predicted That this service would achieve the following value :high,medium,or low.To achieve this,we adopted qualitative research techniques :observation ,interviews of both types,face - to -face and focus group sessions.The use of these techniques in the field led to the detection of positive indicators in favor of quality and others that discouraged it,whitch led us to confirm the hypothesis that the achieved quality was at an overage level, capable of devlopment by rationally exploting the available resources

مقدمة

ما يُؤسس موضوع دراستنا هو العلاقة بين مفهومين، يتعلق الأمر بالجودة من جهة، وبالخدمة المكتبية من جهة أخرى، وهذا يعني بالتحتم اخضاع المكتبة الى عملية تقييم وفق معايير الجودة، والهدف هو تحقيق رضا الطالبين لهذه الخدمة، وإذا كنا نعلم أن مطالب وحاجات وتوقعات المستهلكين بصفة عامة تتغير باستمرار في محيط متغير، فإن الرهان بالنسبة للمؤسسة الخدمائية أو الإنتاجية هو تلبية هذه الحاجات وتحقيق توقعات طالبي الخدمة أو السلعة، أي تحقيق الرضا، من أجل ضمان استمرارية هذه المؤسسة وتحقيق أهدافها.

و في موضوعنا الخدمة المكتبية في الوسط الجامعي ، لا تخرج عن ما قدمناه، أي تحقيق رضا جمهور هذه المؤسسة، من طلبة باحثين و أساتذة بالإضافة الى المحيط الاجتماعي و الاقتصادي للجامعة، و لا شك أن الرهان بالنسبة للمكتبة الجامعية اليوم ، ليس فقط تحقيق رضا جمهورها الطبيعي (الطلبة و الأساتذة) و لكن الاستمرار في كونها مؤسسة ضرورية ، مدعمة و مساندة للبحث العلمي و تطويره من الناحية النوعية، و أن تجذب أكبر عدد ممكن من الطلبة و الأساتذة للاستفادة من خدماتها خاصة المقرئية، أما لماذا هذا الرهان و التحدي اصبح اشكالا ، فبحكم التطور الهائل في وسائل و تكنولوجيات الاتصال، و التي أصبحت مهددة لمكانة و وظيفة المكتبة و الكتاب و درجة المقرئية ، "اذ أصبحت المكتبات، التي كانت حت وقت قريب أماكن إلزامية لأي شخص يرغب في الوصول ال المعرفة و المعلومات الموثوقة، تشهد الآن تساؤلات حول فائدتها و إعادة تقييمها" (François Cavalier et Martine Poulin,2015,p15))

ومجال دراستنا، سيكون المكتبة الجامعية المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، هذه الأخيرة تطورت بشكل سريع و متزايد من حيث الكم والكيف، حيث تطورت من مدرسة عليا لتكوين الأساتذة -1978- ومعهد وطني للفلاحة -1969- الى مركز جامعي، فجامعة منذ 1998" وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-220 المؤرخ في

يوليو 1998" (الموقع الرسمي للجامعة: [http:// www.univ-mosta.dz](http://www.univ-mosta.dz)) تتكون من جميع التخصصات، حيث تتكون من 09 كليات ومعهد التربية البدنية و الرياضية، وتكون وتخرج آلاف الطلبة أذ يبلغ عددهم في الموسم الجامعي الحالي (2025/2024) **25523** موزعين على **12** ميدان تكوين (**) يشرف على تكوينهم وتأطيرهم عدد معتبر من الأساتذة الباحثين بلغ عددهم الى غاية كتابة هذه الأسطر **1588** والمكتبة المركزية باعتبارها هيكلًا تابعًا ومرافقًا للتكوين والبحث الجامعيين في جامعة عبد الحميد بن باديس، خضعت لتطور معتبر من حيث البنية والوظيفة، حيث انتقلت من مكتبة تابعة للمدرسة الوطنية لتكوين الأساتذة الى مكتبة مركزية للمركز الجامعي فمكتبة مركزية للجامعة، مسؤولة عن ضمان تزويد الطلبة الباحثين والأساتذة الباحثين بالمراجع والمصادر الضرورية للتكوين والبحث، ولأن الفصل الميداني مرتبط بالمكتبة فستكون لنا فرصة في التفصيل في المعطيات التي تتعلق باعتبارها مجالًا للدراسة.

و المكتبة المركزية وكأية مكتبة ، خاصة المكتبة الأكاديمية و كما أسلفنا، تواجه رهانا حاسما، يتمثل أساسا في الاستمرار في وظيفة المرافق الأساسي للطالب و الأستاذ الباحث في عملية التكوين و البحث كمؤسسة توفر مصادر و مراجع و مكان البحث و التكوين العلميين، في ظل التطور في وسائل و تكنولوجيات الاتصال و التواصل، و التي غدت مصادر منافسة بل و مهددة لوظيفة المكتبة التقليدية ، فبحكم كوني طالبة ، انتمي الى الفئة التي لا غنى لها عن المكتبة و الكتاب، خاصة في مجال علوم الإنسان و المجتمع ، لاحظت و بناء على دراسة لي سابقة[†] و بناء على كوني ملاحظة مشاركة لزملائي، ان المكتبة لم تعد مركز جذب، و أن معظم الطلبة يعتمدون في اعداد بحوثهم على الأخذ المباشر من "النات" و في أحسن الأحوال تحميل الكتب الإلكترونية و مؤخرا الاعتماد على الذكاء الاصطناعي ، مما يشكل

* المعطيات الإحصائية مأخوذة من مصلحة الإحصائيات لنيابة مديرية الجامعة المكلفة بالدراسة في الطورين الأول والثاني والشهادات
* تربص ميداني، موضوعة " جودة الخدمة المكتبية، بين المعيار والواقع" دراسة ميدانية في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية"، تقرير تربص مقدم
لنيل شهادة الليسانس في علم الاجتماع 2023/2022

تهديدا لدور المكتبة و للكتاب في صيغتهما التقليدية (المكتبة و الكتاب الورقيين) وتهديدا كذلك لجودة التكوين و البحث العلميين.

لهذه الأسباب بات من الضروري القيام بعملية تقييم موضوعية للخدمة المكتبية ، من حيث مستوى جودتها واستجابتها للمعايير المطلوبة ومن حيث مدى تكيفها مع التحولات و التغيرات التي أشرنا اليها آنفا ، و هذا يتطلب ، أولا، تحديد معايير الجودة المعتمدة في الخدمة المكتبية من خلال الرجوع الى المرجع الوطني و العالمي ، و هذا ما أسميناه " المعيار " في موضوعنا، ثم انزال هذه المعايير الى الميدان و فحص ما إذا كانت المكتبة الجامعية المركزية ، لجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، تستجيب لهذه المعايير ، و هذا ما أسميناه "الواقع" . من خلال الملاحظة الميدانية في عين المكان ومن خلال استجواب المستخدمين لها من طلبة وأساتذة من خلال المقابلة ومن خلال تقنيات كيفية أخرى، ولك من أجل معالجة المشكلة الرئيسية في دراستنا، ألا وهي: الى أي مدى تحقق الخدمة المكتبية للمكتبة المركزية معايير الجودة؟ وماهي آليات تطويرها وتكيفها مع التغيرات؟

فرضيات الدراسة:

لما كانت الفرضية تتحدد بكونها تنبؤا وتوقعا لما يمكن اكتشافه في الواقع، فإننا حددنا الفرضيات التالية التي ستحدد مسار هذا البحث:

- 1- تحقق الخدمة المكتبية للمكتبة الجامعية المركزية جودة عالية
- 2- تحقق الخدمة المكتبية للمكتبة الجامعية المركزية جودة متوسطة
- 3- تحقق الخدمة المكتبية للمكتبة الجامعية المركزية جودة متدنية

أهمية الدراسة ورهاناتها:

من خلال ما تقدم، يتبين أن الدراسة في جوهرها ميدانية، تهدف ال تشخيص وتقييم واقع الخدمة المكتبية بالقياس الى المعايير المعتمدة في قياس الخدمات من اجل ذلك تتحدد أهمية هذا البحث ورهاناته في العناصر التالية:

- تقييم موضوعي للخدمة المكتبية (نقاط القوة ونقاط الضعف في تسيير الخدمة المكتبية)
- الوقوف عل مكانة وأهمية المكتبة في الجامعة من الناحية الواقعية
- تحديد العوائق التي تحد من جودة الخدمة المكتبية
- المساهمة في تحسين الخدمة المكتبية من خلال صياغة توصيات مؤسسة على تقييم موضوعي
- المساهمة في اعداد نموذج تقييم وطني لقياس جودة الخدمة المكتبية.

الدراسات السابقة:

رغم أن ادراج نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي حديث نسبيا بالقياس الى مجالات أخرى ورغم أن نظاما وطنيا مرجعيا لإدارة الجودة في التعليم العالي في الجزائر لم يتبلور الا منذ 2014، الا ان هناك المئات من الدراسات حول إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي عامة وإدارة المكتبات الأكاديمية خاصة، ولأسباب موضوعية سنقدم في هذا البحث، دراستين نرى انهما الأقرب الى موضوعنا:

الدراسة الأولى: الموسومة ب " جودة الخدمة المكتبية ، بين المعيار و الواقع، تربص

ميداني بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية" تقرير منجز لنيل شهادة الليسانس في علم الاجتماع من اعدادي، الدراسة الميدانية تناولت التحقق الميداني من مدى توشي إدارة مكتبة الكلية في خدمتها لمعايير الجودة، و قد استعملنا فيها تقنيات بحثية كيفية، الملاحظة و المقابلة، و قد توصلنا الى أن مكتبة الكلية تحقق مستوى متوسط من الجودة، وعليه تشكل هذه الدراسة قاعدة نظرية و منهجية لموضوع مذكرتنا، بحيث و بتوجيه من الأستاذ المشرف،

قمنا بتغيير مجال الدراسة و عززنا تقنياتنا بتقنيات جديدة، ناهيك عن توسيع مؤشرات الجودة الى مؤشرات جديدة، تتماشى و التحديات و الرهانات المطروحة على المكتبة المركزية، و نتوقع أن نصل الى نتائج و توصيات جديدة .

الدراسة الثانية: عنوان الدراسة "الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية،

مكتبة جامعة خيضر- بسكرة نموذجا - من اعداد : د سعيد بوعافية و أ.د محمد عبد الهادي، و تتمحور إشكالية الدراسة حول إدارة المكتبات الجامعية الجزائرية وفق نظام الجودة الشاملة ، متخذين من جامعة محمد خيضر نموذجا، و اهم الأسئلة التي طرحتها الدراسة، ما مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الجزائرية من وجهة نظر أخصائي المعلومات في جامعة محمد خيضر - بسكرة - ؟ ماهي الآليات لمناسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية؟ و تنقسم الدراسة الى اطارين، الأول نظري و الثاني ميداني، هذا الأخير استعمل فيه الباحثان تقنية الاستمارة ، المتكونة من 7 أسئلة، موزعة على مفردات عينة عشوائية متكونة من 20، و تمثل هذه العينة ما اسماه الباحثان ، الأخصائيين المحافظين و الملحقين و المساعدين، مستخدمين المنهج الوصفي التحليلي، و قد توجت الدراسة بتسجيل مؤشرات دالة على تدني صورة الشاملة للجودة و الى تدني ثقافتها لدى المشرفين على إدارة المكتبة، منتهية الدراسة بجملة من التوصيات التي من شأنها رفع الجودة الشاملة

في

الأداء. (<https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/239/6/1/40262>)

و دراستنا تتميز عن هه الدراسة من حيث الإشكال و من حيث مجال الدراسة و تقنياتها وكذا المعايير المعتمدة في قياس جودة الخدمة المكتبية.

المفاهيم الإجرائية للدراسة : تتكون موضوع هذه الدراسة من العلاقة بين مفهومين

اجرائيين، الأول هو مفهوم الجودة، و الثاني الخدمة المكتبية، و لأن الدراسة تتمحور أساسا على الجودة، فإننا عمدنا الى تحليلها تحليلا اجرائيا كاملا، كما سيأتي، نظرا لأن مؤشراتنا هي

المعنية بالمعاينة والفحص ، اما الخدمة المكتبية ، فمن " أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات و التوثيق و المعلومات، فقد عرفها بأنها "التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب و بث المعلومات " (غالب عوض النوايسة،2000، ص22) ، و يعرفها أحد اهم و أشهر الذين اشتغلوا في مجال التصنيف الببليوغرافي " جون مالفيل ديوي(ت1931) " أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف " (نفس المرجع، نفس الصفحة) و ها التعريف يركز على ابعاد ما يجعل الخدمة ذات جودة و تميز ، من حيث توفير مناخ قراءة و استفادة جيدتين، و ذلك لأكبر عدد ممكن من المستخدمين، و باقل التكاليف من حيث الجهد و الوقت و المال. أما إذا انتقلنا ال المفهوم الجودة، فقد تمت أجرأته بالاعتماد على الأدبيات التي كتبت في الموضوع والمراجع المعتمدة في قياس الجودة وكذا الدراسات السابقة، من أجل استخدام أبعاد المفهوم ومؤشراته في التحقيق الميداني وذلك بتكييف تقنيات بحثنا وفق هذه الأبعاد والمؤشرات، حيث تم تفكيك مفهوم الجودة الى أبعاد والبعد الى مؤشرات والتي بلغت **62 مؤشرا**، وتم لك بالاستعانة بما يلي:

- 1- التعريف النسقي للجودة -سنستفيض في تحليل ها المفهوم في الفصل الثاني من الإطار النظري -
- 2- بطاقة تقييم مبنى Checklist استخدمناها في بناء مؤشرات بعد المكتبة كمكان (البعد الفيزيقي والمورفلوجي) (ا لتفاصيل في الملحق رقم07)
- 3- استطلاعات LibQUAL+" الصادر عن جمعية المكتبات البحثية الأمريكية (ARL) (***) بالإضافة الى معايير التقييس الدولية ISO

مؤشرات المفهوم	ابعاد المفهوم
1-الموقع 2-ملائمة النشاط 3-التهوية - النظافة 5-الأمن 6-الهدوء 7-السلامة (وجود أجهزة اناار ضد الحرائق) 8-وجود مخارج طوارئ 9-وجود فريق صيانة 10-سلامة الهيكل من التشققات والتصدعات 11-اضائة طبيعية واصطناعية ملائمة 12-وجود مرافق استراحة (نادي /مقهى). 13-وجود الهيكل في أماكن مفتوحة ومساحات خضراء 14-استعمال ألوان والتجهيزات والديكور وتصميم داخلي مريح للعين 15-مصاعد 16-وجود خريطة توجيه للمبنى 17-وجود ممرات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة. 18-دورة مياه متاحة للمستخدمين والزوار	1- المكتبة كمكان، البعد الفيزيقي والمورفولوجي:
1- عدد الموظفين 2- تأهيل المهني 3- تكوين المستمر 4- مهارة التواصل 5- مهارة الاستجابة 6- نظام حوافز 7- بيئة عمل المستخدمين) محفزة/عادية/مثبطة وضاغطة) 8- اجتماعات تنسيق وتقييم الأداء	2- بعد الموارد البشرية

<p>1- اجهزة البحث الوثائقي (الكم والكيف) 2- البنية التحتية (قاعات المطالعة داخلية وخارجية، منصة الاستقبال، قاعات محاضرات، مخابر.. 3- الإنترنت، نظام التوصيل وحجم التدفق 4- اجهزة العرض: عارض بيانات، شاشات عرض، قاعة عرض، أجهزة تصوير وتسجيل، أجهزة تكبير الصوت.. 5- عدد المشتركين (الطلبة/الأساتذة/طلبة الدكتوراه 6- عدد العناوين 7- عدد المراجع 8- تطابقها مع برامج التكوين 09- المعاجم / الاطروحات والبحوث 10- الرصيد الالكتروني 11- آلية الاقتناء (الشفافية والاستشارة) 12- حسابات الولوج الى منصة المكتبة الرقمية S.N.D..L 13- رصيد وثائقي لذوي الاحتياجات الخاصة (مراجع لبراي، اشرطة وأقراص سمعية) 14- الرصيد الإلكتروني 15- مستودع المؤسسات الرقمية للأطروحات (dspace) 16- الفهرس الجزائري المشترك CC dz 17- الميزانية المعتمدة للمكتبة</p>	<p>3- بعد الوسائل وتجهيزات والرصيد الوثائقي</p>
<p>1- موقع الكتروني 2- حساب في مواقع التواصل الاجتماعي 3- قائم بالاتصال 4- صندوق 5- سجل شكاوى وملاحظة المستخدمين 6- لوحة الاعلانات 7- المرافقة والتوجيه</p>	<p>4- بعد الوظائف والادوار والافعال</p>

<p>8- كفالة الدوام ونظام دوام المتداخل 9- مدة الإعارة ومتوسط عددها اليومي 10- عدد مراجع الإعارة 11- الخدمات الفنية (الفهرسة التصنيف واعداد الببليوجرافيات ن صيانة مصادر المعلومات.. 12- التكوين المنهجي والبحث الوثائقي للطلبة 13- الانفتاح على المحيط الاقتصادي والاجتماعي والثقافي 14- اجراءات تحفيزية جاذبة للطلبة ولأساتذة لاستفادة من خدمات المكتبة ورفع درجة المقرئية 15- عقود شراكة مع الأساتذة، مثقفين وفنانين ودور نشر</p> <p>01 - توفير رموز QR 02- استخدام تكنولوجيا الواقع المعزز (AR) 03- استحداث آليات ولوج واعارة ذكية</p>	<p>5- بعد التخطيط والاستشراف</p>
---	----------------------------------

تحليلا لإشكالية البحث ومحاولة منا لحل مشكلته، وتحقيقا لأهداف هذه الدراسة،

اخضعناها للمخطط التالي:

بعد هذ المقدمة، قسما الدراسة الى اطارين، نظري وميداني، الإطار النظري، يتكون من فصلين، كل فصل ينقسم الى مباحث ومطالب، الفصل الأول يتعلق ب " المكتبة الجامعية،

البنية والوظائف" ويتكون من مبحثين، والفصل الثاني، وضعنا له عنوان " الجودة وادارتها في الخدمة التعليمية " ويشكل فصلا مفصليا في بحثنا، وبدوره ينقسم الى مبحثين.

أما الإطار الميداني، فيتكون من ثلاثة فصول، الأول يتعلق بعرض منهج الدراسة وتقنيات البحث المتبعة، والفصل الثاني، يعرض سيرورة البحث الميدانية، حيث تتعرض مباحثة لمجال الدراسة والدراسة الاستطلاعية وعرض المعطيات وتحليله، اما الفصل الأخير من الإطار الميداني، فخصص لتقييم فرضيات البحث عل ضوء النتائج، ثم عرض النتائج، اما خاتمة الدراسة فتحوصل النتائج وترفع توصيات وتعرض آفاق الدراسة في موضوع الجودة.

الإطار النظري

الفصل الأول: المكتبة الجامعية، البنية والوظائف
المبحث الأول: المكتبة في الجامعة، المكانة والأدوار
المبحث الثاني: تقييم المكتبة الجامعية

تمهيد:

لأن موضوع الدراسة يتمحور أساساً حول المكتبة، فإن الجانب النظري من الدراسة، يركز على المكتبة الأكاديمية، الجامعية خاصة، من حيث كونها مؤسسة، أي كهيكل أو بنية ومن حيث وظائفها، سواء الوظائف التقليدية، أو تلك التي فرضتها عليها التحولات الرقمية، لذا يهدف هذا الفصل إلى تقديم المكتبة كبنية ووظائف، وذلك من خلال مبحثين أساسيين، الأول عنوانه: المكتبة الجامعية، المكانة والأدوار والمبحث الثاني: المكتبة الجامعية والتحول الرقمي.

المبحث الأول: المكتبة في الجامعة، المكانة والأدوار:

المطلب الأول: المكتبة الجامعية، ماهيتها، خصائصها:

المكتبة لغة ، اسم مكان لتجميع الكتب و تخزينها و استعمالها، و قد ارتبطت منذ فجر التاريخ بالتقدم النوعي للإنسان، حيث ارتبطت باكتشاف الكتابة ثم حرفة تأليف الكتب و فن تجليدها و صيانتها و تخزينها، و عيليه تكون المكتبة كمؤسسة شاهدة و مؤشرة على مرحلة مهمة من تطور الثقافة الإنسانية من ثقافة شفوية مروية إلى ثقافة مكتوبة ، من ثقافة الرواية و السماع إلى ثقافة التدوين و الكتابة ، وهذه خاصية انتروبولوجية، أي أنها ظاهرة كونية مرت بها أغلب حضارات الإنسان، و قد ظلت الحضارات التي لم تعرف الكتابة و من ثم المكتبات، حضارات أدنى من الحضارات الكتابية ، و قد قال "شوبنهاور" الفيلسوف الألماني بشأن المكتبة " الذاكرة الوحيدة المؤكدة و المستمرة للفكر الإنساني" (أحمد بدر و محمد فتحي عبد الهادي، 2001، ص 28) .

لا شك أن المكتبة في عموم تعريفاتها، تشير إلى كونها مؤسسة أو هيكلًا أو مكانًا لجمع و تصنيف و ترتيب و حفظ مصادر المعلومات، و جعلها متاحة للمستعملين ، لأغراض الدراسة و البحث و المطالعة ، و من ثم تكون المكتبة بهذه الصيغة عبارة عن مؤسسة علمية، ثقافية و اجتماعية ، و قد عرفتها "اليونيسكو" بأنها " مجموعة من المواد المطبوعة أو غير المطبوعة تنظم للاستخدام و يديرها موظفون مختصون لتلبية احتياجات القراءة و البحث و التعليم" (Unesco,Manifesto for publiclibraries,1994) ، و جاء تعريف المكتبة عند "شعبان خليفة" بأنها " مركز معلومات يجمع مصادر المعرفة بأشكالها المختلفة و ينظمها ليضعها في خدمة الباحثين و المستفيدين، سواء من خلال الإعارة أو الاطلاع الداخلي أو الخدمات الإلكترونية " (خليفة ، شعبان، 1999، ص 15) .

أدوار ووظائف المكتبة: تركيزنا في هذا العنصر سيكون حول أدوار ووظائف المكتبة الأكاديمية والتغيرات التي مست مكانتها وأدوارها جراء التغيرات التي أصابت بنية المعرفة وحواملها، وقبل الوصول إلى ذلك، لابد من تقديم عرض تاريخي لتطور المكتبة ووظائفها،

حتى يتسنى لنا الوقوف بشكل موضوعي على التطور الحاصل، الأمر الذي يبرر عملية التقييم المستمر للمكتبة.

مر تطور المكتبة بعدة مراحل، من حضارة لأخرى، وصلا إلى المرحلة الراهنة، ويمكن اجمال تلك المراحل سريعا كما يلي:

العصر القديم: يرجع المؤرخون إلى أن أول المكتبات ظهورا، كان في الحضارة الآشورية والبابلية، والتي شهدت نشوء الكتابة، وتسمى المصادر مكتبة آشور بانيبال ب " نينوى " على أنها أول مكتبة في تاريخ البشرية، حيث حوت على ألواح طينية مكتوبة بالخط السومري، وكان ذلك منذ حوابع القرن السابع قبل الميلاد (ألفرد هيسيل، 1993، ص16)

العصر الإغريقي الروماني: اليونان كمهد للفلسفة ثم الإمبراطورية الرومانية التي ورثت الفلسفة والعلم الإغريقيين، ازدهرت فيهما المكتبات، وقد كانت مكتبة الإسكندرية التي تعود إلى القرن الثالث قبل الميلاد، نموذجا للمكتبة في تلك الفترة

العصور الوسطى: بالنسبة للمجال المسيحي، مثلت الأديرة والكنائس والكاتدرائيات أمكنة لحفظ الكتب ومدارسها، خاصة الدينية منها، أما في العالم الإسلامي، فتمثل تلك الفترة، الفترة الذهبية لازدهار المكتبات وعمليات التأليف والتدوين والترجمة، ولعل بيت الحكمة الذي أسسه الخليفة العباسي المأمون، خير شاهد على هذا الاهتمام بالكتاب والمكتبات

العصر الحديث: شهد هذا العصر علامة فارقة في مجال المكتبات، إذ شهد هذا العصر ميلاد الطباعة في القرن الخامس عشر، وأدى ذلك إلى ظهور المكتبات العامة، حيث أصبح الكتاب متاحا لجمهور أوسع، بعد أن كانت حكرا على النخبة الدينية في أوروبا، كما شهدت موضوعات الكتب توسعا إلى مجالات دنيوية متنوعة.

وبتطور الكتابة وتقنياتها، بالإضافة إلى تطور لمجتمع الأوربي خاصة، تأسست المكتبات المعاصرة، سواء الأكاديمية منها أو العامة، وتطورت من حيث البنية وهندسة المكان، ومن حيث عمليات التصنيف والفهرسة والجوانب التقنية لتتطور معها الخدمة المكتبية، حيث أصبحت مطلبا من قبل الباحثين والقراء، نتيجة لدخول أوروبا العصر العلمي، وتشكل هذه المرحلة من التطور موضوع دراستنا، وتحديد المكتبة الجامعية.

وتبعاً لذلك تطورت وظائفها وأدورها تاريخيا، وفيما يلي المراحل الأساسية الثلاث التي مر بها تطور وظائفها وفق تحديد "جيلفاند":

المرحلة الأولى: مرحلة التخزين حيث كان المكتبات بمثابة امكنة تجميع الوثائق والكتب والمجموعات والمحافظة عليها، الوظيفة الأساسية في هذه المرحلة تخزين المجموعات لاستعمالها.

المرحلة الثانية: مرحلة التنظيم والخدمة، وتمثلت في إتاحة المواد المكتبية لجمهور القراء والمستخدمين بموازاة ذلك بدأت عملية نشوء العمل البيبليوغرافي من استخدام الفهارس والبيبليوجرافيات وتصميم نظم الإعارة

المرحلة الثالثة: الاهتمام بالوظائف التعليمية، وفي هذه المرحلة أصبحت المكتبة أكثر تخصصاً والمتمثلة في خدمة أهداف التعليم بمختلف أطواره والبحث، لنصل الى وظائف وأدوار المكتبة الأكاديمية المتخصصة.

المكتبة والجامعة:

المرحلة الأخيرة من مراحل تطور وظائف المكتبة التي أشرنا إليها في العنصر السابق، أي الوظيفة التعليمية، هي الوظيفة المرتبطة بعلاقة المكتبة بالجامعة، فهي هيكل ومؤسسة فرعية من النسق التعليمي الجامعي، وعلية فوظائفها ومكانتها مرتبطة بوظائف ومكانة الجامعة في المجتمع، فهي «تستمد وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، وبالتالي فإن أهدافها من أهداف الجامعة، ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة التي تتركز في التعليم والبحث وخدمة المجتمع" (احمد ومحمد عبد الهادي.2001، ص28).

وللانتقال الى مكانة ودور المكتبة الجامعية، نستعرض فيما يلي اهم الوظائف والدوار المنوطة بالجامعة:

- تكوين الإطارات المؤهلة علمياً لتقلد الوظائف
- البحث العلمي وتنمية المعرفة
- نشر المعرفة والأبحاث العلمية
- القيادة الفكرية وخدمة المجتمع
- حماية التراث الإنساني

وعليه تكون وظيفة الجامعة تعليمية /علمية/روحية وسياسية

أدوار ووظائف المكتبة الجامعية:

يمكن اختصار أدوار المكتبة الجامعية من خلال المحاور التالية:

-المحور البيداغوجي: كانت المكتبة ولا زالت العمود الفقري للتعليم فهي تمكن الطالب من الاتصال والاستخدام للوثائق البيداغوجية المرتبطة ببرامج تكوينه، حيث تمكنه من اغناء معلوماته وتعزيزها بالمصادر العلمية، وهذا ينمي فيه مهار القراءة و مهارة البحث الوثائقي و التوثيق العلمي للمعلومات، هذه الوظائف البيداغوجية الحيوية جعلت من ضمن معايير جودة التعليم لديها، المكتبة كمؤسسة داعمة لرفع مستوى التعليم و جودته «فلقد أصبحت المكتبات الأكاديمية احد المعايير الأساسية التي تتم عن طريقها تقييم المؤسسة

الأم وهي الجامعة وفي الدول التي تأخذ بنظام تقييم الجامعات و وضعها في مستوى الاعتراف بشهاداتها و خريجها كما هو الحال في و م الأمريكية، فان المكتبات هي احدى المقومات الهامة في التقييم" (المرجع السابق، ص25)

-**محور البحث العلمي:** تقدم المكتبة في هذا المجال خدمات أساسية للطلبة الباحثين والأساتذة من خلال توفير مصادر متخصصة، وربطهم بمصادر المعلومات والبحوث، خاصة المجالات المتخصصة من خلال اشتراكها في مصادر المعلومات العلمية.

كما ان المكتبة من هذه الناحية تعتبر فضاءا تشاركيا يجمع الباحثين، مما يتيح للباحثين فرصة التواصل، التعاون والتنسيق.

-**المحور الاجتماعي الثقافي:** فضلا عن الأدوار السابقة، المكتبة تشكل فضاءا للتبادل، النقاش والحوار، ومكانا لتنظيم الأنشطة الثقافية والاجتماعية، مساهمة بذلك في اندماج الطلبة في الحياة الاجتماعية والثقافية وهذا يتيح للمؤسسة الأم، أي الجامعة الانفتاح على محيطها الاقتصادي، الاجتماعي والثقافي. وسنرى في دراستنا أن واحدة من مؤشرات جودة الخدمة المكتبية، انفتاح المكتبة ومن خلالها الجامعة على المحيط

-**المحور التكنولوجي:** يعتبر هذا المحور مؤشرا مهما على قدرة المكتبة على التكيف مع التغيرات واستيعاب الثورات العلمية والتكنولوجية، وهو محور يعبر عن جودة الخدمة المكتبية في دراستنا، حيث انه كلما استطاعت المكتبة كسب رهان التحول التكنولوجي والرقمنة، من خلاا تحولها من مكان للتخزين الى مصدر تدفق المعلومات، كلما عززت مكانتها في الجامعة والمجتمع. وعلى مستوى هذا المحور تبر ما يسمى الخدمة المعلوماتية للمكتبة والتي يمكن تعريفها على انها "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات والأنشطة والعمليات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد الى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والإفادة منها وبالتالي اشباع حاجات المستفيد المعلوماتية (عليان، ربي مصطفى، 2009، ص36)

الأدوار السابقة، تؤثر بشكل مباشر على المستخدم الفرد، وتغذيها الراجعة على هذا المستوى غير مباشرة، انها مثل اية عملية تعليمية ذات طبيعة تراكمية تظهر لاحقا، كما ان هذه الأدوار و الوظائف يمتد تأثيرها كما اسلفنا للجامعة و المجتمع ككل "فوجود المكتبات بخدماتها و أنشطتها يؤثر على المستخدم الفرد و لكن يمكن أن يؤثر كذلك على المؤسسة و المجتمع الذي تنتمي اليه المكتبة، على المجتمع ككل في نهاية المطاف، فالأهداف التي يتوقع من المكتبة تحقيقها وفق رسالتها واسعة النطاق، وغالبا ما تكون بعيدة المدى، يمكن تلخيصها على النحو التالي:

- مهارات القراءة والتحكم في المعلومات والمعرفة

- الديمقراطية/حرية الوصول الى المعلومات
- الاندماج الاجتماعي
- التعليم المستمر
- رفاهية الفرد وجودة الحياة" (Alonzo ;V et Pierre Y R.2012.p166)

المبحث الثاني: تقييم المكتبة:

المطلب الأول: معايير التقييم ومبرراته:

لم يعد كافيا أن تكتفي المكتبة بتقديم خدماتها، بل عليها القيام بعملية تقييم دورية لتلك الخدمات وفق معايير الجودة المعتمدة دوليا ومحليا، من اجل ضمان استمرارية وجودها كهيكل وكدور وتقييم المكتبة عملية منظمة من خلالها المكتبة تشخص مستوى خدماتها باستخدام ومدى تحقيقها لأهدافها وفق أدوات قياس ومعايير تقييم محددة تطبق على كافة ابعادها، البيئة الفيزيائية، الموارد البشرية، الإمكانيات المادية والتجهيزات، الخدمات والعلاقة مع المستفيدين والمحيط وتأثيرها في التعليم والبحث

اما السياق الذي ظهر فيه مفهوم تقييم المكتبة فيتمثل في العناصر التالية:

تغير بنية التعليم ووظائفه: التطور الهائل في المعرفة البشرية من حيث الكم والكيف، او ما نطلق عليه انفجار المعلومات "فنحن نعيش في عصرنا الحاضر ثورة في حجم وتعقد المعرفة العلمية وهو ما يعرف باسم "انفجار المعلومات" .. وامام هذا الفيض الهائل من المعلومات والمعرفة الإنسانية العلمية التي تزدادا تخصصاتها...أصبح على المكتبة الجامعية التي تقوم بوظيفة جهاز المعلومات المتطور الذي يختار من هذا الفيض لهائل ما يستجيب لاحتياجات أعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلبة"(أحمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي، 2001،ص17) وهذا التطور أدى الى تغير في سلوك وعلاقة المستخدمين بالمكتبة، كما أدى الى تغير في احتياجاتهم وتوقعاتهم من المكتبة مما يتطلب عملية تقييم شامل لخدمات المكتبة و موارد للتكيف مع هذا السياق الجديد" لقد فقدت المكتبات باستثناء بعض المواقف المحددة، الاتصال بالأساتذة والباحثين الى حد كبير على مدى العقود القليلة الماضية، إن لديهم فرصة عظيمة للتواصل مجددا شريطة أن يغيروا نهجهم ويقوموا بتحليل

دقيق لاحتياجات جمهورهم"(Francois C et Martine P ,2015,p15)

انتشار حركات الجودة الشاملة: من الأسباب التي أدت الى تبني التقييم كتقليد في المكتبات الأكاديمية، انتشار موجة إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات بعد ان كانت حكرا على المجال الاقتصادي، ومما تقتضيه هذه العملية، اجراء تقييم موضوعي وفق ما تحدده معايير الجودة ضمانا لرضا المستفيد وسنستفيض في هذا الموضوع في الفصل الثاني.

تطور و انتشار التكنولوجيا الجديدة و تغير سلوك المستخدمين: التطور الهائل في التكنولوجيا أدى الى خلق اوعية معلومات موازية لأوعية المعلومات التي توفرها المكتبة، كما أدى ذلك الى تغير في ابعاد المكان و الزمان ناهيك عن تول جذري في طبيعة و مصدر المعلومة، اذ تحولت من بيئة مادية ورقية الى بيئة رقمية افتراضية و هذا ما أدى الى تحولات في سلوك المستخدمين و رغباتهم و علاقاتهم بالمكتبة ، مما حتم على أمناء المكتبات و الهيئات الوصية القيام بمراجعة و تقييم لدور المكتبة و استراتيجيات الاتصال بالعملاء و المستخدمين "يؤدي الوصول الهائل الى الوثائق الإلكترونية الى ظهور سلوكيات جديدة بين القراء، اذ أن إمكانية الحصول على المعلومة بنقرة واحدة تضع المكتبات في منافسة مباشرة مع محركات البحث مثل غوغل" (ibid,p159) .

اهداف ودوافع التقييم:

تهدف عملية التقييم في المكتبة الى تحقيق الأهداف التالية

- تامين المساءلة والمراقبة الإدارية والحوكمة والشفافية
- تامين قيمة المكتبة وتعزيز مكانتها لدى المستخدمين ولدى الهيئات الوصية
- تسهيل اتخاذ القرارات بشأن التسيير، التوظيف والتمويل

المطلب الثاني: معايير التقييم المعتمدة في الخدم المكتبية:

" هناك خمس طرق لقياس جودة الخدمات من منظور العميل (المحياوي، ن علوان،2006، صص97-105) وهي:

- مقياس عدد الشكاوى: تحليل كم ومضامين ملاحظات وشكاوى العميل في فترة محدد
- مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس شيوعا وأكثرها استعمالا، يوجه من خلاله أسئلة للعميل للكشف عن مدى رضاه
- مقياس الفجوة: نقارن فيه بين مستوى توقعات العميل وواقع الخدمة، يتحقق هذا المقياس وفق المعادلة التالية جودة الخدمة ≈ التوقع-الأداء
- مقياس الأداء الفعلي: وهو من المقاييس التي تتمتع بثقة عالية ويعتمد على درجة الأداء الفعلي للخدمة، جودة الخدمة = الأداء الفعلي
- مقياس القيمة او التكلفة.

المقاييس المعتمدة في تقييم جودة الخدمة المكتبية في دراستنا:

في دراستنا، ونظرا لاختياراتنا المنهجية والمتمثلة أساسا في مقتضيات البحث الكيفي وما يقتضيه من تقنيات جمع البيانات الكيفية، اتبعنا المقاييس التالية:

1-مقياس الرضا: حيث وجهنا أسئلة في المقابلات الفردية والجماعية (جلسات مجموعة التركيز) سؤالا لقياس الرضا العام يتكون من خمس قيم مرتبة من اقصى قيمة سلبية الى اقصى قيمة إيجابية (غير راض تمام- غير راض- محايد- راض- راض تماما)

2-مقياس الأداء الفعلي: من خلال ابعاده الخمسة والتي تمت صياغتها على مستوى التحليل الإجرائي للجودة، قمنا بالتحقق الفعلي والميداني من مدى تحقيق الخدمة المكتبية للجودة وذلك من خلال: شبكة لملاحظة وتطبيق بطاقة تقييم مبنى checklist

ومن خلال المقابلات

3-تبني بعض مؤشرات التقييس الدولي ISO (11620/2014)

4-استبيان LibQUAL+

المطلب الثالث: تقييم مكانة المكتبة في التشريع الجزائري:

أردنا أن يكون هذا المطلب تتويجا للمبحث الثاني من هذا الفصل، حيث اننا نعتقد أن من بين العوامل الأساسية التي تدعم وتعزز مكانة المكتبة الجامعية، النصوص القانونية، لذا أدرجنا هذا المطلب لمعرفة صورة ومكانة المكتبة في التشريع الجزائري، وتلك الصورة مرتبطة بجودة الخدمة المكتبية، فإذا ان يكون هذا التشريع داعما لمكانة المكتبة ومن ثم لجودة خدمتها أو يشكل عائقا ومثبطا لجودة خدمتها وسنستعرض في هذا المطلب اهم القوانين الصادرة بشأن هذا المرفق وفق صدورها زمانيا، لنرى تطور رؤية المشرع لهذا المرفق.

المرسوم التنفيذي رقم 253/98 (الجريدة الرسمية، 1998، صص 60، 76) ويتضمن المهام التنسيقية للجامعة بين مختلف هيئاتها الإدارية والبيداغوجية والعلمية والمكتبة المركزية والمادة 10 منه تضمنت عضوية محافظ المكتبة المركزية في مجلس التوجيه للجامعة، عضوية استشارية فقط، وبذلك تكون المكتبة الجامعية مرفقا يقع تحت الوصاية المباشرة لمدير الجامعة

اما القرار الوزاري المشترك لصادر بتاريخ 2004/08/24 فيقر بالوجود المادي للمكتبة (الجريدة الرسمية، 2004، ع 62، صص 24-27)

بعده صدر المرسوم التنفيذي رقم 299/5 يسمي هذا المرفق بالمكتبة المركزية في الجامعة ومكتبة المعهد (الجريدة الرسمية، 2005، ع 58 ص 7-9)، ثم المرسوم التنفيذي رقم 133/10 وفيه تم تحديد جميع الرتب التي تحتويها المكتبة الجامعية مع تحديد شروط التعيين والترقية والمهام.

بدون الخوض في التفاصيل و بقراءة سريعة، نلاحظ أن المكتبة لا تحظى بتشريع خاص، يحدد مكانتها بوضوح و تميز، و هذا ما يجعلها مؤسسة و هيكلًا غير مستقل لا في التسيير من حيث صلاحيات اتخاذ القرارات و لا من حيث الذمة المالية " لا تحظى المكتبة الجامعية بميزانية تسيير و تجهيز مستقلة و ذلك بكونها مصلحة مشتركة من مصالح الجامعة، و عليه فميزانيتها تكون ضمن الميزانية الإجمالية للجامعة، و انما الباب الوحيد الذي تحظى فيه المكتبات الجامعية بميزانية خاصة هو التوثيق، أي اعتماد مالي يخصص من أجل المقتنيات الجديدة و الاشتراكات التي ترغب المكتبة الحصول عليها و هي ليست من الميزانيات التي تبنى على المشاريع الخطط لها او الاحتياجات الحقيقية التي تسعى المكتبة لتلبيتها" (بوشي، 2003، ص23)

و هذا الوضع التشريعي، يجعل من المكتبة هيكلًا يسير بطريقة بيروقراطية روتينية، مما يعيق المبادرات الحرة الخلاقة في التسيير و التوظيف و التخطيط و الإشراف و المراقبة، مما يعيق بكل تأكيد جودة الخدمة وفق المعايير العالمية المعمول بها.

خلاصة الفصل:

كما عيانا عرض ذا الفصل مبحثين أساسيين، المكتبة و علاقتها بالجامعة و تقييم الخدمة المكتبية، حيث تبين أن المكتبة مؤسسة فرعية من النسق التعليمي العالي، و من ثم فهي مرتبطة بالجامع وظيفيا و إداريا و عملية تقييمها انما هي تقييم لأداء الجامعة، و في دراستنا عرضنا اختياراتنا التي اعتمدنا عليها في التقييم بما في ذلك قراءة النصوص القانونية المحددة لمكانة و أدوار المكتبة

الفصل الثاني

الجودة وادارتها في الخدمات التعليمية

المبحث الأول: إدارة الجودة في قطاع التعليم

المبحث الثاني: ضمان الجودة في التعليم العالي في الجزائر

تمهيد:

في هذا الفصل سنستعرض مبحثين أساسيين، الأول يتعلق بتقديم الجودة والجودة الشاملة في المجال الخدماتي، والمبحث الثاني سنكرسه للجودة في الخدمة التعليمية، التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة، بما في لك المكتبة باعتبارها مؤسسة فرعية في النسق التعليمي العالي.

المبحث الأول: الجودة، وإدارة الجودة في المجال الخدماتي:

المطلب الأول مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة:

تنبأ "جوزيف موسى جيران" J.M.Juran (1904-2008) وهو أحد المنظرين الكبار للجودة بأنه " إذا كان القرن العشرون قرن إنتاجية فإن القرن الواحد والعشرون سوف يكون قرن الجودة " (J.M.Juran,1999,p14.2) ، هذا الوصف ينم عن الأهمية المتزايدة للجودة في عالم اليوم في مختلف مناحي الحياة، بما في ذلك الكلام عن جودة الحياة في حد ذاتها، و قد دخل هذا المفهوم مجال التداول في المجال الاقتصادي بالتحديد المجال الصناعي، فهو وليد المنافسة الاقتصادية لاستقطاب الزبون وتحقيق أكبر قدر من الربح والاستحواذ على الأسواق تسويق السلع والخدمات.

وفي ظل العولمة وانتشار اقتصاد السوق وانحصار الاقتصاديات الاشتراكية القائمة على التخطيط المركزي، انتشر هذا المفهوم عالميا وتوسعت المنظمات الإنتاجية والخدماتية اعتماده في أنظمتها، وسنحاول تقديم سيرة تاريخية ودلالية لهذا المفهوم في هذا المطلب.

البداية تكون بضرورة التنبيه الى التعدد الهائل في تعريفاته ومن ثم معايير الأمر الذي يجعله من المفاهيم التي تنطوي على الغموض وعدم التحديد ويعود ذلك " الى كون الجودة فكرة ديناميكية وذات طبيعة عاطفية وأخلاقية" (لحبيب، بلية، 2002، ص21)

1-الدلالة اللغوية: المصطلح الأجنبي «qualité/Quality» مشتقة من الكلمة اللاتينية «Qualitas» التي تعني " طبيعة الشخص او الشيء ودرجة صلاحيته، وكانت قديما تعني الدقة والإتقان" (محمد، سلطان حمو، 2024، ص10) وهذا التحديد اللغوي يشير الى خصائص ومميزات الشخص أو الشيء التي تجعله مميذا. ومنه جاء تعريف الجودة في معجم أكسفورد" بأنها درجة التميز والأفضلية" (رعد، عبد الله الطائي وعيسى يوسف، قدارة، 2008، ص20)

وفي اللغة العربية، الجودة مشتقة من الفعل اجاد، أجاد الشيء او القول أي اتقنه وجاء به على أحسن صورة وأكملها، والجيد من الأمر، نقيض الرديء منه.

2-الدلالة الاصطلاحية: عرفها جيران بأنها «الملائمة للاستعمال (juran and Godfrey,1999,p2.2) وعرفها "Ph,Crosby" "المطابقة للمواصفات" "والجودة هي مسؤولية الجميع ورغبات المستهلك هي أساس التصميم" (محمد، سلطان حم، ص10)، كما عرفها "K,Ishikawa" "القدرة على اشباع العميل" (لحبيب، بلية، 2002، ص24).

وبالرجوع الى بعض الهيئات المهمة بالجودة، كالمنظمة العالمية للتقييس ISOK نجد انها عرفت الجودة بانها " قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية على تلبية المتطلبات" (المرجع نفسه، ص26).

ونظرا لتعدد التعاريف والمعايير، جرت محاولات عديدة من قبل منظري الجودة الى تصنيفها الى ابعاد ومداخل، كان أهمها تصنيف «D Garvin» الذي حدد 05 ابعاد او مداخل لتعريف الجودة:

1-مدخل التفوق (التميز الفطري)

2-المدخل القائم على المنتج (قائم على خصائص ومواصفات المنتج)

3-المدخل القائم على المستعمل (الملائمة للغرض والحاجة)

4-المدخل القائم على التصنيع (العرض والتصميم وهندسة التصنيع)

5-المدخل القائم على القيمة (التكاليف والسعار)

ويبدو ان الجودة التي تقوم على المستعمل، أي " إرضاء متطلبات العميل تمثل التعريف الذي يحقق اتفاقا كبيرا" (المرجع السابق، ص29)

ويمثل تصنيف «E Sallis» أهمية نظرية بالنسبة لدراستنا، عندما صنف الجودة الى مفهومين، أحدهما مطلق والآخر نسبي، فلمطلق يعامل الجودة على انها مفهوم عام ومجرد ومثالي كمفهوم الخير والجمال والحق لوصف شيء ما او سلوك ما، وهي مرتبط بمفاهيم الندرة والتكلفة، اما المفهوم النسبي فهو يعني اية ميزة او صفة يتمتع بها المنتج او الخدمة، بحيث يمكن ملاحظتها أو قياسها وفق معيار او نظام مرجعي ما. وهو ما تبيناه في دراستنا، أي المعنى الإجرائي للجودة الذي يعنى بتقييم جودة الخدمة المكتبية وفق معيار او نظام تقييس مسبق

المطلب الثاني: إدارة الجودة الشاملة:

نظرا لتطور مفهوم الجودة، بتطور الإنتاج كما وكيفا وبتطور الخدمات بتطور رغبات وتوقعات المستهلكين والعملاء، ظهرت الحاجة الى معالجة الجودة انطلاقا من مفهوم أكثر شمولاً يأخذ بعين الاعتبار تحقيق اهداف كل الأطراف المعنية المستفيدة، وهو مفهوم الجودة الشاملة" (بلية، لحبيب، 2002، ص2)

تعريف ادارة الجودة الشاملة: " يمكن القول ان إدارة الجودة الشاملة هي النظام الذي يمكن من خلاله تحقيق التحسين المستمر لكل أنشطة إضافة القيمة التي تمارسها المنظمة يحدد الزبون ما اذا كانت هناك قيمة مضافة فعلا اعتمادا على رضاه الشخصي " (محمد، سلطان حمو، 2024، ص14) يكشف هذا التعريف التحول في التفكير و الممارسة للجودة، بكونها عملية ديناميكية شاملة توظف فيها كافة الموارد و المهارات للتحسين المستمر للعمل و مختلف الوظائف لتحقيق حاجات العملاء و في هذا المنحى جاء تعريف المنظمة الدولية للتقييس ISO الإدارة الجودة الشاملة كما يلي: "منهج لإدارة المنظمة محوره الجودة و أساسه مشاركة جميع منتسبي المنظمة، هدفه تحقيق النجاح على المدى البعيد من خلال إرضاء الزبون و تحقيق الفائدة لكافة منتسبي المنظمة و المجتمع" (Juran and Godefey ,1999,pp11.24) ويمكن تقديم و تعريف الجودة على أساس العناصر التي يتمون منها: الإدارة/الجودة/ الشاملة

- الإدارة: تعني تطبيق العاملين لكافة النشاطات المؤدية الى تحقيق الجودة، ويساهم المدراء في لك من خلال نمط القيادة، التخطيط، المراقبة والتسيير والتحفيز.
- الجودة: " تحديد رضا الزبون ومستوى الإشباع الذي تحققه السلعة او الخدمة" (محمد، سلطان حمو، 2024، ص14)
- شاملة: أي شمولية العملية لجميع الأفراد، الأقسام، واستغلال جميع الموارد البشرية والمادية الداعمة للجودة.

"ويرمز لإدارة الجودة الشاملة بالرمز T.Q.M وظهر هذا المفهوم بعد عام 1980" (المرجع نفسه، الصفحة نفسها)

وقد مر مفهوم إدارة الجودة الشاملة بعدة مراحل أساسية:

- 1- "مرحلة ضبط الجودة" (1960-1970)
- 2- مرحلة تأكيد الجودة (1970-1980)
- 3- مرحلة إدارة الجودة (1970-1980)
- 4- مرحلة إدارة الجودة الشاملة (1990- حتى الآن) وفي هذه المرحلة ظهرت مفاهيم إرضاء العملاء والتخطيط الإستراتيجي للجودة ومفاهيم إدارة التغيير للأفراد والمنظمات ومفاهيم فرق العمل ودوائر الجودة وأدوات التحسين المستمر، بالإضافة الى ظهور وانتشار جوائز الجودة" (المرجع نفسه، صص16، 15)

ولأن موضوع دراستنا مرتبط بالخدمة، فإنه من اللازم عرض ابعاد الجودة، والتي استخدمنا بعض ابعادها كمؤشرات في بناء المعيار الذي اعتمدناه في تقييم جودة الخدمة المكتبية، والأبعاد المعنية هي:

- الوقت: (Time) كم ينتظر المستهلك
- دقة التسليم: (timeless) التسليم في الوقت المحدد
- الإتمام: (completeness) انجاز جميع جوابها بشكل كامل
- التعامل: (courtesy) ترحيب العاملين بجميع الزبائن
- سهولة المنال (Convenience) إمكانية الحصول على الخدمة منذ او للحظة
- الاستجابة: (Responsiveness) التفاعل بسرعة من العاملين لحل المشاكل غير المتوقعة" (المرجع نفسه، ص17)

وفي نفس السياق وللاستفادة القصوى من مفهوم الجودة الشاملة وما يرتبط بها من مفاهيم كمبادئ إدارة الجودة الشاملة ونماذجها وخاصة ثقافة الجودة، نعرض وبشكل مركز هذه المفاهيم:

- **مبادئ إدارة الجودة الشاملة:** تخضع مبادئ إدارة الجودة الى المبادئ التالية:
 - تحقيق رضا الزبون
 - التدريب والتطوير
 - التخطيط الإستراتيجي
 - الإسناد والدعم
 - مشاركة العاملين في كافة العمليات
 - التحسيس المستمر لعمليات الجودة
 - اتخاذ القرارات على أساس الحقائق.
- **نماذج إدارة الجودة الشاملة:** من خلال استعراض تطور الجودة وادارتها الشاملة خاصة في مرحلتها الحالية والتي بدأت منذ التسعينات من القرن 20، من الأهمية بمكان عرض اهم وأشهر نماذجين في إدارة الجودة الشاملة:

1- نموذج جوران: سبق وأن قدما تعريفا موجزا لهذا المنظر الكبير للجودة، والذي يربط الجودة بالملائمة للاستعمال، ونموذجه يربط بين تحسين الجودة، وكفاءة الإدارة من خلال ما يسمى ب "ثلاثية جوان": التخطيط الجيد للجودة – الرقابة الفعالة على الجودة – اجراء التحسينات المستمرة على الجودة.

2- نموذج ديمينغ (W Deming) (ت 1993):

وهو نموذج يركز على مسؤولية الجميع في إدارة الجودة الشاملة، فهو يرى " أن كل فرد لع علاقة بعملية الإنتاج أو الخدمات ينبغي أن يساهم في تحقيق النتائج المرجوة وهي إرضاء العملاء، ويشير "ديمنغ" الى أن الجودة نسبية وليست مطلقة وأنها ترتبط ارتباطا وثيقا بالإنتاجية" (محمد،سلطان حمو، 2024، ص147) وقد طرح نظريته المسماة "دائرة

ديمنغ" والتي تتألف من أربعة مراحل (تخطيط، عمل، فحص، تنفيذ) وعلى أساسها أرسى 14 مبدأ في الجودة

*** ثقافة الجودة:** واحدة من المفاهيم الأساسية التي تؤسس إدارة الجودة الشاملة، لدرجة ان هناك شبه اجماع على قيمتها وأهميتها، ويشير مفهوم الثقافة بمعزل عن الجودة الى مجموعة المعايير و القيم الأكثر شيوعا وانتشارا في مجتمع ما أو جماعة، ولما يقترن هذا المفهوم بالجودة، يصبح يعني كذلك جملة من القيم و المبادئ التي على الفريق المعني بتحقيق الجودة داخل النظام أن يعتقد فيها و يؤمن بها بقوة ، فهي تمثل الشرط الأولي لتحقيق أية جودة و يمكن تعريفها بأنها" مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة التي يتم تعلمها بشكل مشترك من اجل تطوير قدرة المؤسسة على مجابهة الظروف الخارجية التي تحيط بها و على إدارة شؤونها الداخلية"(المرجع نفسه، ص36).

وثقافة الجودة تبني داخل المؤسسة الإنتاجية او الخدماتية وفق برنامج تكوين وقيادة ملهمة للفريق، وهي غير الثقافة العامة، ولكن لابد من الإشارة الى تأثير ثقافة الجودة وتحقيقها بالنسق الثقافي لكل المجتمع، بحث اما أن يكون ذلك النسق بقيمه داعما لثقافة الجودة او مثبطا، وسنلاحظ ان الأمر بالنسبة الينا غير مشجع على تبني قيم ثقافة الجودة.

المبحث الثاني: تحقيق الجودة في قطاع التعليم:

المطلب الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم:

الجودة وادارتها الشاملة كمفهوم و كتطبيق، انما نشأت و تطورت في المجال الاقتصادي ، الصناعي منه خاصة، ولكنه سرعان ما تم تبنيه في الطاع الخدماتي، وفي مقدمتها التعليم، باعتباره قطاعا يساهم بشكل مباشر في التنمية الاقتصادية و البشرية لأي مجتمع "إن التعليم يعمل على اعداد الفرد للحياة العملية من خلال تزويده بالعلوم و المعارف و تنمية قدراته الفعلية و تغيير سلوكه، وهذا ما أدى الى اعتبار التعليم خدمة استهلاكية و غدا حقا من حقوق الإنسان تكفله المواثيق و العهود الدولية"(بلية لحبيب، 2002، ص43) و هذه المكانة و الدور لمؤسسات التعليم متأتية من طبيعتها باعتبارها مؤسسات اجتماعية اصطناعية-من إنشاء المجتمع- أنشأت بغرض تنمية شخصية الفرد من جميع جوانبها العقلية و السيكلوجية و الاجتماعية و الجسمانية لإعداه أن يكون مواطنا مندمجا في الديناميكية الاجتماعية لمجتمعه و لجعله يتمتع بمهارات و كفايات قابلة للاستعمال أي يصبح موردا بشريا. لقد كان من اهم التعريفات المرتبطة بموضوعنا للمؤسسات التعليمية، تعريف منظمة اليونيسكو، و التي تحددها" هيئة توفر خدمات تعليمية او خدمات تربوية ذات صلة بالأفراد و مؤسسات تعليمية أخرى"(المرجع نفسه، ص44) ونظرة سريعة على هذا التعريف يبين أن شرعية وجود المؤسسة التعليمية مرهون بما تقدمه من خدمة تعليمية و تربوية، ونظرا لعلاقة هذه الخدمات بتنمية الفرد و محيط المتعلم و المجتمع ككل، فقد

حضي التعليم بصفة عامة باهتمام متزايد في كل المجتمعات الإنسانية بدرجات متفاوتة و احدى مؤشرات هذا الاهتمام تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم منذ الستينيات من القرن 20 و قد كانت الولايات المتحدة الأمريكية الرائدة في هذا المجال.

وقد تطور تطبيق مبادئ الجودة في التعليم ليلبغ ذروته في التسعينيات من القرن 20 " وهكذا فقد تزايد الاهتمام في مختلف الدول بإدارة الجودة الشاملة في التعليم في عقد التسعينيات من القرن 20 والذي يسميه البعض بعقد الجودة الشاملة في التعليم " (المرجع نفسه، ص61)

وتعرف إدارة الجودة في التعليم على أنها «مجموعة الخصائص والسمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل ابعادها من مدخلات وعمليات ومخرجات قريبة وبعيدة وتغذية راجعة وكذا التفاعلات المتواصلة التي تؤدي الى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين" (المرجع نفسه، ص63)

المطلب الثاني: إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر:

في المطلب السابق تكلمنا عن الجودة وادارتها في قطاع التعليم بصفة عامة، وفي هذا المطلب سنركز على التعليم العالي وتحديدًا في الجزائر، لأن موضوع دراستنا يشكل عينة من محاولة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة ومؤسساتها.

التعليم العالي بالتعريف هو جملة برامج التكوين و التدريب على البحث نظريا و منهجيا والذي تقدمه مؤسسات التعليم العالي في بلد ما بعد مرحلة التعليم الثانوي لصالح فئة الطلبة، وذلك لإعدادهم كإطارات حائزة على مهارات و كفايات علمية وتقنية ، للولوج الى عالم الشغل و الواقع، وقد شهد قطاع التعليم في الجزائر تطورا هائلا من حيث تزايد عدد الطلبة والمؤطرين و البنى التحتية من جامعات و مراكز جامعية و مدارس عليا ، كما ان التعليم العالي شهد تطورا من حيث اهداف التكوين و التقييم مجارة لتطور المجتمع و احتياجاته حيث شهد القطاع عدة إصلاحات في السبعينيات (1971) و الثمانينيات (وضع خريطة جامعية) وفي التسعينيات من خلال ظهور القانون التوجيهي للتعليم العالي (1999/04/04) ثم تطبيق نظام ل م د في الجزائر منذ 2005/2004 .

ودخول إدارة الجودة الشاملة الى التعليم العالي حديث نسبيا يعود الى التسعينيات من القرن 20، ويعني في عمومه استغلال كافة الأنشطة التكوينية، الإدارية والمالية لمؤسسات التعليم العالي من أجل تحقيق رضا المستفيدين من العملية التعليمية والتكوينية ن أي الطلبة والعملاء المرتبطين بالتعليم العالي. و مما سرع عملية تطبيق إدارة الجودة و انتشارها في مؤسسات التعليم العالي، هو العولمة و تطور و تغير حاجات السوق بشكل مطرد و تزايد عدد الطلبة و الإنفاق مما حتم ضرورة تقييم المدخلات و المخرجات في التعليم

العالي على ضوء معايير الجودة، وكما اسلفنا ، عبرت إصلاحات التعليم في الجزائر في العقد الأخير من القرن 20 و العقد الأول من القرن 21 على هذا التوجه، أي القيام بعملية تقييم لتجربة التعليم العالي في الجزائر ، والتي توجت بتطبيق نظام ل م ل منذ الموسم الجامعي 2005/2004 ليتبع كنتيجة طبيعة بإدراج ضمان الجودة في التعليم العالي منذ 2010 و ذلك بإنشاء لجنة وطنية تكلفت أساسا بوضع نظام مرجعي وطني تقييم على أساسه مخرجات و مدخلات التعليم العالي .

تدعت عملية ادراج ضمان الجودة في التعليم العالي بسلسلة من القوانين المنظمة و المحددة، واهم تلك المشاريع، المرسوم التنفيذي رقم 36/10 المحدد لمهام و بنية اللجنة الوطنية لتقييم المؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي و الثقافي و المهني و المؤسسات الأخرى للتعليم العالي و تنظيمها و سيرها(الجريدة الرسمية، ع 6 2010/01/24) و القرار رقم 2010/05/31/167 و المتضمن انشاء لجنة وطنية لتنفيذ نظام ضمان الجودة في التعليم العالي و القرار رقم 2004 ، 2014/12/29 و يتضمن تأسيس لجنة لوضع نظام الجودة في التعليم العالي ، و القرار رقم 761 : 2016/07/17 يعدل القرار رقم 2004 وقد تمخض عن هذه القوانين لجنة وطنية (CIAQes) لتنفيذ نظام ضمن الجودة في التعليم العالي و التي تمثلت مهامها أساسا في إرساء نظام مرجعي وطني يتضمن معايير ضمان الجودة والتي انتهت صياغة هذا النظام منذ سنة 2014 وهو نظام يستند الى نظام ضمان الجودة في الجامعات المتوسطة Aqi-umed وهو برنامج فرعي تابع لبرنامج Tempus التابع للاتحاد الأوربي و الذي يضم شركاء من الضفة الجنوبية للبحر الأبيض المتوسط على غرار الجزائر.

خلاصة الفصل:

عالجنا في هذا إدارة الجودة عامة وادارتها في القطاع الخدماتي وبالتحديد الخدمات التعليمية في الجامعة، حيث عرضنا أهم التعريفات للجودة وكيف تطورت الى إدارة شاملة للجودة، من حيث مبادئها وأشهر النماذج، لنقوم بعرض هذه العناصر النظرية المرتبطة بالجودة، في سياق الخدمات التعليمية وبالتحديد في قطاع التعليم العالي في الجامعة الجزائرية.

الإطار الميداني للدراسة

الفصل الأول: المنهج والتقنيات:

- المبحث الأول منهج الدراسة
- المبحث الثاني: تقنيات البحث المستعملة

الفصل الأول: المنهج والتقنيات:

تمهيد:

تحدد مهم ها الفصل في تقديم وعرض المنهج المستخدم في الدراسة، ووسائل جمع البيانات التي اعتمدها، حيث انقسم الى مبحثين أساسين، الأول يتعلق بمنهج الدراسة والثاني يتعلق بتقنيات البحث المعتمدة (وسائل جمع البيانات).

المبحث الأول: المنهج

بما أن دراستنا تتمحور حول تشخيص واقع الخدمة المكتبية، في المكتبة الجامعية المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس، بمستغانم، من حيث مدى تطبيق معايير جودة الخدمة المكتبية، فإننا إزاء منهج دراسة حالة، حيث تم التركيز على مؤسسة المكتبة الجامعية المركزية، وذلك لاعتبارات موضوعية:

- كونها مكتبة مركزية، وهذا يؤهلها لأن تكون مكانا جامعا لكل ميادين الدراسة والتخصصات المعتمدة في جامعة عبد الحميد بن باديس
- كون أنها مكان يستقطب كل الطلبة بجميع تخصصاتهم
- كونها تستقطب كل أساتذة الجامعة
- كونها مكان تتم فيه النشاطات العلمية والثقافية والاجتماعية
- كوننا، قمنا بدراسة سابقة حول نفس الموضوع في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية، وبالتالي أردنا توسيع مجال الدراسة تفاديا للتكرار
- كون المكتبة الجامعية المركزية بمصالحها ومستخدميها وتجهيزاتها، ناهيك عن وظائفها، تشكل حالة نموذجية لدراسة خدماتها من منظور إدارة الجودة لهذه الأسباب، تشكل المكتبة الجامعية المركزية حالة للدراسة ملائمة، تستجيب لشروط دراسة حالة.

ونظرا لطبيعة البحث، ونظرا لاطلاعنا على دراسات سابقة، اخترنا أن يكون بحثنا نوعيا (كيفيا) مع الاستعانة في أحيان بمعطيات كمية، أما مبررات انحيازنا لهذا النوع من البحوث، فتتمثل أساسا فيما يلي:

- تطبيق معايير الجودة الشاملة سواء في مجال انتاج السلع أو تقديم الخدمات، انما يهدف الى إرضاء الزبون والمستفيد من الخدمة، وذلك لضمان بقاء واستمرارية الإنتاج أو مؤسسة الخدمة، والرضا في نهاية المطاف شعور وتطابق مع التوقعات والتمثلات وهي سيرورات كيفية، رغم أن لها جوانب مادية يمكن قياسها

- هناك العديد من الآليات لقياس او ملاحظة ومعاينة الجودة، أهمها قياس الأداء الفعلي، وهذا يتطلب القيام بتحقيق ميداني تستخدم فيه تقنيات البحث الكيفي، شبكة الملاحظة في عين المكان واجراء مقابلات مع جمهور المؤسسة
- تمكن تقنيات البحث الكيفي الاطلاع الميداني على مدى تحقق الجودة في الخدمات، كما يعايشها الجمهور المستهدف.

المبحث الثاني: تقنيات البحث المستعملة:

تحقيقا لأهداف الدراسة ومحاولة منا لحل مشكلة بحثنا، استخدمنا عدة تقنيات بحث كيفية، هي على التوالي:

- 1- شبكة الملاحظة
- 2- مقابلات
- 3- جلسات مجموعة التركيز (مقابلات الجماعة البؤرية)
- 4- تحليل نصوص تشريعية وتنظيمية.

1- شبكة الملاحظة:

اعتمدنا في اعداد اطارها وبنودها على التحليل الإجرائي لمفهوم جودة الخدمة، كما اعتمدنا خاصة في ملاحظة ومعاينة المكتبة كمكان على بطاقة Checklist لتقييم مبنى (البطاقة موضحة في الملحق رقم 08).

اطارالملاحظة يتكون من البنود التالية:

- البند الأول: ملاحظة ومعاينة الجوانب الفيزيكية والمورفولوجية للمكتبة كمكان، باستخدام بطاقة تقييم مبنى (Checklist).
- البند الثاني: ملاحظة ومعاينة الجانب التنظيمي للعمل وسيرورته.
- البند الثالث: ملاحظة ومعاينة مسار الحصول على الخدمة المكتبية، من حيث الزمن والإجراءات.

جرت الملاحظة في فترات متقطعة من الموسم الجامعي ومن أيام الأسبوع، وذلك مراعاة لتبدل وتغير نسبة الإقبال على المكتبة حسب النشاط الدراسي خلال السداسيين، وخلال أيام الأسبوع، حيث يزداد الإقبال قبيل الامتحانات وفي بداية الأسبوع ووسطه.

2- المقابلات:

كلها كانت موجهة، واعددنا اطارها، من حيث محاورها وأسئلتها على ابعاد ومؤشرات مفهوم جودة الخدمة المكتبية، وقد كانت الأسئلة في معظمها أسئلة بسيطة ودقيقة

تستدعي إجابات محدد، أشبه ما تكون ب " استمارة بالمقابلة (- Questionnaire Interview) خاصة المقابلة الموجهة للطلبة، وقد حرصنا على أن يتضمن جميع المقابلات السؤال الذي يعبر عن «مؤشر الرضا العام» (Customer satisfaction score) وقد تم اعداد ثلاث مقابلات، موجهة لكل من:

- **السيد مدير المكتبة:** كانت المقابلة معمقة من حيث أسئلتها ومن حيث الوقت الذي استغرقتة، تم اجراؤها يوم الأحد:20 أفريل من الساعة العاشرة الى 12.30، بمكتب السيد المدير، وتكونت من أربعة محاور أساسية + محور تمهيدي، بواقع 51 سؤالاً رئيسياً. (التفاصيل، في الملحق رقم2)

- **السادة والسيدات الأساتذة:** خلال ملاحظتنا وتردنا على المكتبة، لم نجد أساتذة يستعملون فضاءات المكتبة للمطالعة او كمرافقين للطلبة، والمقابلات التي اجريناها مع السيدات والسادة الأساتذة تمت من خلال توجيه من قبل رؤساء مصالح الإعارة على مستوى كل طابق، ولم نستطع حجز موعد مقابلة الا مع 03 من الأساتذة، وكان ذلك خارج المكتبة الجامعية المركزية، وقد جرت المقابلات في الفترة الممتدة ما بين (2025/05/ 04 الى 07 من نفس الشهر) ويتكون إطار المقابلة من ثلاثة محاور و31 سؤالاً. (التفاصيل في الملحق رقم3)

- **الطلبة المتواجدون في عين المكان والمترددين باستمرار على المكتبة:** تمثل هذه العينة، المجال الرئيسي للتحقق من جودة الخدمة المكتبية، باعتبار مكانة و دور الطلبة في المؤسسة الجامعية، من حيث كونهم الفئة الرئيسية الموجهة اليها الخدمة المكتبية، و تمثل آراؤهم و توجهاتهم حول جودة الخدمة المكتبية، مطلباً أساسياً في موضوع دراستنا، فبالإضافة الى ملاحظة سلوكهم و مسار حصولهم على الخدمة، اعدنا اطارا لمقابلتهم يتكون من 03 و 31سؤالاً، و قد تمت المقابلات في الفترة الممتدة ما بين 2025/04/02 الى 2025/05/04، و استطعنا اجراء 05 مقابلات، كان متوسط زمنها 35 د (التفاصيل في الملحق رقم4). مع العلم أن 09 طلبة رفضوا اجراء المقابلة.

3 جلسات مجموعة التركيز او " المجموعة البؤرية" (Focus group sessions):

تعزيزا لمعطيات المقابلات، قمنا بالاستعانة كلك بهذه التقنية الكيفية، لاستغلال مميزاتا في استخلاص أكبر قدر ممكن من آراء ومواقف الطلبة من الخدمة المكتبية، حيث طرحنا على المجموعات التي أجرينا معهم الجلسات ثلاث أسئلة رئيسية، تضمن السؤال الأول " مؤشر الرضا العام ":

1- ما تقييمكم لخدمة المكتبة: - غير راضون تماما.

- غير راضون.

- محايدون.

- راضون.

- راضون تماما.

2- ماهي نقاط الضعف التي ترون ان المكتبة تعاني منها؟

3- ما هي الاقتراحات التي تقترحونها لتحسين الخدمة المكتبية؟

وقد أجرينا 05 جلسات، بمتوسط 07 طلبة لكل جلسة، في نفس الفترة التي أجرينا فيها المقابلات مع الطلبة أي (من 2025/04/08 الى 2025/05/04).

4- **النصوص التشريعية:** وهي النصوص التشريعية في شكل مراسيم وقرارات، أصدرتها الهيآت التنفيذية الجزائرية والمتعلقة بالمكتبة الجامعية، ورغم أننا استخدمناها في الإطار النظري، إلا أنها تعتبر مؤشرات هامة ودالة على صورة ومكانة المكتبة الجامعية من الناحية الرسمية، مما يؤثر مباشرة على جودة الخدمة من الناحية الواقعية. (الملحق رقم 6، يبين مراجع هذه النصوص)

خلاصة الفصل:

حوصلة لما تم من هذا الفصل، وكما لاحظنا، الفصل عرض المنهج المستعمل وهو منهج دراسة حالة، حيث بينا مبررات اختيار الحالة وحددنا نوع البحث، الذي هو في مجمله بحثا نوعيا، مع مبررات ذلك، ثم عرضنا للتقنيات التي تم استخدامها.

الفصل الثاني:

مجال الدراسة، طبيعة مجتمع البحث و
خصائص العينة و الدراسة الاستطلاعية

المبحث الأول: مجال البحث،

المبحث الثاني: طبيعة مجتمع البحث و خصائص العينة

المبحث الثالث: الدراسة الاستطلاعية و تأثيرها في بنية
الدراسة

الفصل الثاني: مجال البحث، طبيعته وخصائص عينته

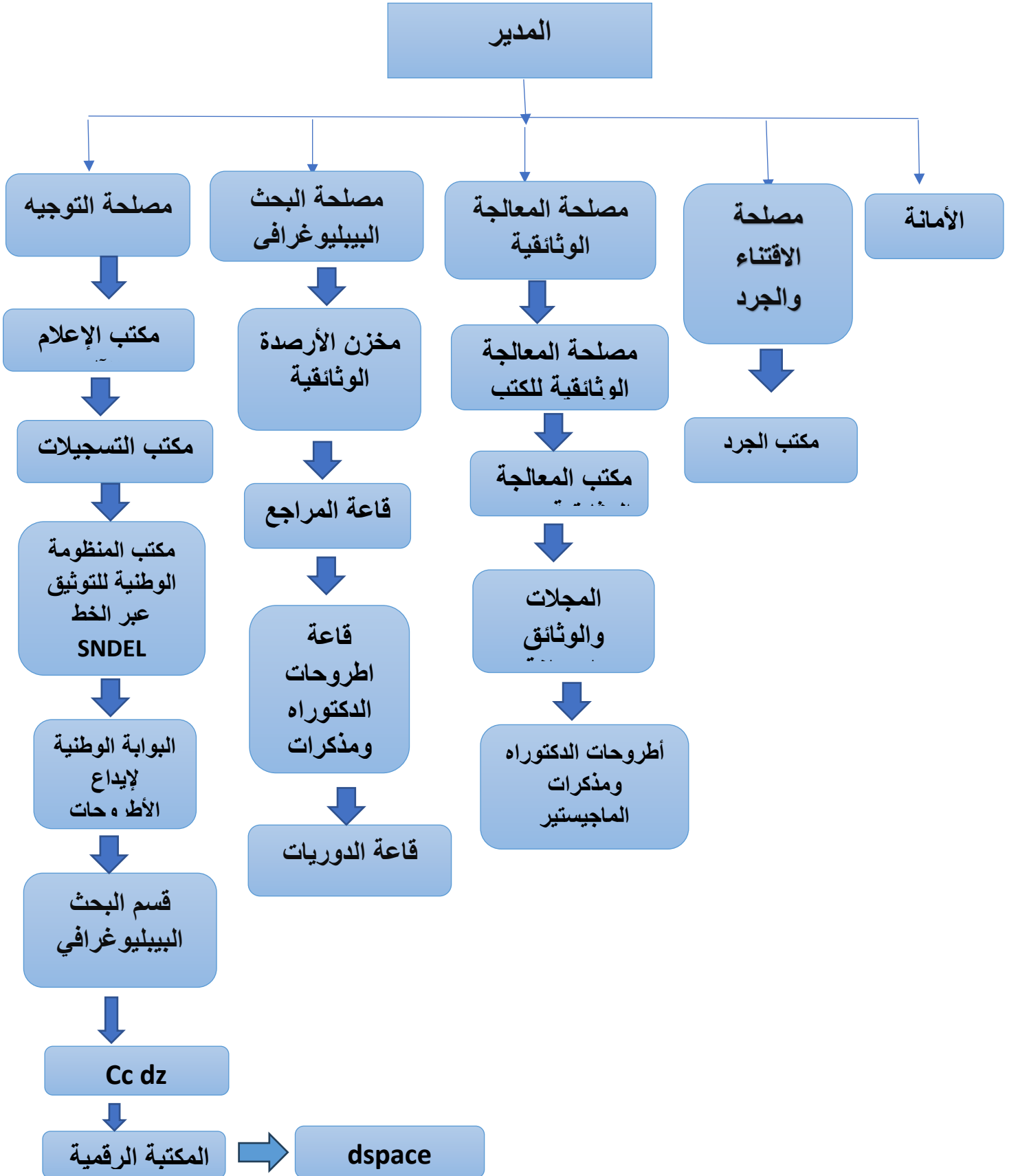
تمهيد:

نتطرق في الفصل الى ثلاثة مباحث، الاول يعرض علينا مجال الدراسة، المجال المكاني - المكتبة كمجال مكاني للدراسة - والمجال الزمني، ثم في المبحث الثاني، تعرضنا لطبيعة مجتمع البحث وخصائص العينة، وفي المبحث الثالث، قدمنا فيه الدراسة الاستطلاعية وتأثيرها في بناء البحث وسيرورته.

المبحث الأول: مجال الدراسة:

مجال الدراسة ، هو المكتبة الجامعية المركزية ، كبنية وكوظائف و أدوار، وقد أسهبنا في الإطار النظري ، في تعريف المكتبة الجامعية عموماً، و بأدوارها و وظائفها وكذا علاقتها بالمؤسسة الأم، أي الجامعة، و جاء الدور على تقديم المكتبة الجامعية المركزية، لجامعة عبد الحميد بن باديس ، من حيث بنيتها، أي كمؤسسة تتكون من هياكل و أقسام و وظائف و أدوار محددة تشريعياً وفق النصوص القانونية ، و سنعتمد على المعطيات التي سنعرضها في ها المبحث على البيانات التي ادلى بها السيد مدير المكتبة مشكورا و على الوثائق التي زودنا بها.

المكتبة الجامعية المركزية، " تأسست في موقعها الحالي وبهياكلها ومصالحها الحالية في سنة 2004، وتتكون من أربعة مصالح رئيسية، هي: مصلحة التوجيه، مصلحة البحث البيبليوغرافي مصلحة، المعالجة الوثائقية، مصلحة الاقتناء والجرد، يتبع لكل مصلحة مكاتب او هياكل قاعدية، حسب طبيعة ومهام كل مصلحة" (مقابلة السيد المدير، 2025/04/20، الساعة 10). والبطاقة التالية، توضح الهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية المركزية:



أول ملاحظة شكلية حول الهيكل التنظيمي، تشير الى إضافة مصالح ذات طبيعة رقمية، مما يؤشر على الأقل من الناحية البنائية على التكيف مع التحول الرقمي، فبالإضافة الى مكتب المنصة الوطنية للتوثيق عبر الخط (SNDL)، هناك البوابة الوطنية لإيداع الأطروحات P.N.S.T والفهرس الوطني المشترك CC dz والمكتبة الرقمية اقرأ والمستودع المؤسسي الرقمي للأطروحات dspace.

المكتبة الجامعية المركزية، تقع في المدخل الرئيسي لموقع "ITA" (المعهد الوطني للفلاحة، سابقا) ولأن هذا الموقع يقع في وسط المدينة، فإن المكتبة المركزية تشغل موقعا استراتيجيا يمكن الوصول اليه بسهولة، وهذا ما يشكل نقطة قوة لصالح جودة الخدمة كما سيأتي في عرض البيانات وتحليلها، والمبنى يتكون من أربعة طوابق وطابق ارضي، وتحتوي من الناحية القاعدية على فضاءات إدارية، فضاءات تستخدم كمخازن للرصيد الوثائقي، قاعة عرض و محاضرات، فضاءات للمطالعة، وفضاءات مشغولة من قبل مصالح لها صلة بالنشاط العلمي، الثقافي و البيداغوجي. " المكتبة كما عاينتم تتألف من 04 طوابق، كل طابق يمثل قسما من النشاطات المكتبية القائمة بذاتها، منها ثلاث طوابق ، كل طابق منها مخصص لميدان من ميادين التكوين، علوم الإنسان و المجتمع ، علوم اقتصادية و علوم تسيير، علوم قانونية و سياسية ، و مجتمع علوم المادة و ميادينها في طابق واحد، و بموازاة لك كل طابق له مخزن رصيد وثائقي خاص به ، المبنى يتألف كذلك من 07 قاعات للمطالعة و الاطلاع الحر، و 3 0 قاعات للمطالعة ، و 23 مكتب لمختلف مصالح المكتبة " (مقابلة مع السيد مدير المكتبة، 2025/04/20، بداية من الساعة 10).

وطبقا للوثائق التي زدونا بها السيد المدير وكذا الملاحظة في عين المكان، فان المكتبة الجامعية المركزية تتكون من أربعة طوابق + طابق ارضي، كل طابق يحتوي على مكاتب ومصالح موزعة وفق المخطط التالي:

المكتبة الجامعية المركزية

الطابق الأرضي

مكتب الإستعلامات و التوجيه

الطابق الأول :

قاعة المحاضرات

فضاء الأترنت و المطالعة

مكتبة كلية اللات الأجنبية

ديوان المطبوعات الجامعية OPU

الطابق الثاني و يحتوي:

مخزن الرصيد الوثائقي نخصص: ادب و علوم انسانية

قاعة الكتب المرجعية

قاعة المطالعة الداخلية تخصص: اداب و علوم انسانية

فضاء الإنترنت و المطالعة

الطابق الثالث و يحتوي:

مخزن الرصيد الوثائقي تخصص: الحقوق و العلوم السياسية + الاقتصاد و علوم
التسيير

قاعة المطالعة الداخلية: العلوم الدقيقة و علوم المهندس و علوم الطبيعة و الحياة

قاعة اطروحات الدكتوراه و رسائل الماجستير

مركز التعليم المتلفز و التعليم عن بعد

مكتب التسجيل في منظومة التوثيق الإلكتروني عبر الخط (SNDL)

مكتب التسجيلات

الطابق الرابع و يحتوي:

مخزن الرصيد الوثائقي: العلوم الدقيقة و علوم المهندس و علوم الطبيعة و الحياة

قاعة الدوريات (المجلات)

مصلحة الجرد

أمانة المكتبة

مكتب السيد المدير

مكتب السيد محافظ مكتبة كلية اللات الأجنبية

أما من حيث المجال الزمني للدراسة، فقد تم على فترات متقطعة، مراعاة لطبيعة الموضوع، ومجالاته، اذ أن مستوى الإقبال على المكتبة ينخفض او يرتفع حسب الرزنامة البيداغوجية للجامعة، فترة الدراسة تختلف عن فترة الامتحانات او الفترة التي تسبقها، كما

ان الإقبال على الخدمة المكتبية يختلف من يوم لآخر ومن فترة لآخري على مدار الأسبوع، وقد كانت دراستنا موزعة من الناحية الزمنية كما يلي:

- الدراسة الاستطلاعية: تمت خلال الأسبوع الأول من شهر نوفمبر
 - الدراسة الميدانية من اجل جمع المعطيات: تمت على فترتين، الفترة الأولى، الأسبوع الأول من شهر ديسمبر 2024، والفترة الثانية، خلال شهر أفريل والأسبوع الأول من شهر ماي 2025، وفي هذه الفترة، أجرينا الملاحظة الميدانية خلال فترات متفرقة من الأسبوع، بداية الأسبوع، وسط الأسبوع وآخر الأسبوع.
- المبحث الثاني: مجتمع البحث وخصائص العينة:**

المكتبة الجامعية، كمكتبة أكاديمية، يتميز جمهورها بالتجانس، سواء كطلبة باحثين وأساتذة باحثين، لا يختلفون الا من حيث التخصص، والمستوى، وعليه مجتمع بحثنا هو كل الطلبة المسجلين في الموسم الجامعي الذي تجري فيه الدراسة أي 25523 طالب، تحديدا 2390 طالبا مسجلا في المكتبة المركزية، و1588 أستاذًا، منهم 210 مسجلين في المكتبة، و1317 طالب دكتوراه، علوم و ل م د و دكتوراه طب ومن هذه الفئة 282 طالبا مسجلا في المكتبة ، و الجدول الموالي يوضح العدد الإجمالي لمجتمع البحث المحتمل، و مجتمع البحث الحقيقي، أي الذين هم مسجلين فعلا في المكتبة الجامعية المركزية.

العدد		العدد		العدد		العدد الإجمالي
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
25523		1317		1588		25523
	09.36	2390	21.41	282	13.22	210

على ها الأساس يكون مجتمع البحث الفعلي، هو عدد المشتركين في المكتبة من طلبة بمختلف الأطوار والأساتذة الباحثين.

أما نمط المعاينة فكان احتماليا، أي أولئك الطلبة والأساتذة المتواجدين فعليا في المكتبة اثناء القيام بالدراسة، وكانوا موضوع ملاحظة وسمحوا بالإدلاء بإفاداتهم في المقابلات الموجهة، وأهم الخصائص التي ميزت العينة، سواء التي خضعت للملاحظة، اوتم اجراء مقابلات فردية معهم او في إطار جلسات مجموعة التركيز.

بالنسبة للطلبة:

من حيث متغير الجنس، المبحوثين اثناء المقابلة، 04 اناث مقابل 01 ذكر، في جلسات مجموعة التركيز، كان عدد الطلبة المكونين لخمس جلسات التي تم اجراؤها 38 طالبا، منهم 29 طالبة في مقابل 09 طلبة ذكور

من حيث متغير السن، متوسط سن الطلبة المبحوثين في إطار المقابلة كان 22،4

من حيث متغير المستوى والتخصص، بالنسبة لطلبة المقابلة السنة أولى (02) وطالب واحد بالنسبة لكل من الثانية والثالثة ليسانس والثانية ماستر، وهؤلاء جميعا ينتمون لكلية علوم الطبيعة والحياة، وهذه نعتبرها مفارقة، إذ أن هذه الكلية تعتبر الأضعف نسبة في التسجيل في المكتبة، وقد أرجعنا سبب ذلك الى تواجد الكلية في نفس الموقع مع المكتبة الجامعية المركزية، اما جلسات مجموعات التركيز، فكانت ما يلي: المجموعة (A) 06 طلبة من كلية علوم الطبيعة والحياة. المجموعة (B) 07 طلبة من كلية العلوم القانونية والسياسية، المجموعة (C) 09 طلبة من كلية العلوم الاجتماعية، المجموعة (D) 08 من كلية اللغة والأدب العربي والفنون، المجموعة (E) 08 من طلبة كلية علوم الطبيعة والحياة، اما ما يتعلق بمتغير السن في هذا النوع من التقنيات، فلم نسأل أعضاء المجموعات، لأن تسيير هذه المجموعات لا يقتضي ذلك.

أما الأساتذة، فالذين تفضلوا بقبول اجراء المقابلة، فكانوا ثلاثة فقط، وكان ذلك خارج المكتبة، اثنان منهما من كلية العلوم الاجتماعية وواحد من كلية علوم الطبيعة والحياة، اثنان منهما برتبة أستاذ تعليم عالي وواحد برتبة أستاذ محاضر (ب).

ولم نستطع اجراء اية مقابلة مع طلبة الدكتوراه، لعدم تصادفنا بهم اثناء اجراء المقابلات.

اهم ملاحظة يمكن تسجيلها بشأن خصائص العينة، عدد الإناث اعلى دائما من عدد الذكور، وهذا يعتبر امرا طبيعيا ينسجم مع ارتفاع النسبة العامة للإناث في النجاح في البكالوريا ومن ثم في التسجيلات الجامعية بالقياس الى الذكور، كما نلاحظ العدد القليل للأساتذة، لا من حيث نسبة التسجيل (13.22) او التواجد رفقة الطلبة او في قاعات المطالعة في المكتبة.

المبحث الثالث: الدراسة الاستطلاعية وتأثيرها على بناء الموضوع وسيرورته:

الدراسة الاستطلاعية تمت في الأسبوع الأول من شهر نوفمبر 2024، حيث أجرينا فيها النشاطات التالية:

1- مقابلة مع السيد مدير المكتبة الجامعية المركزية (2024/11/04)، بعد تقديمنا لموضوع دراستنا وأهدافها تناقشنا حول محاورها الأساسية، ليقوم بعد ذلك مشكوراً، بتسليمي كل الوثائق المتعلقة بالهيكل التنظيمي للمكتبة ووظائف ومهام كل مصلحة من مصالحها الأربع، ثم تم تقديمي للسيدات والسادة رؤساء المصالح. معاينة مختلف مصالح المكتبة، حيث تفضل كل رئيس مصلحة بتقديم عرض موجز عن مصطلحاته، من حيث مهامها وأدوارها

2- معاينة مختلف هياكل المكتبة، قاعات المطالعة، قاعة العرض والمحاضرات، مخازن الأرصدة الوثائقية، المكاتب.. إلخ

3- اجراء ملاحظة أولية، ومناقشات مع طلبة كانوا متواجدين في قاعة المطالعة. سمحت هذه الدراسة الاستطلاعية، بتثبيت الموضوع ومشكلة البحث وفرضياته، اذ تبين لنا، خاصة من خلال مقابلة السيد المدير، أهمية موضوعنا بالنسبة للمكتبة وتنظيم وسيرورة العمل فيها، اذ تسمح بمعاينة موضوعية لدرجة جودة أداء المكتبة، من حيث تعزيز نقاط القوة وتحسين نقاط الضعف، حيث لم يسبق لبحث وان قام بهذه المهمة (قياس جودة الخدمة المكتبية) في جامعة مستغانم حسب افادة السيد مدير.

سمحت لنا الدراسة الاستطلاعية في إعادة النظر في مؤشرات الجودة من حيث العدد والأبعاد، حيث تم وبالاستناد الى الملاحظة الأولية وللحوارات مع السيد المدير ورؤساء المصالح وكذا بعض الطلبة إضافة، أكثر من عشرين مؤشراً جديداً وبعداً واحداً.

سمحت الدراسة الاستطلاعية وبناء على التغيرات في مؤشرات الجودة، الى تعديل تقنيات البحث، حيث تمن إضافة العديد من الأسئلة الى دليل المقابلة الموجه لمختلف الأطراف وتمت إضافة تقنية " جلسات مجموعة التركيز " لأننا لاحظنا وجود مجموعات متجانسة في قاعات المطالعة يشتغلون مع بعضهم البعض في إطار فريق، وهو ما يسهل عقد جلسات معهم لمعرفة مواقفهم وآرائهم من جودة الخدمة المكتبية.

كما سمحت هذه الدراسة الاستطلاعية، بتعديل محتوى الإطار النظري، حيث جعلناه يركز على المكتبة كمؤسسة مرتبطة بالمؤسسة الأم، أي الجامعة، من حيث انها مؤسسة تتعاقد وظيفياً مع الجامعة.

خلاصة الفصل:

الفصل الثاني من هذا الإطار، ركز على التعريف بمجال الدراسة، المكاني والزمني، فمن حيث المكان، قدمنا المكتبة الجامعية المركزية من حيث هيكلها التنظيمي ومن الناحية

الزمنية، تعرضنا الى سيرورة الدراسة من الناحية الكرونولوجية، فترة الدراسة الاستطلاعية، ثم فترة اجراء الدراسة الميدانية من ملاحظة و مقابلات، على امتداد شهر أفريل 2025، و في مبحث طبيعة مجتمع البحث و خصائص العينة، بينا ان مجتمع بحثنا يرتبط بؤلائك الفاعلين الذين هم مشتركون فعليا في المكتبة من خلال بطاقة مكتبة من أساتذة و طلبة دكتوراه و طلبة الطورين الأول و الثاني و هؤلاء هم الذين تم اخذ عينة عشوائية منهم ليكونا محل ملاحظة و يكونوا كمبحوثين في المقابلات الفردية و الجماعية، و أخيرا هذا الفصل عرج على الدراسة الاستطلاعية و ما أحدثته من تغيرات في التصور الأولي للدراسة.

الفصل الثالث:

عرض وتحليل لمعطيات

المبحث الأول: تصنيف المعطيات حسب مصدرها.

المبحث الثاني: عرض البيانات وتحليلها

المبحث الثالث: مناقشة الفرضيات وعرض النتائج

تمهيد:

يهدف هذا الفصل الى استثمار المعطيات التي تم جمعها من اجل تقييم موضوعي لجودة الخدمة المكتبية للمكتبة لجامعة المركزية، وقد احتوى هذا الفصل على المباحث التالية: تصنيف المعطيات حسب مصادرها، ثم عرضها وتحليلها وأخير استنباط النتائج الضرورية ومناقشة الفرضيات من خلالها للوصول الى التقييم النهائي لجودة الخدمة المكتبية.

المبحث الأول: تصنيف المعطيات

من أجل " تحويل المعطيات في سند يسمح بمعالجتها " (موريس أنجرس، 471، 2004) قمنا بتنظيم وتصنيف معطياتنا في جدول يتضمن المتغيرات التالية: مصدر المعطيات، تاريخ ومكان الحصول عليها، الإعدادات (ادلة المقابلات، إطار الملاحظة وبنودها):

ملاحظات على المعطيات	الإعدادات: اطر المقابلات +إطار الملاحظة وبنودها	تاريخ مكان جمعها	مصدر المعطيات
صعب علينا تتبع سيرورة العمل، خاصة من حيث مسار الحصول على الخدمة، نظرا لكون المكتبة ذات حركة ونشاط وتداخل بين نشاطات مكتبية وغير مكتبية	تم استخدام بطاقة تقييم checklist لتقييم المبنى وهندسة المكان. + إطار ملاحظة يتكون من ثلاثة بنود: - المكتبة كمكان (البيئة الفيزيائية والبنية المورفولوجية) - شروط استئلال المكان - تنظيم وسيرورة العمل والخدمات وذلك من أجل ملاحظة ومعاينة 14 سلوكا وظاهرة (التفاصيل في الملحق رقم 08)	تمت خلال: 2025/04/27 و 2025/05/03 بالمكتبة الجامعية المركزية (ملاحظة بعين المكان	شبكة الملاحظة
07 طلبة عرضنا عليهم اجراء المقابلة	المقابلة مهيكلت الى محور تمهيدي، و02 محاور: محور طبيعة الاستخدام للخدمات المكتبية	مقابلة مع الطلبة المستفيدين من الخدمة: 05 مقابلات	

<p>رفضوا، مبررين لك بعامل الوقت</p>	<p>محور مواقف واتجاهات الطلبة حول الخدمة المكتبية مجموع الأسئلة 27 سؤال أساسي (التفاصيل في الملحق رقم 04)</p>	<p>تم إجراؤها في المكتبة في قاعات المطالعة الخارجية على فترتين: 2025/05/04 و 2025/04/08 بمتوسط 35 د في المقابلة الواحدة</p>	<p>المقابلات</p>
<p>كل المقابلات التي تمت مع الأساتذة الباحثين تمت خارج المكتبة، بتوجيه من مسؤولي الإعارة، اذ لم نصادف خلال اجراء الدراسة الميدانية أساتذة بقاعات المطالعة او برفقة طلبتهم، ما عدا أستاذ واحد كان مشغولا مع طلبته</p>	<p>تتكون من محور تمهيدي 03 محاور(23سؤال):</p> <ul style="list-style-type: none"> - تقييم المكتبة كمكان. - تقييم الموارد المادية والبشرية - العلاقة مع المكتبة وتقييم خدماتها <p>مقابلة معمقة، تكونت من محور تمهيدي+04 محاور (46 سؤال أساسي</p> <ul style="list-style-type: none"> - محور المكتبة كمكان - الموارد البشرية والمادية للمكتبة - الوظائف والأدوار(الخدمات) - التخطيط والاستشراف 	<p>مقابلة السيدات والسادة الأساتذة: 03 مقابلات</p> <p>مقابلة مع السيد مدير المكتبة تمت بمكتبه يوم: من 20/04/2024 الساعة 10.00. الى 13: زوالا</p>	
	<p>كل جلسات مجموعة التركيز تضمنت ثلاثة أسئلة رئيسية: السؤال الاول متعلق بقياس الرضا العام</p>	<p>الجلسة مع المجموعات (A,B,C) تمت يوم : 2025/05/04</p>	

جلسات مجموعة التركيز	الجلسة مع المجموعتين (d,E) جرت يوم 2025/05/05 بمعدل 47 دقيقة كل جلسة.	السؤال الثاني: السؤال الثالث: ماذا تقترحون لتحسين الخمة المكتبية؟
----------------------------	---	---

المبحث الثاني: عرض المعطيات وتحليلها:

في هذا المبحث ، سنقوم بمحاولة ترميز و تفييء المعطيات ، واعطائها قيمة مختزلة تعبر عن الجودة او عدمها، مع تحديد مصدر المعطى و دعمه بما تم ملاحظته ميدانيا او عبر عنه المستخدمون لخدمة المكتبة من خلال المقابلات و جلسات مجموعة التركيز، و قد ا انجزنا لذلك جدولا شاملا، يحتوي على 06 أعمدة ، كل عمود يشير الى متغير، العمود الأول يمثل الرمز الشامل الذي يحوي الفئة او محور او بعد التقييم، والذي بدوره ينقسم الى مجموعة من المؤشرات التي كانت موضوع التقييم، و في العمود الرابع تم تكثيف القيم المرتبطة و المعبرة عن الجودة او غيابها ، و كان عنوانه كما هو موضح في الجدول، القيم المرصودة ، تتبع مباشرة بتحديد طبيعة و مصدر تقييمها أي تقنيات البحث المستعملة في تقييمها، و ما يدعم ذلك من ملاحظات ميدانية او تصريحات المبحوثين من خلال المقابلات أو جلسات مجموعة التركيز، هذه الأخيرة و نظرا لطبيعتها كفقرات تحتوي على استشهادات، قمنا بإخراجها من الجدول

أما نمط التحليل فكان نمطا وصفيا (Analyse classificatrice) «يهدف الى جمع الظواهر او عناصر الواقع حسب مقاييس متنوعة" (موريس أنجرس، 2004، ص461)

وقد اتبعنا في ذلك تقنية التكثيف العمودي (Condensation verticale) " كعملية تقليص للمعطيات الكيفية ضمن كل وحدة تحليل" (المرجع نفسه، ص462) وهي نفس التقنية التي اتبعناها في تحليل المقابلات ، أي الشكل الذي يركز على المعنى ، النمط الذي يعتمد على تكثيف المعنى بشكل خاص (Meaning condensation) و الذي " يتضمن تكثيف المعنى اختصارا للمعاني التي عبر عنها الأشخاص الذين تمت مقابلتهم الى صيغ أقصر و يتم ضبط الجمل او العبارات الطويلة الى عبارات مختصرة يكون فيها المعنى الرئيس لما قيل قد أعيدت صياغته بكلمات قليلة" (شتينر كافال، اجراء المقابلات، ص192)

الرمز	الفئة	الموضوع	القيم المرصودة	طبيعة ومصدر التقييم	الإفادات والملاحظات الداعمة للتقييم
		الموقع	ملائم		
		الملاءمة للنشاط	ملائمة		

		التهوية	ناقصة في بعض الفضاءات		
		النظافة	متوفرة		
		الأمن	متوفر		
		الهدوء	ناقص في قاعات المطالعة الخارجية		
		السلامة (وجود أجهزة إنذار مبكر وإطفاء ومخارج النجدة))	موجودة		
		وجود مرافق استراحة (مقهى، نادي...)	غير موجود		
		استعمال ديكور وتصميم داخلي مريح للعين	نسبي		
		سلامة الهيكل من التصدعات والتشققات	نسبيا		
		مصاعد	واحد غير متاح للجميع		
		خريطة توجيه	موجودة		
		ممرات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة			
		دورة مياه	موجودة متاحة لموظفين المكتبة		
		وجود فريق صيانة	موجود		
		عدد الموظفين	كاف		
		أهليتهم المهنية	مؤهلين		
		مهارة التواصل لديهم	متوفرة		
		مهارة الإستجابة	متوفرة		
		المكتبة كمكان (البيئة الفيزيائية والبنية المورفولوجية)			
		الرمز 1			
		الموارد البشرية			
		أفادة السيد مدير المكتبة			

	الملاحظة والمعاينة الميدانية المقابلات (طلبة وأساتذة)	مضمون موجود ملائمة موجود	التكوين المستمر نظام حوافز بيئة عمل محفزة تقييم ذاتي		الرمز 2
	إفادات السيد مدير المكتبة. المقابلات (أساتذة وطلبة)	متوفرة من حيث الكم تحتاج الى تجديد موجودة	أجهزة البحث الوثائقي، كم / وكيف البنية التحتية (قاعات المطالعة منصات الاستقبال، قاعات عرض ومحاضرات مخابر... حجم تدفق الأترنيت أجهزة عرض، كاميرات،	الوسائل، التجهيزات و الرصيد الوثائقي (الورقي والإلكتروني)	الرمز 3
	إفادات السيد المدير + الوثائق المسلمة من قبله المقابلات (أساتذة وطلبة) + إفادات السيد مدير المكتبة	العدد و النسبة 210 / 13.22 21.41-282 09.36- 2390 35839 73878 في معظمه 3722 108679 ن و 368635 نسخة	عدد المشتركين: الأساتذة الباحثين طلبة الدكتوراه طلبة الطورين، الأول والثاني عدد العناوين عدد النسخ تطابق الرصيد الوثائقي مع برامج التكوين وأهدافه الأطروحات الرصيد الإلكتروني		

	<p>آلية الاقتناء (الشفافية وإشراك المعنيين بالأمر)</p> <p>رصيد وثائق لذوي الاحتياجات (مراجع بالبراي و أشرطة و أقراص سمعية)</p> <p>مستودع رقمي ل «الأطروحات و الأبحاث dspace</p> <p>الفهرس الجزائري المشترك CCdz</p> <p>الميزانية المعتمدة للتوثيق و التجهيز</p>	<p>عن طريق الإستشارة و وفق قوانين الصفقات العمومية</p> <p>موجود</p> <p>موجود</p> <p>موجود</p> <p>لا يوجد رقم، لكنها في تزايد</p>	<p>إفادات السيد المدير</p> <p>الملاحظة و المعاينة</p> <p>الميدانية + إفادات السيد المدير</p> <p>إفادات السيد المدير</p>		
	<p>موقع الكتروني</p> <p>حسابات في مواقع التواصل الإجتماعي</p> <p>قائم بالإتصال</p> <p>سجل شكاوى او صندوق شكاوى وملاحظات</p> <p>الالكتروني او مادي</p> <p>لوحة إعلانات، ورقية او الكترونية</p> <p>المرافقة والتوجيه</p> <p>كفالة الدوام</p> <p>مدة الإعارة</p> <p>عدد المراجع السموح بها في الإعارة</p> <p>الخدمات الفنية</p>	<p>موجود</p> <p>الموقع الرسمي للجامعة</p> <p>موجود</p> <p>موجود</p> <p>موجودة</p> <p>مضمونة</p> <p>مضمون</p> <p>مضمونة</p>	<p>إفادات السيد مدير المكتبة</p> <p>إفادات السيد مدير المكتبة +شبكة الملاحظة والمعاينة الميدانية</p>	<p>الرمز 4</p> <p>الوظائف، الأدوار و الخدمات</p>	

	إفادات السيد المدير + المقابلات	موجود	ضمان تكوين للمستخدمين في البحث الوثائقي والمنهجي		
	إفادات السيد المدير + شبكة الملاحظة والمعانية الميدانية	موجود	الإنفتاح على المحيط الاقتصادي والاجتماعي والثقافي		
	إفادات السيد المدير	غير موجودة	إجراءات تحفيزية جاذبة للطلبة والأساتذة للإستفادة من خدمات المكتبة		
	إفادات السيد المدير	موجودة ومفعلة	عقود شراكة مع الأساتذة، مثقفين، مكتبات عامة و أكاديمية، مؤسس ات ثقافية، دور نشر متخصصة..		
	إفادات السيد مدير المكتبة	قيد الدراسة و الإنجاز لجعله متاحا	توفير الرمز QR	التخطيط و الاستشراف	الرمز 5
		قيد الإنجاز و الدراسة لجعلها متاحا	استخدام تكنولوجيا الواقع المعزز (AR)		
		قيد الدراسة و الإنجاز لجعلها متاحا	استخدام آليات الولوج والإعارة الذكية		

الإفادات والملاحظات الداعمة للتقييم: نظرا لعدم قدرة الجدول على استيعاب معطيات هذا المتغير، حررناه خارج الجدول:

1- **بالنسبة للرمز 1** والمتعلق بتقييم المكتبة كمكان (البيئة الفيزيائية والبنية المورفولوجية).

أ – شبكة الملاحظة عبر بطاقة التقييم checklist

باستخدام بطاقة التقييم checklist ، والتي تكونت من 04 مجالات خاضعة للتقييم ، بقيم تأكيد وجود أو نفي وجود وقيمة متوسطة بين القيمتين أي التحقق الجزئي أو النسبي ، حيث حقق مبنى و هيكل المكتبة القيم التالية: **10 من اصل 14 و 03 جزئيا و 01 نفي**، اما المعايير التي تم تسجيل تحققها جزئيا و نسبيا في (وجود ممرات و مصاعد خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة، وإن تم تخصيص فضاء في الطابق الأرضي خاص بهم ، التهوية والإضاءة و وجود تشققات في المبنى و الحاجة الى صبغ الواجهة الخارجية بشكل خاص، اما المعيار غير المحقق فيتمثل في عدم وجود فضاء للاستراحة في شكل نادي او مقهى داخل المكتبة وإن كانت هذه المرافق غائبة او تعاني من عدم الانتظام في تقديم خدماتها من كل الجامعة.(البطاقة في الملحق رقم 08)

ب- **المقابلات:** تقييما للمكتبة كمكان، سجلنا تظافر التقييم الإيجابي من أغلب المبحوثين ، من طلبة و أساتذة و أعضاء جلسات مجموعة التركيز و الجواب التي حظيت بتقييم إيجابي هي: ، الموقع و سهولة الوصول اليه، النظافة و الأمن، السلامة و الوقاية من الأخطار، خريطة توجيه و دورة مياه ، حيث افاد المبحوث " ياسين" طالب في الجذع المشترك علوم طبيعة و حياة " موقع المكتبة جد ملائم ، surtout لينا احنا الي نقرأ في ليطا، وحتى الكليات لخرين، الموقع يجيهم سهل خاطرش في وسط المدينة و المواصلات متوفرة " و أضاف نفس المبحوث " oui كاي نظافة و كاي أمن الحمد لله و أجهزة الإطفاء » و في نفس الجانب افاد الأستاذ المبحوث (س) " اجد ان موقع المكتبة الجامعية المركزية مثالي، بحيث لو كانت في موقع آخر لكان الوصول اليها يتطلب جهدا و وقتا، في هذا الموقع، الوصول متاح و بسهولة، نظرا لأن الموقع في وسط المدينة و معظم الأساتذة يقصدونه لقضاء حوائجهم بما في ذلك التردد على المكتبة " و أضاف مقيما بقية الجوانب " كما لاحظت، هناك جوانب محققة مثل النظافة و الأمن و السلامة من الأخطار، كما انه متاح للأساتذة استعمال المصعد و دورة المياه، الأمور من هذه الناحية عادية "

و هذا ما تطابق مع إفادات السيد المدير، حيث اكدت افاداته ملائمة الموقع لجميع المستخدمين من حيث سهولة الوصول اليه، و توفر الشروط الضرورية لجعل المكتبة مكانا لائما لنشاطها من حيث النظافة و الأمن و وجود أجهزة الإطفاء و مخارج النجدة و وخرائط التوجيه " فمن حيث الموقع قال " نعم الموقع جد مناسب و سهل الوصول اليه ، لأنه

في العادة جميع النشاطات تتم في المكتبة المركزية نظرا لموقعها وسهولة الوصول إليها" و أنها أي المكتبة تحتوي على " شبكة أجهزة إطفاء في كل طابق و هناك أربعة مخارج نجدة " و المكتبة توفر «خريطة بمصالح و مكاتب المكتبة ورقية و الكترونية " و " دليل استعمال و رقي و الكتروني " و المكتبة توفر " مكتبة لذوي الاحتياجات الخاصة في الطابق الأرضي سيرها يكون افقي و لا يحتاج صعود الدرج".

في مقابل هذه المؤشرات الداعمة لجودة الخدمة المكتبية، سجلنا مؤشرات مثبطة لجودة الخدمة المكتبية، وذلك من خلال الملاحظة الميدانية وكذلك إفادات المبحوثين من أساتذة باحثين، والجوانب التي سجلت تقييما مثبطا وسلبيا تجاه الجودة،

- نقص الإضاءة الطبيعية في بعض الأقسام

- تسجيل وجود ضوضاء في قاعات المطالعة الخارجية خاصة في الطابق الأول والثاني.

- سجلنا نقصا في التهوية في الطوابق ذات الاستعمال المكثف، الطابق الأول خاصة

تسجيل حاجة بعض المرافق الى صيانة نظرا لوجود تشققات، كما ان المبنى من الخارج في حاجة الى إعادة صبغ

- مصعد واحد وغير متاح لكل المستعملين غير كاف

نقاط الضعف هذه مدعمة بالشواهد التالية:

1- شبكة الملاحظة: تمت معاينة الجوانب المذكورة سابقا من خلال الملاحظة في عين المكان وقد تم تسجيل ذلك في بطاقة التقييم checklist فلا يوجد تماما فضاء استراحة لمستعملي المكتبة في شكل نادي او مقهى، وان كانت هذه الملاحظة عامة بكل الجامعة فما بالك بالمكتبة. كما سجلنا وجود ضوضاء في قاعات المطالعة الخارجية خاصة في أوقات المراجعة للامتحانات، عندما يأتي الطلبة جماعات للمذاكرة الجماعية، كما لاحظنا ان الطلبة يستعملون الحواسيب والهواتف للاستماع ومشاهدة فيديوهات تعليم بدون استعمال كاتم صوت، وعائنا أكثر من مرة تدخل أعوان الخدمة لتنبيه الطلبة بضرورة الالتزام بالهدوء واحترام الغير.

كما عاينا نقص التهوية نسبيا في الفضاءات المستعملة للمطالعة خاصة عند ذروة الاستعمال ما بين الساعة 09.30 الى 11 صباحا، هذا وعائنا عدم كفاية مصعد واحد، خاصة في أوقات النشاط في الفترة الصباحية، فهو ير متاح لكل المستعملين، علما أن هناك من المراجعين من صحتهم لا تسمح باستعمال الدرج.

من ناحية أخرى، لاحظنا وجود تشققات وعدم اتقان عمليات توصيل الكوابل، فهي غير مموهة بشكل احترافي، يضاف الى لك ضرورة صبغ المبنى خاصة من الخرج، وهذه عوامل تحد من القيمة الجمالية للمكان، وتحد من جاذبيته وشروط الراحة فيه.

2- المقابلات:

ما تم ملاحظته من جوانب سالبة لجودة الخدمة المكتبية، تؤيده آراء ومواقف المستخدمين وهذا ما رصدناه من إفادات تصب في نفس الاتجاه:
الطالبة "سمية" طالبة ف ل 1 بيولوجيا، 21 سنة، قالت بشأن التهوية " لا، أحيانا أحس بالاختناق عندما تكون مكتظة، لهذا لا أراها تتمتع بتهوية كافية " وبنفس التقييم عبر الطالب "فؤاد" ماستر 2، تخصص طب " التهوية أحس انها غير كافية بعض الشيء " وعن الهدوء قال " لا توفر المكتبة جوا من الهدوء فمثلا أنا أتي كل يوم للمطالعة وتطوير معلوماتي ولا أجد الهدوء الملائم ولا أستطيع التركيز" وعبر عن نفس التقييم المبحوث الأستاذ (س) عندما قال بشأن الهدوء والإضاءة " المكتبة تفتقد الى شرط أساسي هو الهدوء، اعتقد ان تصميمها لا يساعد في ذلك، حيث أن قاعات المطالعة الخارجية عبارة عن بهو أكثر منه قاعة، وبمحاذاته هناك حركة مرور مكثفة ، خاصة الطابق الأول و الثاني، هي مناطق عبور، ناهيك على عدم احترام بعض الطلبة لخصوصية المكان، فهم يأتون جماعات للمذاكرة او العمل الجماعي و يدخلون في محادثات ويستعملون الهواتف و الحواسيب بدون كاتم الصوت، اعتقد انه من الضروري إعادة تصميم و هيكلة قاعات المطالعة لتحضي بهدوء و انارة و تهوية مناسبة و كافية"

3-جلسات مجموعة التركيز: كل المجموعات وفي اجابتهم على سؤالنا: ماهي النقائص التي ترون انها تحد من جودة الخدمة المكتبية، تكرر في اجابتهم، وجود الضجيج، تهوية قليلة، اضاءة طبيعية ناقصة، المصعد، كراسي غير مريحة وطاولات قليلة.

بالنسبة للرمز 2 (الموارد البشرية – أهلية الموظفين - موضوع التقييم ركز على

الجوانب التالية و الموضحة أعلاه في الجدول، عدد الموظفين و اهليتهم من ملائمة تكوينهم لأدوارهم مع ضمان التكوين المستمر لهم و التقييم الذاتي للأداء و مهارات التواصل و الاستجابة و المرافقة، و بيئة عملهم ، و كان التقييم في عمومه إيجابيا من هذا الجانب، اذ

تضافرت معطيات الملاحظة الميدانية مع إفادات مختلف الأطراف المعنية بالتعامل مع الموظفين و المستخدمين ، من طلبة و أساتذة ناهيك عن إفادات السيد مدير المكتبة ، و يمكن رصد مختلف المعطيات الداعمة لجودة الخدمة المكتبية من هذه الناحية كما يلي:

المقابلات:

السيد مدير المكتبة " عدد الموظفين كاف، عددهم 23 و هم مؤهلين من حيث التكوين للقيام بالتزاماتهم، أي حائزون على مؤهلات علمية في مجال علم المكتبات و التوثيق و المعلومات، 99 / متخصصون في علم المكتبات و الرقمنة... كما انهم يستفيدون من تكوين مستمر لتحسين مستواهم و خبرتهم، كالتكوين المكثف في اللغات و التكوين في الخارج في اطار عمليات تحسين المستوى بإجراء تربيصات قصيرة المدى و دورات تكوين و تأهيل في الاعلام الالي و الرقمنة و اللغة الإنجليزية " كما اكد في نفس السياق، السيد المدير، ان فريقه يعمل في بيئة محفزة و أنه يتمتع بالمرونة و القدرة على التكيف و التقييم الذاتي المستمر من خلال اجتماعات تنسيق دورية.

في نفس اتجاه التقييم، صبت إفادات المبحوثين، سواء في المقابلات الفردية او جلسات مجموعة التركيز:

المقابلات الفردية: اجماع على كفاية الموظفين من حيث العدد، وعلى الاستجابة السريعة والاحترافية لحاجات واهتمامات المستخدمين للمكتبة وحسن المرافقة والتوجيه يقول المبحوث "فؤاد" ماستر 2 طب، عندما سأله عن الموظفين من حيث كفاية العدد وعن اهليتهم المهنية ومدى احترافيتهم " نعم، أرى ان عدد الموظفين كاف.... كما أجد ان استقباليهم ملائم واستجابتهم سريعة واحترافية والمرافقة والتوجيه مضمونة " ونفس التقييم عبرت عنه المبحوثة "ايمان" ماستر 2 ميكروبيولوجي، " راضية تماما عن علاقة الموظفين بالطلاب "

وهو ما عبر عنه المبحوث الأستاذ (ع)، أستاذ محاضر (ب) من كلية العلوم الدقيقة والاعلام الآلي " في الحقيقة المرات التي طلبت فيها معلومات او خدمات، وجدت استقبالا ملائما وتوجيها ومرافقة احترافية، ليس لدي تحفظات من هذه الناحية "

2-شبكة الملاحظة: في البند المتعلق بتنظيم العمل وسيورته قمنا بتتبع الإجراءات وسيورة الحصول على الخدمة منذ دخول الطالب للخدمة الى غاية حصوله عليها، مركزين على عامل الوقت، حيث قمنا بملاحظة الطالبة (س) يوم 2025/04/20 بدابة من الساعة 10.15 والتي توجهت الى منصة الاستقبال للإعارة في الطابق الثاني، حيث مخزن الرصيد الوثائقي الخاص بالعلوم الاجتماعية والآداب، واستغرقت عملية الحصول على الإعارة **04 د** وفي نفس اليوم ، قمنا بنفس الإجراء مع طالبة (ع) في الطابق الثالث، حيث مخزن الرصيد الوثائقي الخاص بكل من الحقوق والعلوم السياسية والاقتصاد علوم التسيير، اذ قمنا بتتبع مسار حصول الطالبة (ع) على الخدمة التي شرعت في طلبها على الساعة 11.05 حيث استغرق الحصول على خدمة الاستعارة حوالي **6 د** ، وعليه يكون متوسط زمن الحصول على الخدمة هو **05 د**. ليس لدينا وقتا مرجعيا على أساسه نحدد فيما إذا كان الوقت المستغرق في الحصول على الخدمة متوافق مع جودة الخدمة، ولكن نراه وقتا مثاليا، يؤشر على جودة الخدمة ويدعم التقييم الإيجابي الذي تم التعبير عنه من قبل المبحوثين.

بالنسبة للرمز 3 والذي و الذي يتعلق بالموارد المادية للمكتبة، من حيث التجهيزات و الرصيد الوثائقي الورقي و الإلكتروني، و عدد المشتركين، كما هو موضح أعلاه في الجدول، و المصدر الأساسي لمعطيات و قيم هذا الرمز، هو الوثائق الإدارية المسلمة الينا من قبل السيد المدير و كذلك افاداته ، حيث سجلنا حسب هذه المعطيات مؤشرات دالة على الجودة و أخرى مثبتة، فمن حيث نقاط القوة ، سجلنا توفر أجهزة البحث ، توفر قاعات مطالعة داخلية و خارجية، مع ما سجلناه من تحفظ فيما يتعلق بالهدوء و التهوية و الإضاءة، توفر قاعة محاضرة مجهزة ، آلية اقتناء شفافة و قائمة على الاستشارة، كما ان المكتبة تحتوي على فضاء خاص بذوي الاحتياجات الخاصة موجود بالطابق الأرضي و مزود برصيد وثائقي خاص بهذه الفئة

اما من حيث الرصيد الوثائقي ونوعيته، طبقا للوثائق المسلمة الينا من قبل السيد المدير، **جرد شهري نوفمبر و ديسمبر 2025** فمن الضروري عرضه في جدول والتعليق عليه:

المجموع	الأطروحات ومذكرات الماجستير	الرصيد الإلكتروني	الإعارة المفتوحة	الإعارة المنظمة	
192936	3722	108679	44696	35839	عدد العناوين

عدد النسخ	73878	55354	368635	-----	497867
-----------	-------	-------	--------	-------	--------

ما يهمنا في هذا الجدول بالأساس هو متوسط عدد العناوين لكل طالب، حيث ان لكل طالب **07.55** عنوان و**19.50** نسخة.

وقد حاولنا الحصول على عدد مرجعي يمثل الحد الأدنى من العناوين التي على المكتبة الجامعية توفيرها لكل طالب، والذي يمثل معيارا لقياس الجودة من هذه الناحية، الا اننا لم نحصل الا على توصيات تركز على توفير مجموعات متنوعة وملائمة لبرامج التكوين ويتم تحديثها باستمرار، واهم الجهات التي توصي بذلك، منظمة اليونيسكو والإتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA) وهيئات الاعتماد الأكاديمي مثل (ABET et AACSB). وإذا اخذنا بمعيار عدد المواد التي يدرسها الطالب في السداسي والتي متوسطها 07، فان المكتبة الجامعية المركزية توفر ما معدله عنوان واحد لكل مادة، وهذا نراه قليلا، إذا أن المادة الواحدة يجب ان تدعم بعدد من المراجع الأساسية.

أما أهم ملاحظة نرى أنها تخل بجودة الخدمة المكتبية، فهي العدد المتدني للمشاركين في المكتبة، سواء من طلبة الطورين الأول والثاني، او طلبة الدكتوراه او هيئة التدريس، والجدول ادناه يعرض عدد المشاركين ونسبهم:

النسبة المئوية	العدد	
13.22	201	الأساتذة الباحثون
21.41	282	طلبة الطور الثالث
09.36	2390	طلبة الطور الأول والثاني

النسبة المتدنية للمشاركين، خاصة طلبة الطورين الأول يؤشر الى الاحتمالات التالية وكلها تجعل من جودة الخدمة المكتبية تتراجع وتؤثر على التقييم العام للخدمات المكتبية:

- فشل المكتبة الجامعية في جلب واستقطاب المستفيدين والمراجعين، مما قد يؤشر الى ضعف او فشل في تحقيق اهداف التكوين برمته
- تدني نسبة استغلال الموارد المتاحة
- فشل المكتبة الجامعية في تسويق خدماتها وامكانياتها وغياب الترويج لخدماتها
- ضعف الوعي بدور المكتبة

- عدم تنويع الخدمات وعدم مساوقة الخدمات المكتبية لبرامج التكوين وضعف التوجيه والمرافقة من قبل الأساتذة.
- تغير أنماط الوصول الى المعرفة، باعتماد الطلبة والأساتذة على الوسائط الرقمية السريعة
- الطلبة يفضلون الاستفادة من خدمات مكاتب الكليات لاعتبارات عدة، ففي استطلاع للرأي حول اهتمامات الطلبة العلمية، الثقافية والرياضية، اجرته على طلبة السنة الثالثة علم الاجتماع يوم 2025/04/26، (استمارات استطلاع الرأي بحوزتي، والنتائج غير منشورة) وفي إجابة عن أسئلة تتعلق باستخدام المكتبة وبالتحديد، " على اية مكتبة تتردد؟ المكتبة المركزية/مكتبة الكلية/مكتبة المطالعة العمومية " وجدنا أن من **55 طالب اجابوا على الاستطلاع، 47 منهم يترددون على المكتبة ، 11 طالبا فقط** يذهبون الى المكتبة المركزية، ورغم ان الاستطلاع لم يسال المُستطلعين على الأسباب، الا اننا يمكن أن نخمن ان ذلك يعود بالدرجة الأولى الى جوارية مكتبة الكلية والى ان الرصيد الوثائقي لمكتبة الكلية مخصص لبرامج التكوين الخاصة بميادين التكوين في تلك الكلية. هذا وسنعود الى محاولة تفسير او فهم هذه الظاهرة عندما ننقل الى تحليل المعطيات وعرض النتائج.

- **الرمز 04 (يتعلق بالأدوار، الوظائف و الخدمات):**

إذا كانت الرموز السابقة تركز على المكتبة كهيكل وإمكانيات مادية وبشرية، فان الرمز 04 يركز على يعد هام ومركزي مرتبط مباشرة بالوظائف والخدمات التي تقدمها المكتبة، وهي موضوع دراستنا من حيث جودتها، وكما هو موضح في الجدول أعلاه، ركزنا على الأدوار والخدمات التالية: **الوظيفة الاتصالية** (موقع الكتروني وحسابات في مواقع التواصل الاجتماعي، وجود قائم بالاتصال، وجود سجل ورقي والكتروني لإيداع الشكاوى والملاحظات..) **الوظيفة المكتبية** (الإعارة بأنواعها، المرافقة، التوجيه والتكوين، الانفتاح على المحيط، إجراءات تحفيزية جاذبة للمستفيدين، عقود شراكة مع الفاعلين في مجال التكوين والثقافة والنشر والتوزيع)

تقييم المكتبة من هذا البعد كان في مطلقه إيجابيا، فالمكتبة مرئية ومتاحة من خلال موقعها الإلكتروني ومن خلال الموقع الرسمي للجامعة ومن خلال نشاطات القائم بالاتصال ومن خلال لوحات التوجيه والدليل الورقي والإلكتروني.

اما من حيث الخدمات، المكتبة تقوم بوظائفها التقليدية كالإعارة التقليدية (المنظمة) او الإعارة الحرة (350) إعارة يوميا ناهيك عن الولوج الإلكتروني، كما ان المكتبة تضمن الخدمات الفنية الأخرى وتضمن التكوين المنهجي وفي البحث الوثائقي للطلبة والباحثين، كما انها منفتحة على محيطها الاقتصادي الاجتماعي والثقافي

وتضافرت معطيات المقابلات وشبكة الملاحظة على دعم هذا التقييم كما يلي:

1- المقابلات:

أ / السيد مدير المكتبة: في اجابته على اسئلتنا المرتبطة بهذا البعد، أكد من خلال أقواله وجود وفاعلية الوظيفة الاتصالية للمكتبة، من خلال توفير وجود قائم بالاتصال وموقع الكتروني (CATALOGUE.UNIV-MOSTA.DZ) وتواجد نافذة للمكتبة بالموقع الرسمي للجامعة وكذلك سجل شكاوى ولوحات توجيهية ودليل الكتروني و ورقي.

وأكد ان المكتبة تضمن لمستخدميها كل أنواع الإعارات " توجد اعارة مباشرة منظمة وخارجية ورقية واعارة الكترونية.. مدة الإعارة 08 أيام للطلبة، قابلة للتجديد، من أربعة أيام الى 15 يوم بالنسبة لطلبة الدكتوراه، قابلة للتجديد، اما الأساتذة فالمدة شهر قابلة للتجديد كذلك، ومتوسط عدد الإعارات يوميا هو 350 اعارة " وفيما يتعلق بالخدمات الفنية للمكتبة، صرح السيد المدير: " التصنيف واعداد الببليوجرافيات وصيانة مصادر المعلومات وخدمات التصوير، التكوين

واعداد تربصات ميدانية، كما توجد فهرسة آلية باستخدام برمجيات آلية التسيير وصيانة مصادر المعلومات بواسطة جهات مختصة"

وعن علاقة المكتبة بمحيطها، يرى السيد المدير " المكتبة اليوم أصبحت مركز خدمة معرفية وثقافية متكاملة بحيث لا يقتصر دورها في توفير المعلومات وأماكن المطالعة قط بل وتقدم العديد من الخدمات من بينها التكوين والتدريب وخدمات الإعارة ما بين المكتبات...تنظيم معارض تنسيقية والأنشطة العلمية وحفظ الوثائق والأرشفة. فالمكتبة تضمن تكويننا في شكل تنظيم ورشات لتعليم كيفية البحث العلمي واستخدام المصادر الرقمية واستخدام قواعد البيانات وندوات تكوينية بالتنسيق مع الأساتذة والباحثين لرفع مستوى الكفاءة"

وفي نفس السياق، أكد السيد المدير على التفاعل الإيجابي للمكتبة مع محيطها، فهي فضاء لتنشيط المعارض والأبواب المفتوحة والدورات التكوينية والإعلامية والنشاطات الثقافية، ناهيك عن وجود مكاتب خاصة بالتنشيط البيداغوجي عن بعد ودار الذكاء الصناعي والمؤسسات الناشئة، وبعد رجوعه الى سجل النشاطات، افاد بان المكتبة نظمت وأشرفت على **20 نشاطا** من بداية الموسم الى غاية اجراء المقابلة.

ب / الأساتذة الباحثون: فيما يتعلق بمختلف الخدمات افاد الأستاذ (س) " المكتبة تقوم بأدوارها التقليدية المعروفة على اكمل وجه، ومن خلال ملاحظاتي اراها تتكيف إيجابيا مع التحولات الرقمية، تبقى المشكلة الأساسية هو الترويج لخدماتها، فلم يعد يكفي ان تمارس وظائفها الاعتيادية و صاحب الحاجة يجب عليه الذهاب لطلبها، لأن بكل بساطة هناك مصدر و بدائل أخرى يلجأ اليها صاحب الحاجة، أي الطالب و الأستاذ الباحث ، وبالتالي يأتي وقت نجد المكتبة شاغرة و وظائفها مشلولة، لذا على المكتبة ان تجد استراتيجية تواصل فعالة للوصول الى المستهلك لخدمتها و جعله يستفيد منها و اعتقد ان هذا هو رهانها الحالي " واجابة عن سؤال يتعلق بعلاقة المكتبة بمحيطها ، افاد نفس المبحوث " بحكم ترددي على المكتبة، لاحظت سلسلة من النشاطات الجوارية في مختلف الميادين، ثقافية و اجتماعية و اقتصادية، و هذا ما يعزز مكانة المكتبة لدى جمهور و مؤسسات خارجية، و هذا مكسب للجامعة في حد

ذاتها، واعتقد ان موقع المكتبة و توجهات السيد مدير المكتبة بحكم معرفتي و تعاملي معه ، قد ساعد المكتبة على القيام بهكذا نشاطات "

2-شبكة الملاحظة:

الملاحظات في عين المكان المدعمة لجودة الخدمة المكتبية من هذه الناحية تصب في اتجاه تأكيد قيام المكتبة بمهامها التقليدية من اعارة بمختلف أنواعها و توفير الفضاءات للمطالعة و المذاكرة ناهيك عن النشاطات الثقافية و العلمية ، حيث لاحظنا خلال اجرائنا لدراستنا الميدانية كثافة النشاط الثقافي في شكل معارض و أبواب مفتوحة و محاضرات مرتبطة بالمجتمع المدني، حيث تصادف وجودي و انا اجري مقابلات وجود نشاط يتعلق بمحاربة المخدرات و العنف داخل الحرم الجامعي من تنظيم منظمة طلابية بمشاركة مؤسسات امنية و اجتماعية و اكااديمية ذات صلة بالموضوع و ذلك يوم الثلاثاء 2025/04/29.

ولكن ما لفت انتباهي، ان رغم هذه الخدمات والنشاطات الثقافية، الا ان عدد المترددين عليها والمستفيدين منها يبقى محدودا، وهذا يعود في تقديرنا الى ضعف وصول المعلومة للجمهور المعني حتى فيما يتعلق بحقهم في الخدمة، فعلى سبيل المثال، بعض الطلبة الذين أجرينا معهم المقابلة وفي تعليقهم على مدة الإعارة، اعتبروها غير كافية واقترحوا أسبوعا على الأقل، رغم انها بالنسبة للطلبة أسبوع قابل للتجديد أصلا. هكذا اجابت المبحوثة " سمية" سنة أولى بيولوجيا " مدة الإعارة غير كافية، لكن ان نجعلها أسبوعا ليأخذ الطالب كفايته من الكتاب " نفس المعلومة ادلى بها " فؤاد" ماستر 2 طب عندما قال " لا، على الأقل أسبوع "

ونفس الشيء ينطبق على الاستفادة من دورات التكوين في المنهجية والتوثيق فرم تأكيد السيد مدير المكتبة وجودها، الا ان كل المبحوثين أفادوا انهم لم يتلقوا تكوينا بهذا الشأن، ونفس الأمر أكده الأساتذة الذين أجرينا معهم المقابلة، حيث اجابوا عن سؤالنا المتعلق بطرق اطلاعهم على الأنشطة المقامة في المكتبة، ان الأمر يحدث صدفة لدى مرورهم او ترددهم على المكتبة.

الملاحظات السابقة تقودنا الى الإشارة الى مثبطات جودة الخدمة على ها المحور، فرغم وجود كل الخدمات وضمائها، الا ان المستفيدين منها قليل، وهذا يطرح مشكلة الاتصال والترويج للخدمة وللنشاطات.

الرمز 5 (محور الاستشراف والتخطيط):

اضفنا هذا المحور، لنرى الى أي مدى المكتبة قادرة على التكيف مع التحولات من خلال تخطيط برامج ذات طبيعة رقمية على المدى القريب او المتوسط، تماشياً مع التحولات الرقمية والتكنولوجية التي تشهدها مصادر المعلومات وطرق التواصل البيداغوجي، وذلك من خلال على سبيل المثال لا الحصر استخدام رمز QR واستخدام تكنولوجيا الواقع المعزز (AR) واستخدام آليات الولوج والإعارة الذكية. وفي هذا المحور مصدرنا الوحيد هو إفادات السيد مدير المكتبة، حيث أكد ان توجه الوزارة الوصية ومن خلالها الجامعة ومكتباتها هو كسب رهان الرقمنة في البحث والتكوين، لذا هذه المشاريع قيد الدراسة الجدية والإنجاز في أقرب الآجال.

المبحث الثالث: عرض النتائج، تحليلها ومناقشة الفرضيات:

1- بالنسبة للرمز1(المكتبة كمكان):

بالرجوع الى مصادر التقنيات في هذا البعد، أي بطاقة تقييم المبنى (checklist) وشبكة الملاحظة وكذا إفادات المبحوثين من أساتذة وطلبة فإننا رصدنا القيم المحققة التالية:

أ/ القيم المدعمة للجودة (نقاط القوة): طبقا لبطاقة التقييم، حققت المكتبة الجامعية المركزية 10 مؤشرات إيجابية من اصل 14، مع العلم أن 03 مواصفات كانت محققة جزئيا.

من خلال شبكة الملاحظة ومعطيات المقابلة، المكتبة تحظى بالقيم الإيجابية الداعمة للجودة التالية:

- ملائمة الموقع لسهولة الوصول والنشاط

- توفر الأمن والسلامة -توفر النظافة- وجود صيانة منتظمة

- وجود خريطة توجيه

- دورة مياه-فضاء خاص بذوي الاحتياجات الخاصة.

ب / المؤشرات المثبطة لجودة الخدمة (نقاط الضعف): سجلنا ان المكتبة لم تستطع الوفاء ببعض الشروط المهمة والضرورية الداعمة لجودة خدماتها، فطبقا لبطاقة التقييم وشبكة الملاحظة وكذا إفادات المبحوثين، رصدنا ما يلي:

- نقص الهدوء في بعض الأوقات خاصة في قاعات المطالعة الخارجية.

- نقص التهوية

- نقص الإضاءة الطبيعية

- مصعد واحد لا يكفي كما انه غير متاح للجميع

- حاجة المبنى الى إعادة صبغ خاصة من الخارج

ونعتقد أن جودة البيئة الفيزيائية بعد أساسي في تقييم جودة خدمة المكتبة، فنقص التهوية والهدوء والإضاءة تؤثر في رضا المستخدمين وتحد من استفادتهم من الخدمات المكتبية، فالضجيج يؤثر على التركيز والاستيعاب وقلة الإضاءة الطبيعية يؤدي الى اجهاد العين وبالتالي تؤثر على جودة المقرئية، اما التهوية فتؤثر مباشرة على التركيز ونشاط العقل والعمليات العقلية وتقلل من الشعور بالإرهاق.

وتعود هذه المثبطات في اعتقادنا الى هندسة المكان، فهو يأخذ شكل الدائرة والامتداد عمودي، 04 طوابق بمصعد واحد، وقاعات المطالعة مفتوحة في شكل بهو يمر عليه كل المستخدمين والزوار، وكأنها منطقة عبور، ناهيك على ان الطلبة سجلوا ملاحظات سلبية بشأن نوعية المقاعد والطاولات. ويمكن تصنيف هندسة المكتبة ضمن التصاميم "القديمة التي كان هدفها التأثير على الزائر وليس التصميم من اجل الاستخدام " (حمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي، 2001، ص 289) وعليه، من المحتم تحسين البيئة الفيزيائية للمكتبة باعتبارها الحاضنة لكافة نشاطات المكتبة، وذلك بإعادة تصميم قاعات المطالعة وتركيب عوازل صوتية وتقوية الإضاءة الاصطناعية واستخدام تصميم داخلي وديكور مريح للعين ومشجع للبقاء في المكتبة أطول وقت ممكن.

2- بالنسبة للرمز 2 (الموارد البشرية):

معظم مؤشرات ها البعد إيجابية، حيث أن:

- عدد الموظفين كاف

- مؤهلين مهنيا، من حيث التكوين المتخصص والخبرة المهنية

- يتمتعون بمهارة التواصل

- المرافقة، الاستجابة والتوجيه

- يستفيدون من تكوين مستمر

- بيئة عملهم محفزة

- يجرون عملية تقييم ذاتي منتظمة.

هذه المؤشرات الإيجابية والمرتبطة بالموارد البشرية للمكتبة، يجعلها مؤهلة أن تتكيف مع التغيرات، فجودة الخدمة مرتبطة أساسا بفريق عمل منسجم ومشبع بثقافة الجودة، ومقتنع ان مسالة رضا المستخدم واستقطابه مسالة وجود او عدم وجود «إن نجاح او فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعتمد الى حد كبير على المورد البشري وهذا ما تؤكداه اغلب الدراسات والتوجهات المعاصرة" (محمد سلطان حمو، 2024، ص 78).

3- بالنسبة للرمز 3(الموارد المادية: التجهيزات والرصيد الوثائقي)

لقد حققت المكتبة على مستوى الموارد البشرية قيما إيجابية في معظمها، اما في هذا البعد، ف سجلنا قيما إيجابية وأخرى سلبية، هذه الأخيرة وان كانت قليلة من حيث العدد بالقياس الى القيم الإيجابية إلا انها مؤثرة جدا من حيث الكيف والدلالة على جودة الخدمة المكتبية، ونبدأ بعرض القيم الداعمة لجودة الخدمة المكتبية:

- المكتبة تحوز على عدد كاف من أجهزة البحث الوثائقي، وان كانت تحتاج الى عمليات صيانة وتجديد.

- البنية التحتية للمكتبة قوية ومحفزة، فهناك قاعات مطالعة داخلية وخارجية مع تسجيل تحفظات ادلينا بها في الرمز رقم 1، كما ان هناك منصات استقبال وتوجيه، قاعة محاضرات مجهزة، كاميرات، أجهزة عرض، أجهزة صوت...إلخ.

- آلية الاقتناء شفافة وتخضع للاستشارات

- رصيد وثائقي لذوي الاحتياجات الخاصة.

- الميزانية المعتمدة للتوثيق في تزايد حسب افادة السيد المدير.

- مستودع رقمي للأطروحات (dSPACE)

- وجود فهرس وطني جزائري مشترك (CC dz)

في مقابل القيم الإيجابية الداعمة لجودة الخدمة، سجلنا في اعتقادنا أهم قيمة سلبية مثبطة وسالبة لجودة الخدمة، الأمر يتعلق بضعف نسبة المشتركين في المكتبة من طلبة الطورين الأول والثاني خاصة وكذلك من الأساتذة وطلبة الطور الثالث، وقد سبق لنا في مناسبات آتية أن عرضنا هذه النسب، ولا بأس من إعادة عرضها وتحليلها:

النسبة المئوية	العدد	
13.22	201	الأساتذة الباحثون
21.41	282	طلبة الطور الثالث
09.36	2390	طلبة الطور الأول والثاني

فالنسبة لطلبة الطورين الأول والثاني وهم الجمهور الأساسي المستهدف من قبل التكوين ومن قبل الخدمة المكتبية، من بين 25523 ألف طالب، لم يشترك في المكتبة الا 2390

أي 09.36 / ومن 1055 أستاذ باحث، لا نجد الا 210 مشترك أي 13.22 / ومن بين 1317 طالب دكتوراه، هناك 282 مشترك فقط، أي بنسبة 21.14 /، وتعتبر هذه النسب متدنية جدا وتؤثر الى قيم سلبية بالنسبة لجودة الخدمة، من حيث فاعلية وتأثير المكتبة أكاديميا وتربويا واهم انعكاساتها السلبية

- تدني نسبة استغلال الموارد المتاحة والتي أشرنا الى ان معظمها متاح، لكن غير مستغل، وذا يشكل هدرا للموارد وقد يؤدي الى مراجعة في الاعتمادات المالية المخصصة لتوفير هذه الموارد
- تدني نسبة الاشتراك تؤثر في تقييم أداء المكتبة وقد يفسر على انه فشل في جذب واستقطاب المستفيدين
- لأن المكتبة وكما أسلفنا مؤسسة داعمة للبحث العلمي ومطورة للمهارات الأكاديمية ناهيك عن تأثيرها في محيطها الثقافي والاجتماعي وعدم اشتراك الطلبة فيها وتدني نسبة استخدامها قد يدل على ان المكتبة لم تستطع تصميم خدماتها بما يتوافق ورغبات المستفيدين وحاجاتهم أو لنقص في التوعية بأهمية المكتبة في الحياة الأكاديمية للطلاب

وقد رصدنا جملة من الأسباب التي نتوقع انها المسؤولة عن ضعف نسبة الاشتراك، وقد فعلنا ذلك لكي نحدد المسؤوليات، فليس بالضرورة ان تكون المكتبة مسؤولة بشكل مباشر عن ذلك. وقد صنفتنا تلك الأسباب الى أسباب مرتبطة بالطلبة وأخرى مرتبطة بنمط التسيير والإدارة وأخرى مرتبطة بالمكان ونوعية الخدمة وأخيرا أسباب متعلقة بنمط التكوين والتعليم.

- الأسباب المتعلقة بالطلبة:

- 1- في ظل تعدد مصادر المعلومة، أصبح الطالب لا يرى المكتبة مصدرا وحيدا وضروريا للحصول على المعلومة
- 2- يؤدي ذلك الى الاعتماد الصارخ على محركات البحث مثل جوجل وتطبيقات الذكاء الاصطناعي
- 3- قد يؤدي عدم توجيه الطلبة الى مراجع معينة في المكتبة من قبل الأساتذة والتساهل في مصدر المعلومة في انجاز الأعمال الشخصية، الى تكوين اتجاهات لدى الطلبة تعتبر المكتبة أداة غير ضرورية
- 4- غياب المرافقة، خاصة بالنسبة لطلبة الجذوع المشتركة.

- الأسباب المتعلقة بنمط التسيير والإدارة:

1- نعتقد ان اهم سبب من هذه الناحية هو غياب استراتيجية فعالة في الترويج لخدمات المكتبة

2- عدم القيام بإجراءات جابة ومشجعة على استخدام المكتبة

- أسباب مرتبطة بالمكان والخدمة:

1- كما أشرنا سابقا، نقص التهوية والهدوء والإضاءة الطبيعية يجعل من المكتبة مكانا غير جذاب

2- عدم تنوع الخدمات وعصرنتها

-أسباب تتعلق بنمط التكوين والتعليم:

1- نظامنا التعليمي والتكويني ورغم "الإصلاح" لا يثمن العمل الشخصي، لذا لا يجد الطالب ضرورة ملحة للذهاب ال المكتبة والاشتراك بها

3- نحن نعاني كطلبة من نقص في التكوين والتدريب على البحث الوثائقي ومناهج استخدام المراجع الورقية والرقمية في البحث وتحرير البحوث والمقالات.

كما ان هناك مؤشر احصائي آخر لا يقل أهمية من نسبة الاشتراك، ألا وهو نسبة الرصيد الوثائقي بأنواعه الى عدد الطلبة ، فكما سبق وان اشرنا ، فان المجموع الكلي لعدد العناوين، سواء كان ورقيا او إلكترونيا و بمختلف صيغ الإعارة، المنظمة او الإعارة المفتوحة يضاف الى ذلك عناوين الأطروحات و مذكرات الماجستير، هو 192936 عنوان و 497867

نسخة، و على هذا الأساس يصبح لكل طالب من الطورين الأول و الثاني **07.55** عنوان و **19.50** نسخة، و اذا اعتمدنا العناوين كمرجع وعدد المواد التي يدرسها الطالب في السداسي، و التي يتراوح متوسطها ما بين 7 و 8 ، فانه يصبح لكل مادة عنوان واحد، ورغم انه كما اسلفنا ، لا يوجد معيار عالمي لعدد العناوين التي يوصى بها لكل طالب، فإننا نرى ان عنوانا واحدا لكل مادة، غير كافي، فالقائمة التي يوصى بها كل أستاذ طلبته للرجوع اليها خاصة في انجاز الأعمال الشخصية لا تقل عن 05 مراجع على الأقل، علما أن نظامنا التكويني لا يعتمد على مراجع " « handbook" وعلى هذا الأساس، نرى ان متوسط عدد العناوين المخصص لكل طالب غير كاف و يؤشر على عدم القدرة على تلبية الحاجة الأكاديمية للطلبة، علما أن العدد ليس شرطا كافيا، اذ يجب ان يوازي ذلك الملائمة مع اهداف التكوين و التحيين في المعلومة و البيانات

-4- بالنسبة للرمز 4 (الوظائف والأدوار)

يشكل هذا البعد، المحور الأساسي في دراستنا لأنه يتضمن الغاية من وجود المكتبة كهيكل وكمؤسسة، أي الخدمات والأدوار المنوطة بها، التقليدية منها أو تلك التي فرضتها عليها التحولات، واشكالية الدراسة تتمحور حول تقييم مستوى هذه الخدمات حسب معايير الجودة، وعلى هذا المستوى رصدنا مؤشرات إيجابية داعمة لجودة الخدمة وأخرى سلبية، تحد من مستوى جودة الخدمة.

فمن حيث القيم المحققة والداعمة للجودة، سجلنا نقاط القوة التالية:

- وجود موقع الكتروني
- وجود نافذة للمكتبة الجامعية المركزية في الموقع الرسمي للجامعة
- وجود قائم بالاتصال
- المكتبة تهتم بآراء وملاحظات مستخدميها من خلال سجل شكاوى، وورقي والكتروني
- وجود مرافقة وتوجيه
- المكتبة تضمن الخدمات التقليدية من اعارة وتوفير فضاءات المطالعة والمذكرة والنشاطات العلمية والثقافية وكذا الخدمات الفنية.
- تكوين المستفيدين من الخدمة في مجال البحث الوثائقي والرقمة
- انفتاح مستمر على المحيط الاقتصادي والاجتماعي والثقافي يؤكد ذلك
- تنظيم المكتبة ل 20 نشاطا خلال هذا الموسم الجامعي لغاية شهر ماي
- وجود علاقات شراكة وتعاون بين المكتبة وشركاء فاعلين في مجال التكوين والنشر والتوزيع.

ان توفير هه الخدمات من قبل المكتبة لصالح مستخدميها والتي يمكن اجمالها في ثلاث خدمات رئيسية : جعل المكتبة مرئية من خلال اتاحة موقعها و وجود قائم بالاتصال ثم الاهتمام بتشخيص و تقييم أدائها من طرف مستخدمي خدماتها و ذلك ن خلال اتاحة الفرصة لهم للتعبير عن مواقفهم و آرائهم ثم ضمان تكوين مستمر لهم على التوثيق و استخدام الوسائل و الأجهزة ، يدل دلالة قوية على توجه من قبل المكتبة و ادارتها لضمان جودة شاملة في خدماتها و هذا ينسجم تماما مع ما تم تقديمه في الفصول النظرية المرتبطة بالمكتبة و وظائفها مع تسجيل تحفظات تتلق بفاعلية و تأثير هذا التوجه، خاصة على الصعيد الاتصالي كما سيأتي في عرض نقاط الضعف على مستوى هذا البعد.

في مقابل نقاط القوة التي ادرجناها، نسجل نقاط ضعف ومؤشرات على ضعف الأداء المؤثر سلبا على جودة الخدمة، حيث أن المكتبة:

- لا تقوم بإجراءات محفزة وجاذبة للطلبة والأساتذة للاستفادة القصوى من خدماتها ، قد لمسنا ان هناك توجه الى ان هذه الإجراءات تقوم بها المكتبات العامة و ليس الأكاديمية، حيث ان الطالب و الأستاذ الباحث ليس في حاجة لتنبهه لأهمية المكتبة وخدماتها، و اذا كان هذا التوجه صحيح نسبيا في مواقف، فانه غير صحيح في اعتقادنا في الظرف الحالي، حيث ان هناك مصادر أخرى متاحة للمعلومة في متناول الجميع مما يهدد مكانة و دور المكتبة، لذا من الضروري التفكير في إجراءات محفزة لاستخدام إمكانيات المكتبة المتاحة و رفع درجة المقروئية مما ينعكس إيجابا على مكانة المكتبة بالنسبة للمؤسسة الأم و يعزز تأثيرها على الأفراد و على البحث و التكوين

- المكتبة لا تقوم باستطلاع منظم لآراء جمهورها حول خدماتها ونشاطاتها
- المكتبة لا تسوق كما ينبغي خدماتها ونشاطاتها وإمكانياتها لجمهورها، فرغم وجود قائم بالاتصال ودليل استخدام ولوحة إعلانات بالإضافة الى موقعها و نافذتها في الموقع الرسمي، إلا ان هذا لم يكن كافيا حيث لمسنا عدم فاعلية هذه القنوات، وكأنها موجودة لتأدية عمل روتيني فقد دلت الملاحظات وإفادات المبحوثين على نقص واضح في التسويق والإشهار للخدمات.

فالمرحلة الراهنة تحتم علينا بدلا من انتظار مجيء الجمهور، الذهاب اليه حيث ما كان باستغلال جميع قنوات الاتصال المتاحة
5- بالنسبة للرمز 5 (التخطيط والاستشراف)

كان هدفنا من وضع هذا البعد، هو معرفة مدى استعداد المكتبة للتكيف الإيجابي مع التغيرات في مجالات التكوين والبحث العلمي نتيجة للثورة التكنولوجية والرقمية، وكانت الأسئلة تتمحور حول الآليات التي تنوي المكتبة دمجها مع آليات التسيير الحالية، كاستعمال الرموز QR واستخدام تكنولوجيا الواقع المعزز (AR) واستخدام آليات الولوج والاستعارة الذكية. حيث أن ادماج هذه الآليات يدعم بقوة جودة الخدمة ويجعلها متوافقة مع توجهات الطلبة، ولأن الأمر يتعلق بالمستقبل، فلا توجد مؤشرات يمكن ملاحظتها او قياسها، ولكن ومن خلال افادة السيد المدير، تبين أن إدارة المكتبة ومن وراءها الوزارة الوصية واعية تماما بأهمية هذا البعد وتعتبره رهانا، لذلك وطبقا لإفادات السيد المدير أن كل هذه الأفكار والمشاريع قيد الدراسة وسيتم تحقيقها قريبا. والتحدي الكبير في هذا المجال، هو عامل الوقت، فكلما أسرعنا في رقمنة الخدمة

المكتبية كلما أدى ذلك الى تعزيز مكانة المكتبة كمؤسسة داعمة للتكوين والبحث وكمؤسسة مرافقة للطالب الباحث ولهياة التدريس وبذلك تدعم وجودها واستمراريتها. وقبل أن نحصل نتائج تقييمنا لجودة الخدمة المكتبية، نذكر ان الجودة مرتبطة الى حد بعيد برضا المستفيدين، فكلما كانت الخدمة متطابقة مع توقعاتهم، كلما أشر ذلك وبقوة الى جودة الخدمة، من اجل ذلك كنا نحرص في أسئلة المقابلات لكل الأطراف، سواء المقابلات الفردية او جلسات مجموعة التركيز، على طرح سؤال يعبر عن مؤشر الرضا العام، والذي يتكون من سلم قيم ذي 5 درجات: غير راض تماما-غير راض- محايد-راض- راض تماما وقد كان تقييم المبحوثين كما يلي:

في المقابلات الفردية: عبر 03 مبحوثين عن رضاهم و01 عن حياده والآخر عن رضاه التام وفي جلسات مجموعة التركيز، تم تعبير عن الرضا في الخمس جلسات (05).

لقد عبر المستخدمون المستجوبون عن رضاهم، وهذا يدعم كل المؤشرات الدالة والداعمة لجودة الخدمة المكتبية.

اختزالا لكل ما سبق، سندرج النتائج المتعلقة بجودة الخدمة المكتبية في جدول بياني:

المؤشرات المثبطة لجودة الخدمة	المؤشرات الداعمة والدالة على جودة الخدمة
- نقص التهوية	- موقع المكتبة الإستراتيجي
- نقص الهدوء	- النظافة
- نقص الإضاءة الطبيعية	- الأمن
- عدم وجود اماكن استراحة	- السلامة (أجهزة وقاية من الحريق ومخارج نجدة).
- وجود بعض التشققات وحاجة المبنى للصيغ	- الصيانة
- مصعد واحد غير كاف	- فريق عمل مؤهل
- تدفق الأنترنت غير مستقر	- احترافية في التعامل/الاستجابة والتواصل. (05 د متوسط الحصول على الخدمة)
- تجديد أجهزة البحث الوثائقي	- وجود فضاء خاص بذوي الاحتياجات الخاصة
- نسبة الاشتراك ضعيفة	- تكوين مستمر لفريق العمل
- نسبة عدد العناوين لكل طالب ضعيفة	- نقد ومراجعة ذاتية
- المكتبة لا تقوم بإجراءات تحفيزية لتشجيع الطلبة على الاشتراك والاستفادة من خدمات المكتبة	- نظام حوافز
	- بيئة عمل محفزة

<ul style="list-style-type: none"> - المكتبة لا تسوق ولا تروج لخدماتها ونشاطاتها كما ينبغي. - المكتبة لا تقوم بدراسة جمهورها، حتى يتسنى معرفة توقعاته وآرائه وتوجهاته 	<ul style="list-style-type: none"> - أجهزة البحث الوثائقي كافية - قاعات مطالعة داخلية وخارجية - قاعة محاضرات مجهزة - أجهزة عرض - آلية اقتناء الوثائق شفافة وتخضع للاستشارة - رصيد وثائقي لذوي الاحتياجات الخاصة - ميزانية تتزايد باستمرار. - موقع الكتروني - نافذة للمكتبة في الموقع الرسمي للجامعة - قائم بالاتصال - سجل شكاوى - لوحة توجيه - دليل استعمال - مرافقة وتوجيه - تكوين المستخدمين - المكتبة منفتحة على محيطها (تنظيم 20 نشاطا) - عقود شراكة مع الأساتذة ومكتبات اكااديمية ومع دور النشر والتوزيع. - تخطيط للتكيف مع التحول الرقمي. - المستفيدون من الخدمة عبروا عن رضاهم
---	--

قراءة سريعة للجدول أعلاه، تظهر ان عدد المؤشرات الداعمة للجودة أكثر من تلك المثبطة لها، ولكن إذا قيما المؤشرات من حيث الكيف والدلالة والتأثير، خاصة وأنا اخترنا المقاربة الكيفية في تقييم، فسنجد ان بعض المؤشرات المثبطة ذات تأثير سلبي كبير وتشكل عائقا موضوعيا امام ضمان جودة الخدمة المكتبية، خاصة عندما يتعلق الأمر بضعف نسبة الاشتراك وكذا ضعف الترويج للخدمات والأنشطة المكتبية وعدم

الاهتمام بمعرفة اهتمامات ورغبات وآراء المستفيدين من خلال عدم اجراء دراسات جمهور المكتبة.

وإذا عدنا الى هدف دراستنا الأساسية والمتمثلة في اجراء تقييم موضوعي لجودة الخدمة المكتبية بين المعيار والواقع، فانه يتعين علينا اختيار مرجع معياري على أساسه يتم التقييم، وكما أسلفنا قمنا بإنجاز معيار تركيبي مستفيدين من مراجع معيارية عدة، آخذين بعين الاعتبار البيئة بجميع مكوناتها، الاقتصادية والسوسولوجيا والثقافية، ذلك انه لا يمكن تطبيق معايير بعض أنظمة التقييس بحذافيرها لأسباب تقنية وأخرى مرتبطة بأهداف ومخرجات التقييم.

ومع ذلك حددنا اهم الأبعاد والمؤشرات الموجودة في كل أنظمة التقييس، القابلة للملاحظة او القابلة أن يحدد منها المبحوث موقفا واتجاها واضحا، وعليه كانت فرضياتنا تتنبأ بان نكتشف في الواقع القيم التالية:

- اما ان تكون الخدمة المكتبية تحقق درجة عالية من الجودة
- اما ان تحقق درجة متوسطة من الجودة
- اما ان تكون جودة الخدمة المقدمة متدنية

واستنادا الى المعطيات التي تم جمعها بالوسائل التي تم اختيارها ، ونظرا لتركيزنا على حجم تأثير ودلالة بعض المؤشرات بالقياس الى أخرى، بمعنى أن قيمة المؤشرات في قياس الجودة ليست سواء، و لا تخضع لمنطق الكم، فنقص الهدوء و التهوية و الإضاءة الطبيعية و ضعف الاشتراك و ضعف الترويج لخدمات المكتبة و نشاطاتها و عدم الاتصال بجمهور المكتبة لمعرفة توجهاته و توقعاته إزاء خدمات المكتبة، تبدو لنا مؤشرات ذات دلالة اهم و اثقل من دلالة مؤشرات إيجابية في اتجاه جودة المكتبة، من اجل ذلك وصلنا الى ان المكتبة الجامعية المركزية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم تحقق جودة متوسطة القيمة، وهذه القيمة ليست ثابتة فهي قابلة للتطور في اتجاه إيجابي ، كما أنها قابلة للانحدار في الاتجاه السلبي، و ذلك يتوقف على عدة عوامل في معظمها تخرج عن اطار المكتبة الجامعية المركزية ، لذلك من الضروري أن نحدد العوائق التي تمنع المكتبة الجامعية المركزية من تحقيق اعلى درجة من جودة الخدمة.

- تأثير السياق العام (Contextual factors)

نقصد به السياق العام الذي تتواجد فيه مؤسسة ما وتنشط، ويتحدد هذا السياق بالعناصر التالية، السياسات الحكومية ونمط الاقتصاد والنظام التعليمي، واختلاف طبيعة وأداء هذه العناصر من بلد لآخر هو ما يجعل مسألة الاتفاق على معايير ثابتة وعامة من الصعوبة بمكان.

وفي الحالة التي موضوع دراستنا، أي المكتبة الجامعية، دلت العديد من الدراسات الى التأثير المباشر للخدمة المكتبية بالعناصر المذكورة سابقا، وفي حالة الجزائر بالنسبة للسياسات الحكومية تجاه الجامعة ورغم التوجه الإصلاحى الذي تبنته الجزائر، بتطبيق نظام ل م د منذ 2005/2004 والذي تقوم فلسفته بشكل خاص على تثمين العمل الشخصي و " متطلبات التقييم المستمر و ضمان الجودة و الحركية و مقروئية افضل للشهادات و الاعتراف بها" (لحبيب بلية، 2022، ص251) و ربط الجامعة بمحيطها الاقتصادي و الاجتماعي و الثقافي، إلا أن هذه الإصلاحات لم تحقق أهدافها و هناك تفاوت بين النصوص و الغايات و الأهداف و التطبيق، " نظام التكوين و التقييم في جامعتنا غير منسجم تماما مع فلسفة نظام ل م د، ما زال نظامنا التعليمي تلقيني و تقييمنا غير موضوعي ، والسياسات الحكومية ومن خلال ترسانة التشريعات، تذهب في اتجاه " دعه يمر، دعه ينجح" و هناك تراجع غير معلن عن الإصلاحات، وبالتالي فقدنا هوية نظامنا التعليمي، فلا هو كلاسيكي و لا هو نظام جديد، و هذا مما انعكس على سلم القيم و التقييم في النظام التعليمي" (إفادات المبحوث، الأستاذ س، إجابة عن سؤال معوقات تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي) ما يقال سياسة الحكومات حول، النظام التعليمي، يقال عن تطبيق ضمان الجودة الشاملة، فكما اسلفنا الذكر في مباحث الفصل الثاني من الإطار النظري، فقد تم احداث لجنة وطنية تتكفل بنظام الجودة في التعليم العالي بموجب القرار 31/167 ماي 2010 والتي شرعت في انجاز مرجع وطني بمعايير دولية لقياس الجودة في التعليم العالي والذي اعقب بقرار مؤرخ في 2014/12/29 و قرار معدل لهذا القرار في 2016 وكان من مخرجات هذه القرارات وضع نظام مرجعي للجودة و انشاء لجان جودة على مستوى مؤسسات التعليم العالي و خلايا في الكليات و المعاهد، الا انه لحد الآن لم نر مخرجات عمل هذه اللجان و الخلايا عمليا.

باختصار ما أردنا قوله إن التردد في السياسات الحكومية بشأن التعليم العالي وجودته، وعدم تنفيذ وصايا وقرارات لجان الجودة وخلاياها، أثر بشكل مباشر على جودة الخدمات في كل مؤسسات التعليم العالي بما في ذلك المكتبة

في السياق ذاته، النظام البيروقراطي المركزي في التسيير والاتصال، الذي لا يتبنى مبادئ الحوكمة و الشفافية و المساءلة و لا يدع مجالاً للجامعة و لا لمؤسساتها الفاعلة كالمكتبة حرية التصرف و التكيف و الإبداع إزاء وظائفها و أدوارها، " فعندما تغيب الحرية الإدارية او تكون النظم رقابية اكثر من كونها تطويرية، تضعف فرص التجديد داخل المكتبات" (شعبان خليفة، 2010، ص) و بالنسبة للمكتبة و كما اسلفنا و من خلال تحليل مكانتها في التشريع الجزائري، نرى انها هيكل غير مستقل في اتخاذ القرارات وفي تحديد الاعتمادات المالية الضرورية للتسيير و التجهيز و التوظيف " لا تحظى المكتبة الجامعية بميزانية تسيير

وتجهيز مستقلة وذلك بكونها مصلحة مشتركة من مصالح الجامعة وعليه فميزانيتها تكون ضمن ميزانية الإجمالية للجامعة " (بطوشي، 2003، ص23) وهذا ما يضيء على تسييرها الطابع الإداري البيروقراطي الروتيني.

أما بالنسبة لنمط الاقتصاد، فمن الواضح أن نظام " الجودة هو الأساس مصطلح اقتصادي" و نشأ في المجتمعات الصناعية تحديدا في مجال انتاج و تبادل و بيع السلع و امتد الى مجال الخدمات، فمن البديهي في الاقتصاديات القوية هناك فرصة أكبر لدعم البنى التحتية للتعليم بما في ذلك المكتبة و توفير التجهيزات التكنولوجية الحديثة و تبني سياسة تكوين نوعي للأعوان الخدمة و المسيرين ، وهذا ما نجده في الدول التي تتبنى اقتصاد السوق الذي يقوم على الحرية الاقتصادية و المنافسة التي لا يمكن ان تقوم بدون ضمان الجودة في السلع و الخدمات، بينما في البلدان ذات الاقتصاديات الضعيفة " غالبا ما تهمل المكتبات كمجال غير انتاجي، مما يعرقل تبنيتها لمفاهيم الجودة الشاملة" (السعدي، ن، 2018، ص36) و في نفس الوقت عادة ما تكون هذه الاقتصاديات ذات تخطيط و تسيير مركزيين، لا يعطي أهمية للمبادرات الفردية او المؤسساتية او المقاولاتية في العمل و الاستثمار و تسيير الخدمات بشكل حر و مبدع، بما في ذلك مؤسسات التعليم و المصالح التابعة لها على غرار المكتبة(فنجاح إدارة الجودة الشاملة في المكتبة ليس تقنيا بحتا، بل يعتمد بشكل أساسي على الأولويات الاقتصادية الوطنية و الانفتاح السياسي على الاستقلال المؤسسي " (Kawtara,p,s.2000).

ولأن المكتبة الجامعية مرتبطة بالمؤسسة الأم أي الجامعة التي تخضع بدورها لسياسة تكوين و تعليم معينة تنعكس بالحتم على أداء المكتبة، فبالإضافة الى ما أشرنا اليه من سياسات الحكومة تجاه الجامعة، نضيف ان نمط التعليم العالي وأهدافه تؤثر مباشرة على نشاط و نمط أداء المكتبة، فهي مجرد مصلحة غير مستقلة في تسييرها و تابعة لإدارة الجامعة التي تعتمد بشكل كبير على التلقين و تهمل العمل الشخصي و الميداني، و المقاربات البحثية المفتوحة، مما يقلل من أهمية المكتبة و يضعف دورها بكل تأكيد.

وهنا نصل الى نقطة هامة، كنا قد اشرنا الى أهميتها في الإطار النظري ، الا و هي ثقافة الجودة، و اذا كان هذا المفهوم الإجرائي تستعمله الأدبيات المهتمة بالجودة في نطاق النظام المعني بالجودة أي " القيم ذات الصلة بالجودة التي يتعلمها بشكل مشترك من أجل تطوير قدرة المؤسسة على مجابهة الظروف الخارجية التي تحيط بها و على إدارة شؤونها الداخلية" (محمد، سلطان حمو. 2024، ص36) فإن المعنى الذي نستعمله هنا أوسع و أشمل، اذ نقصد به جملة القيم و المعايير التي يؤمن بها الفرد و المرتبطة بالعمل و قيمه و نتائجها أي كيف يتمثل الجزائري العمل ، درجة ولائه للمؤسسة، الشعور بالمسؤولية و الالتزام...ففي

السياق العام ، أي اختيارات الدولة الوطنية الاقتصادية و نمط تسيير المؤسسات الإنتاجية و الخدماتية والتي هي تابعة كلها الى القطاع العام ، حيث تتكفل الدولة بالتمويل و التسيير و التخطيط المركزي ، الأمر الذي جعل نمط التسيير يغلب عليه إدارة الأفراد و ليس إدارة الموارد البشرية إذ تتميز " الهياكل و الأنظمة في إدارة الأفراد بكونها بيروقراطية و مركزية و ميكانيكية " (محمد،سلطان حمو، 2024، ص62)، في مثل هذا السياق، سياق سياسة دولة الرعاية، تتقلص قيم ثقافة الجودة ، التي اكد عليها معظم رواد و منظري إدارة الجودة الشاملة أمثال "ديمنغ و كروسبي" . أي ان الثقافة التي ينشأ فيه الفرد ويصبح عاملا في كنفها، هي ثقافة غير مشجعة و غير حاضنة لقيم وأهداف إدارة الجودة الشاملة.

ان تقييم أداء المكتبة من حيث جودة الخدمة في هذا السياق من الصعوبة بمكان، والحكم على مستوى جودة خدماتها بمعزل عن هذا السياق يمون غير عادل ولا موضوعي، هذا لا يعني عدم وجود مسؤولية مباشر لها في بعض الثغرات في التسيير والتي سنشير اليها في خاتمة هذه الدراسة.

خاتمة

كان موضوع دراستنا يتمحور حول تقييم أداء المكتبة الجامعية المركزية كحالة مدروسة و تصنيف ذلك الأداء حسب معايير الجودة، ولأن المعايير تبحث دائما فيما يجب أن يكون، لذا كانت محاولة تقييمنا معرفة مستوى الأداء الفعلي لأدوار المكتبة الجامعية المركزية بالقياس الى معايير الجودة، هذه الأخيرة عاملناها على انها مفهوما اجرائيا قمنا بتحليله الى ابعاد و مؤشرات انطلاقا من الأدبيات التي اطلعنا عليها حول الجودة و بالاستعانة بأنظمة تقييم مختلفة، و قمنا بإنجاز تقنيات بحث كيفية على أساس ابعاد و مؤشرات مفهوم الجودة، لذا كانت خطة دراستنا تنقسم الى اطارين متعاضدين، نظري وميداني.

وقد اسفرت عملية استخدام تقنيات الملاحظة والمقابلة بنوعها الفردي والجماعي في إطار "جلسات مجموعة التركيز" على جمع معطيات هامة حول جودة الخدمة المكتبية، سمحت لنا بتحديد مستوى الجودة المحققة. وللوصول الى هذه النتيجة قمنا كما بتصنيف المعطيات المحصل عليه بترميزها وتفيئتها وتكثيف القيم الدالة على كل مؤشر ودعم ذلك ببنود الملاحظة الميدانية او إفادات المبحوثين، لنخلص في الأخير عرض الملاحظات والمؤشرات الداعمة للجودة وفي المقابل تلك المؤشرات السالبة والمثبطة لتحقيق الجودة، ولأن بحثنا ذو توجه كفي، يركز على الدلالة والمعنى أكثر من الكم، فقد رجحنا ان المؤشرات المثبطة للجودة على قلتها من حيث الكم بالقياس الى المؤشرات الداعمة للجودة ، و ذلك لتأثير دلالتها و معانها على جودة الخدمات ، و هكذا فإن نسبة الاشتراك في المكتبة لطلبة الطورين الأول و الثاني و المقدر ب 09.37 نسبة ضعيفة ، وان كنا قدمنا عدة تفسيرات لفهم ظاهرة العزوف عن الاشتراك في المكتبة و الاستفادة من خدماتها، وبعضها ليست المكتبة مسؤولة عنها بشكل مباشر ولكن يبقى بعضها مرتبط بأداء المكتبة، خاصة الجانب الاتصالي و الترويجي لخدمات المكتبة، كما أن متوسط عدد العناوين المخصص لكل طالب و المقدر ب 07.55 نسبة قليلة، لأنها تشير الى عنوان واحد لكل مادة ، كما ان عدم اجراء تقييم لأداء المكتبة من خلال سبر آراء جمهورها من طلبة و أساتذة و شركاء آخرين يتعارض و مبادئ إدارة الجودة الشاملة، نضيف الى ذلك، ان المكتبة و رغم ما تقوم به من خدمات قيمة و نشاطات علمية و ثقافية، الا ان ذلك ليس مرثيا بسبب ضعف عمليات الترويج لخدمات و نشاطات المكتبة.

ناهيك على ما تم تسجيله فيما يتعلق بالهدوء والتهوية والإضاءة الطبيعية ونوعية المقاعد والطاولات.

في مقابل ذلك سجلنا تحقيق المكتبة لقيم كثيرة داعمة للجودة، من حيث بيئتها الفيزيائية، من حيث فريق العمل المؤهل ومن حيث مواردها المادية وتجهيزاتها، ولاعتبارات تم شرحها، أكدنا ان المكتبة الجامعية المركزية تحقق جودة متوسطة قابلة للتطور.

وقد اعتبرت الدراسة ان هذا المستوى القابل للتطور، الذي حققته المكتبة يعتبر مقبولاً بالقياس الى السياق الذي تشتغل فيه المكتبة، والذي يتكون من السياسات الحكومية إزاء التعليم العالي والنظام الاقتصادي والنظام التعليمي ومن اجل تحقيق إدارة جودة شاملة في المكتبة نوصي بما يلي.

- إعادة النظر في مكانة المكتبة وأدوارها من حيث التشريع، لتصبح مؤسسة أكثر استقلالية في اتخاذ القرارات وفي الموارد المالية وفي صلاحيات مديرها ورؤساء مصالحها ووضعهم المهني والاجتماعي. وهذا الاقتراح يتجاوز صلاحية المكتبة، ليصبح انشغالا يطرح على مستوى الوزارة الوصية والحكومة.
- اجراء دراسة تقييمية لأداء المكتبة بشكل دوري من خلال سبر آراء المراجعين والطلابين لخدمة المكتبة من طلبة وأساتذة وشركاء، وذلك لتحديد المشكلات، العوائق والنقائص من خلال قياس الرضا العام.
- تفعيل الجانب الاتصالي للمكتبة وذلك بالتفكير في استراتيجيات اتصال فعالة بهدف الترويج لخدماتها وأنشطتها لتصل الى أكبر قدر من العملاء.
- عقد شراكة مع الفاعلين في مجال التعليم والبحث، من رؤساء ميادين، رؤساء الشعب والتخصصات ومدراء المخابر والأساتذة لدمج المكتبة في المناهج الدراسية واهداف التكوين عبر تشجيع الأساتذة على توجيه الطلبة لاستغلال خدمات المكتبة ومواردها المتاحة وإشراك الأساتذة في تقريب المكتبة من الطلاب عبر تقديم محاضرات وتوصيات حول أفضل وأهم المراجع في كل مادة، وعبر المساهمة في تكوين الطلاب منهجية البحث الوثائق ومحو الأمية الرقمية.
- الإعلان في بداية كل موسم عن رزنامة التكوين التي تنظمها المكتبة لصالح الطلاب في مجال البحث الوثائقي ومحو الأمية الرقمية.
- الانتقال من منطلق التخزين الى منطلق التدفق في التسيير، من ذلك مثلاً، اتاحة المعلومات المتعلقة بالاقتناءات الجديدة الورقية او الإلكترونية للمستعملين، طلبة وأساتذة في حساباتهم وعبر الموقع الإلكتروني للمكتبة.
- تحسين بيئة المكتبة، من خلال إعادة هيكلة قاعات المطالعة الخارجية خاصة، لجعلها فضاءات مريحة للمطالعة والدراسة، من حيث الهدوء، التهوية، الإضاءة الطبيعية، التحكم في حجم تدفق الأنترنت وتوفير مقاعد مريحة وطاولات.
- التحفيز على القراءة بطرق مبتكرة، بالتعاون مع الأساتذة والشركاء الاجتماعيين – المنظمات الطلابية الناشطة ودور النشر والمكتبات، كتنظيم تحديات القراءة وانشاء نوادي قراءة جامعية لمناقشة الكتب الأكاديمية واطاحة فضاءات قراءة جماعية للنقاش حول الكتب والمقالات المهمة التي يوصي بها الأساتذة في كل ميادين التكوين

والتخصصات كذا إطلاق برامج تحفيزية مثل جوائز رمزية للطلاب الأكثر استخداما للمكتبة.

- الرفع من ثقافة الجودة لدى الفريق العامل في المكتبة من خلال التكوين والتدريب على برامج إدارة الجودة الشاملة وكون الجودة عملية ديناميكية مستمرة، لضمانها يجب ضمان تكوين مستمر للفريق العامل.
- تفعيل نظام المرافقة، خاصة بالنسبة لطلبة الجذع المشترك، حيث لاحظنا انعدام مرافقة الأساتذة للطلبة في المكتبة وكل إجابات المبحوثين نفت أن يكون الأستاذ قد رافقهم الى المكتبة لتوجيههم ودعمهم.
- آفاق الدراسة وامتداداتها:

طبيعة هذه الدراسة والظروف التي تمت فيها، لم تسمح لنا أن نحقق جميع التوقعات والأهداف، حيث تبين لنا صعوبة أن نقيم المكتبة وفق معايير الجودة المعتمدة عالمياً، وذلك لتعدد ابعاد ومؤشرات هذه المعايير، فالأمر يحتاج الى فريق مدرب ومتخصص في التقييس والجودة، وعليه نرى أن النتائج المحققة في هذه الدراسة قابلة أن تتطور الى نتائج أكثر شمولي وموضوعية إذا ما:

- توفير معطيات تقييس خضعت لها مكاتب مركزية ووطنية وإقليمية حتى يتسنى لنا اجراء مقارنة وتحديد موقع مكتبتنا من إدارة الجودة الشاملة بالقياس الى مكاتب أخرى.
- توسيع حجم العينة المدروسة والمجال الزمني للدراسة
- تطوير إطار الملاحظة، بتوسيع بنوده ومجاله الزمني
- اعتماد نموذج تقييس واحد ونموذج قياس وتحليل عالمي معروف
- لقد سجلنا أن اهم نقطة ضعف في أداء المكتبة هو ضعف نسبة الاشتراك، وإن كان ذلك لا يعود الى مسؤولية المكتبة الجامعية المركزية في ذلك، لذلك على الدراسات المستقبلية التركيز على دراسة اتجاهات وآراء الفئة التي لا تتردد على المكتبة ولا تستفيد من خدماتها.

الكتب باللغة العربية:

- أحمد، ب ومحمد فتحي، ع.(2001). المكتبات الجامعية، تنظيمها وادارتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي.
- ألفرد هيسل.(1993). تاريخ المكتبات شعبان خليفة. القاهرة: المكتبة الأكاديمية
- أنجرس، موريس. (2004). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية بوزيد وآخرون. الجزائر. دار القصة للنشر
- سلطان حمو، م. (2024). معايير الجودة الشاملة. عمان: دار اليا لى للنشر والتوزيع
- شتينر كافال(2012). إجراء المقابلات. ت عبد اللطيف، خ. القاهرة. المركز القومي للترجمة.
- شعبان، خ (1999) علم المكتبات و المعلومات. القاهرة: دار غريب للطباعة
- عوض النوايسة. (2000). خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دارالصفاء للنشر والتوزيع
- لحبيب، بلية. (2022). المقاربة الجزائرية في مجال ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.

Alonzo,V et Pierre,Y.(2012). Evaluer la bibliotheque.Paris.Edition Du cercle de la Librairie.

Francois,C et Martine,P.(2015). Bibliothèques universitaires :nouveaux horizons.Paris. Edition Du cercle de la Librairie

باللغات الأجنبية:

المواقع الإلكترونية وروابط المقالات:

[https:// asjp.cerist.dz/en/down Article/239/6/1/40262](https://asjp.cerist.dz/en/down Article/239/6/1/40262)

Unesco,Manifsto For publicLibraries,1994

النصوص القانونية:

الجريدة الرسمية. (1998)، ع 253/98

الجريدة الرسمية (2004)، ع 62

الجريدة الرسمية (2010) ع 06

القرار الوزاري رقم 2010/167

مراجع الدراسة

القرار الوزاري رقم 2014/2004

القرار الوزاري رقم 2016/761

الملاحق

الملحق رقم 1: معجم بأهم المفاهيم، المصطلحات والرموز والأعلام المستعملة في المذكرة.

- استبيان **LibQUAL+**: هو أداة من أدوات تقييم جودة الخدمات المكتبية من وجهة نظر المستخدم تم إنشاؤه وتطويره من قبل جمعية البحوث التعاونية الأكاديمية (ARL الأمريكية) ويتكون من 03 محاور ويتم تحليل المعطيات وفق نموذج الفجوة، وقد استخدمنا بعض أسئلته في بناء تقنيات بحثنا، الملحق رقم 07 يوضح بنية هذا الاستبيان
- برنامج **PMB**: برمجية حرة للتسيير الإلكتروني.
- برنامج **SYNJB**: برمجية النظام المقيس للتسيير الإلكتروني للمكتبة
- بطاقة تقييم مبنى **checklist**: أداة تنظيمية تستخدم لتسجيل مجموعة من البنود أو المعايير التي يجب مراجعتها أو التأكد من تحققها خلال عملية تقييم أو تفتيش أو تحقيق. تتكون البطاقة من مجالات تقييم، بنود ومعايير تقييم، خانات تقييم وملاحظات، تستخدم لعدة أغراض من بينها تقييم جودة بيئة فيزيائية وهندسية لمكان ما.
- البوابة الوطنية لإيداع الأطروحات **PNST**
- تحليل تصنيفي **Analyse classificatrice**: يهدف هذا النمط من التحليل الى "جمع الظواهر أو عناصر الواقع حسب مقاييس متنوعة" (موريس أنجرس، 2004، ص461)
- تهيئة: **Catégorisation**: عملية ادراج معطيات وبيانات ذات قواسم مشتركة ضمن موضوع جامع أو وفق منطق تصنيف محدد
- تكثيف عمودي: **Condensation verticale**: "عملية تقليص المعطيات الكيفية ضمن كل وحدة تحليل" (موريس أنجرس، 2004، ص462).
- تكنولوجيا الواقع المعزز (**AR**): هو تقنية دمج المحتوى الرقمي مثل الصور، النصوص الفيديوهات أو عناصر ثلاثية الأبعاد مع العالم الحقيقي في الوقت الفعلي، بحيث يبدو وكأنه من البيئة المحيطة بالمستخدم، يستخدم الهاتف الذكي أو النظارات الذكية لالتقاط المشهد الحقيقي، يتم إضافة عناصر رقمية فوق هذا المشهد بحيث يراها المستخدم وكأنها جزء من الواقع.
- جوزيف جوران (**J M Juran**) (1904-2008): أحد رواد أهم منظري ادارة الجودة، ولد في رومانيا من اسرة يهودية وهاجر الى الولايات المتحدة، نبغ في الرياضيات

وتخرج في الهندسة الكهربائية، ساهم في تطوير الصناعة اليابانية، وفلسفته في الجودة تعتمد على الربط بين الجودة والكفاءة الإدارية، يعرف نموذجه بـ "ثلاثية جوران" التخطيط الجيد/الرقابة الفعالة/التحسين المستمر

- رمز QR: هو رمز الاستجابة السريعة ونوع من "الباركود" ثنائي البعد يحتوي على معلومات يمكن قراءتها بسرعة من خلال كاميرا الهاتف الذي أو الكمبيوتر اللوحي.
- فليب كروسبي (F Crosby) (1926-2001) رجل اعمال امريكي وأحد كبار المنظرين لإدارة الجودة، والتي كان يعرفها بأنها المطابقة مع المواصفات، مركزا على المخرجات والتقليل قدر الإمكان من العيوب، مطلقا برنامجه المعروف بـ «العيوب الصفيرية» وتقوم إدارة الجودة عنده على أربعة معايير (الجودة هي مطابقة المعايير/الوقاية من الأخطاء والعيوب/معيار الأداء في الجودة هو صفر عيوب/قياس الجودة يتمن خلال تكلفة عدم المطابقة.

- الفهرس الوطني المشترك CC dz

- المستودع المؤسسي الرقمي dspace

- ملفيل ديوي (M Dewey) (1851-1931) خريج كلية أمهرست، وعمله في هذه الكلية كمساعد أمين مكتبة ساعده في اختراع نظامه العشري في تصنيف المعارف وعلى أساسها تصنيف المكتبة، حيث قسم المعرفة البشرية الى عشرة اقسام وكل قسم الى عشر شعب وكل شعبة الى عشر فروع، وهو اول نظام تصنيف للمكتبات بالمعنى الحديث، وأول صدور لهذا التصنيف كان في سنة 1876.

- منظمة التقييس الدولية ISO: هو اختصار يتكون من الحروف الأولى للكلمات:

"International Standardization Organization"، و هو عبارة عن "سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات عام 1987، تحدد هذه المواصفات و تصف العناصر الأساسية المطلوب توفرها في نظام إدارة الجودة الذي يتعين أن تصممه و تتبناه إدارة المنظمة للتأكد من ان منجاتها(سلع او خدمات) تتوافق او تتفوق حاجات او رغبات و توقعات العملاء (محمد، سلطان حمو، 2024، ص157) و الملحق رقم 07 في هذه الدراسة يبين النسخة المطورة و المعتمدة في قياس جودة المكتبة

- منظومة التوثيق الإلكتروني عبر الخط SNDL

- وليام ديمينغ: (W Deming) (1900-1993)، حاصل على دكتوراه في الرياضيات والفيزياء، صار مهندسا صناعيا أمريكيا مشهورا بالإضافة الى مواهب أخرى كالكتابة والتلحين والاستشارة الإدارية والاقتصادية، كما يعرف بأنه أبو الجودة، لاحظ أن الموظفين هم وحدهم من يتحكم في عملية الإنتاج، وعلى أساس ملاحظاته وخبرته أسس نموذجه المسمى "دائرة ديمينغ" والتي تقوم على أربعة محاور. له مؤلفات كثيرة أشهرها "الجودة الإنتاجية والوضع التنافسي"

الملحق رقم 2

دليل مقابلة موجهة للسيد مدير المكتبة المركزية.

1- المحور التمهيدي: تقديم المبحوث من حيث الخبرة المهنية والمؤهلات العلمية.

هل لكم ان تعرضوا علينا سيرتكم الذاتية في التكوين في التسيير الببليوغرافي وخبرتكم المهنية في هذا المجال. ولنبدأ بمؤهلاتكم العلمية والتكونية ثم نتقل ال خبرتكم المهنية في التسيير.

2- المحور الأول: المكتبة كمكان:

س1 هل ترون أن موقع المكتبة يسهل عملية الوصول اليها بسهولة

س2 هل ترون أن وجود مصعد واحد لبناء ضخم يتكون من 04 طوابق وعدة اجنحة ومصالح وقاعات، كاف للوصول بسهولة ومرونة لمختلف مصالح المكتبة، خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة؟

س3 كيف تقيمون السيد المحاف حالة مبنى المكتبة من حيث سلامته من التشققات والتصدعات؟

س4 هل يحتوي مبنى المكتبة على أجهزة انذار مضادة للحريق؟

س5 هل هناك مخارج للطوارئ كافية وموزعة بشكل ملائم؟

س6 هل المبنى، خاصة في قاعات المطالعة و"صالات" العرض يحتوي على أجهزة تكييف وتدفئة؟

س7 هل المكتبة تحوز على فريق صيانة ونظافة مؤهل؟

س8 هل هناك خريطة للمبنى توضح وتحدد مواقع واتجاهات أجزائها؟

س9 هل ترى أن أجزاء وأقسام المكتبة كافية لتحقيق أهدافها؟

س10 هل تر أن هندسة المكان تتسم بالمرونة بحيث يمكن إنشاء مصالحات وأقسام بوظائف جديدة؟ وهل هي قابلة لتغييرها بحيث يمكن أن نبادل بين الأجزاء والوظائف المختلفة – Interchangeability؟

س11 هل ترى أن هندسة المكان ملائمة للنشاط الببليوغرافي، بمعن توفر شروط البحث والمطالعة والعرض، خاصة من حيث: --

-الهدوء والشعور بالأمن؟

-الإضاءة الطبيعية والاصطناعية؟

-من حيث التهوية؟

س12 بحكم خبرتكم واطلاعتكم على هندسة مباني مكاتب أكاديمية أخرى، داخل الوطن وخارجه، بماذا تقيم هندسة مبن المكتبة التي تشرفون عليها بالمقارنة مع مكاتب أخرى

- غير راض تماما

- غير راض

- محايد

- راض

- راض تماما

س13 لاحظنا سيدي المحافظ ان هناك مرافق تابعة للمكتبة مشغولة من قبل هيئات أخرى ليست تابعة للمكتبة، ألا يؤثر ذلك على السير العادي للمكتبة؟

3 المحور الثاني: الموارد المادية والبشرية التي تحوزها المكتبة .

س1 نبدأ سيدي المحافظ بالموارد البشرية، هل عدد الموظفين والمستخدمين كاف؟

س2 هل هم مؤهلين من حيث التكوين للقيام بالتزاماتهم، أي حائزين على مؤهلات علمية في مجال علم المكتبات والتوثيق والمعلومات؟

س3 هل يستفيدون من تكوين مستمر في مجال عملهم من أجل تحيين معلوماتهم ومهاراتهم؟

س4 هل يستفيدون من نظام حوافز خاص؟

س5 كيف تقيم جودة بيئة عملهم؟ هل هي بيئة:

- مشجعة ومحفزة؟

- عادية وروتينية، كأى عمل اداري في مؤسسة أخرى؟

- بيئة مثبطة وضاغطة؟

س6 هل ترى أن فريقك يحوز على مهارة المرونة والقدرة على التكيف مع المستجدات والتحديات والرهانات الجديدة المطروحة على المكتبات الأكاديمية؟

س7 هل تعتقدون جلسات تنسيق وتقييم الأداء الذاتي من اجل تعزيز نقاط القوة ومعالجة الخلل الوظيفي؟

س8 هل تنسقون وتتواصلون مع محافظي المكتبات الفرعية؟ وهل يكون من ضمن اهتماماتكم تحسين جودة الخدمة؟

س9 هل تنسقون مع محافظي المكتبات الجامعية على المستوى الوطني وحتى الأجنبي من أجل تطوير جودة الخدمة؟

س10 لننتقل الآن إلى الجانب المادي، تحديد الأجهزة والوسائل:

- هل عدد مكاتب الموظفين كافية؟ وهل هي مجهزة بوسائل العمل الضرورية، حواسيب، هاتف وموزع داخلي، أنترنت، شروط الراحة من تكييف وتدفئة.. الخ
- منصات استقبال وتوجيه المستخدمين؟

س11 ماذا عم قاعات المطالعة وصلالات العرض والمحاضرات، هل عددها كاف؟ هل تحوز على الشروط الضرورية لأداء وظائفها؟ وهل ترى أن موقعها وهندستها ملائمين لنشاطها؟

س12 لاحظنا، كما في كل مواقع جامعتنا عدم وجود أماكن استراحة كالنوادي والمقاهي، ودورة مياه متاحة للجميع، هل من تدابير لتداركها النقص؟

س13 ماذا عن الأنترنت، من حيث حجم التدفق ونظام التوصيل؟

س14 كيف تقيم ما تمتلكه المكتبة من أجهزة البحث الوثائق، من حيث الكم والكيف؟ وما تمتلكه من أجهزة عرض البيانات وقاعات عرض خاصة وأجهزة تكبير الصوت وكاميرات وآلات نسخ.. الخ

س15 هل المبنى يحتوي على ممرات وقاعات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة، وبالمناسبة هل في المكتبة رصيدا وثائقيا خاصا بهذه الفئة، كمراجع بالبراي وأشرطة سمعية.. الخ؟

س16 لننتقل إلى جانب مهم، ألا وهو الرصيد الوثائقي والورقي والإلكتروني وعدد المشتركين وعدد المستغلين لخدمات المكتبة فعليا:

- العدد الإجمالي للمشاركين من الطلبة
- العدد الإجمالي للمشاركين من الأساتذة.....
- عدد المشاركين من الطلبة لكل كلية.....
- كلية الآداب والفنون
- كلية العلوم الاقتصادية والتسيير
- كلية العلوم الاجتماعية:
- كلية علوم المادة والمهندس
- كلية الطبيعة والحياة

- كلية الطب
- كلية علوم الإعلام والرياضيات
- كلية العلوم القانونية والسياسية
- المدرسة الوطنية للرياضة والنشاط البدني
- عدد المشتركين من الأساتذة لكل كلية:
- كلية الآداب والفنون
- كلية العلوم الاقتصادية والتسيير
- كلية العلوم الاجتماعية:
- كلية علوم المادة والمهندس
- كلية الطبيعة والحياة
- كلية الطب
- كلية لعلوم الإدارية والقانونية
- كلية علوم الإعلام والرياضيات
- العدد الإجمالي للمشاركين من طلبة الدكتوراه
- العدد حسب الميادين والتخصصات

عدد العناوين الإجمالي؟

عدد المراجع الإجمالي: باللغة العربية باللغة الإنجليزية.... باللغة الفرنسية..... باللغة الإسبانية.....

عدد المعاجم والموسوعات

عدد الأطروحات

الرصيد الإلكتروني:

حسابات الولوج الى منصة المكتبة الرقمية SNDL

س17 أفدنا السيد المحافظ عن كيفية الاقتناء ؟ هل تتم حسب استشارا الأساتذة و المختصين ، هل تخضع عملية الشراء للقوانين الصفقات العامة ؟

4 المحور الثالث: الوظائف والأدوار (الخدمات المكتبية)

س1 هل للمكتبة موقع الكتروني

س2 هل للمكتبة حسابات في مختلف مواقع التواصل الاجتماعي؟

س3 هل للمكتبة قائم بالإتصال ؟

س4 هل توفرون سجل شكاوى وملاحظات للمستخدمين او صندوق اقتراحات الكتروني او واقعي داخل المكتبة؟

س5 هل توفرون للمستخدمين والزائرين خريطة للمكتبة توضح مواقع واتجاهات مرافقها (الالكترونية او مادية)؟

س6 هل توفرون دليلا ورقيا او الكترونيا للمستخدمين والزائرين يبين كيفية الاستفادة من خدمات المكتبة؟

س7 ننتقل الة الخدمات المباشرة للمكتبة وافاداتكم في هذه النقطة غاية في الأهمية لموضوعنا ولنبدأ بالخدمات العامة، أي الإعارة وأنواعها، ماهي أنواع الإعارات التي تقدمها المكتبة؟ ما هو عدد المراجع المسموح به؟ وما المدة؟

س8 ماهي الخدمات الفنية التي توفرها المكتبة؟ (الفهرسة/التصنيف واعداد الببليوجرافيات وكذا صيانة مصادر المعلومات..)

س9 هل فريقكم يرافق ويوجه المستخدمين؟

س10 بالإضافة ال خدمة توفير مصادر المعلومة وأماكن المطالعة والمراجعة، هل هناك خدمات أخر تقدمها المكتبة؟

س11 هل المكتبة تضمن للمستخدمين دورات تكوينية في المنهجية والبحث الوثائقي في شكل ورشات عمل، ندوات تكوينية، بالتنسيق مع الأساتذة الباحثين؟؟

س12 هل المكتبة منفتحة على محيطها الثقافي والاقتصادي والاجتماعي؟ كأن تقييم معارض / محاضرات / أيام دراسية / أنشطة ثقافية وتوعوية ... أخ

س13 هل المكتبة و في اطار تحفيز الطلبة خاصة، على القراءة والإقبال على خدمات المكتبة، تقوم بنشاطات تحفيزية ونشاطات داعمة لرفع درجة المقروئية والبحث الببليوغرافي مثل:

- تنظيم فعاليات تحديات القراءة مع مكافآت رمزية للمتفوقين
- إطلاق نادي قراءة جامعي لمناقشة الكتب الأكاديمية
- تصميم قوائم قراءة مقترحة لكل تخصص تكون مفيدة وجاذبة
- اتاحة مساحة قراءة جماعية للنقاش حول الكتب والمقالات المهمة
- عقد شراكة مع الأساتذة لتقديم محاضرات او توصيات حول أفضل الكتب او المقالات.

س14 كآخر سؤال مهم في هذا المحور، ماذا عن الاعتمادات المالية المخصصة للمكتبة المركزية، كيف تقيمها، خاصة الاعتمادات المخصصة لإثراء الرصيد الوثائقي الورقي و الإلكتروني ؟

5 محور التخطيط و الاستشراف :

س1 تحسبا للتحديات والرهانات التي يفرضها التحول الرقمي، نريد أن نسألكم عن التدابير والإجراءات التي تقومون بها تسبا للمستقبل، سواء على المدى القريب أو البعيد، فهل تفكرون أو تخططون ل:

- تكامل المكتبة الورقية مع الرقمية مثل توفير رموز QR داخل المكتبة تقود الى المصادر الإلكترونية؟
- استخدام تكنولوجيا الواقع المعزز (AR) لربط الكتب المطبوعة بمحتوى رقمي إضافي جذاب
- أكشاك استعارة ذكية ذاتية تعمل بالبطاقات الجامعية
- استخدام تطبيق الكتروني يتيح للطلاب حجز المراجع مسبقا واستلامها بسهولة.

س2 هل هناك أفكار أخرى تتعلق بالمستقبل وبتحسين جودة الخدمة المكتبية تفيدوننا بها؟

السؤال الختامي: هل لدى السيد المحافظ أية إضافات تفيدينا او تعليقات بشأن المقابلة

نشكركم سيدي جزيل الشكر على تعاونكم ودعمكم للبحث العلمي.

الملحق رقم 3: مقابلة موجهة للسيدات والسادة الأساتذة الباحثين "

1- محور البيانات الشخصية:

المؤهل العلمي	التخصص	مؤسسة الانتماء	الرتبة العلمية	الخبرة المهنية

2- المحور الثاني: المكتبة كمكان (البيئة الفيزيائية والبنية المورفولوجية للمكان):

- س1: هل ترى أن موقع المكتبة مناسب ويسهل الوصول اليه؟
- س2: كيف تقيم عملية الوصول الى مصالح المكتبة؟ هل ترى انها سريعة وسلسة ام تحتاج الى بذل جهد واستهلاك وقت؟
- س3: كيف تقيم مبنى و هيكل المكتبة، هل ترى أن هندسته:

- ملائمة للنشاط المكتبي
 - مرنة ويمكن إضافة مصالح جديدة واجراء عملية تبادل في المواقع والوظائف بين المصالح؟
- س4: هل شروط النشاط البيبليوغرافي (المكتبي) من مطالعة، اعارة، مراجعة ومذاكرة، بحث إلخ متوفرة:

- الهدوء
 - التهوية
 - الإضاءة الطبيعية والاصطناعية
 - الأمن
 - النظافة
 - دورة مياه
 - أجهزة تكييف وتدفئة
- س5: بحكم خبرتكم وترددكم على مكتبات اكااديمية أخرى، داخل وخارج الوطن، وبالمقارنة مع مكتبتنا الجامعية المركزية، بماذا تقيم هندسة مكانها / هل انت:

- غير راض تماما
- غير راض
- محايد
- راض
- راض تماما

2 - محور الموارد البشرية والمادية للمكتبة:

- س1: هل ترى أن عدد المستخدمين كاف؟
- س2: بماذا تقيم كفاءتهم المهنية:

- عالية جدا
- عالية

- عادية
- متدنية
- متدنية جدا

س3: بماذا تقيم استجابتهم وتفاعلهم مع المراجعين؟

- الحد الأدنى المطلوب
- المستوى المتوقع
- مستوى متدني

س4: ما تقييمك للبنية التحتية للمكتبة؟ من حيث:

- قاعات المطالعة
- قاعات العرض

هل هي كافية وتحوز على شروط تأدية وظائفها؟

س5: كيف تقيم تدفق الأنترنت في المكتبة؟

س6: كيف تقيمكما وكيف أجهزة البحث البيبليوغرافي؟

س7: هل تتمكن من الوصول الى المعلومات التي تحتاجها من المنزل والجامعة؟

س8 هل الفهرس الإلكتروني سهل الاستخدام

س9: ماذا ن الرصيد الوثائقي، الورقي والإلكتروني: هل هي كافية؟ هل مواضيعها ومتونها محينة ومناسبة تخصصك ومجالات بحثك واحتياجاتك الأكاديمية؟

3- محور طبيعة العلاقة بالمكتبة، وتقييم خدماتها:

س1: هل لك اطلاع على نشاطات المكتبة؟ كعمليات تجديد الرصيد الوثائقي / محاضرات، معارض، أبواب مفتوحة...

- اذا كان نعم، ما كانت وسيلتك لذلك؟

- إذا كان لا، لماذا لم تستطع الحصول على المعلومة؟

س2: هل سبق لك وأن سجلت ملاحظات تقييمية عن المكتبة في سجل الشكاوى؟

س3: هل سبق لك وان شاركت في نشاط تنسيقي لصالح الطلبة أو الأساتذة مع المكتبة؟

س4: هل توجه طلبتك للمكتبة، عناوين ومراجع محددة؟

س5: هل سبق وأن رافقتهم؟

س6: هل تنصح زملائك بالتردد على المكتبة والاستفادة من خدماتها؟

س7: هل ترى أن ساعات الدوام كافية؟

س8: ما موقفك من تمديد الدوام الى المساء والليل؟

س9: في ظل التحولات الرقمية، هل ترى أن مكتبتنا قادرة التكيف معها؟

س10: هل ترى أن المكتبة، على الأقل في صيغتها التقليدية آيلة الى الزوال؟

س11: ماذا تقترح لاستقطاب الطلبة والأساتذة للتردد على المكتبة والاستفادة من خدماتها؟

س12: اجمالاً، ما تقييمك لخدمات المكتبة / هل انت:

- غير راض تماماً

- غير راض

- محايد

- راض

- راض تماماً

انتهت اسئلتنا، هل لديك ملاحظات عنها؟ إذا كان لديك ما تضيفه لإثراء ديل المقابلة او المعطيات التي تفيدني في بحثي، تفضل بها رجاءاً.

شكراً جزيلاً على حسن تعاونك أستاذ وتمنياً لك بالتوفيق.

الملحق رقم: 4

دليل مقابلة موجهة للمبحوثين المستخدمين والمستفيدين من الخدمة المكتبية للطلبة (الأطوار الثلاثة)

1- محور البيانات الشخصية :

- الجنس

- المستوى الدراسي

- التخصص

2- محور طبيعة الاستخدام:

- الخدمة المكتبية :

- تأتي للمكتبة دائما

- اول مرة

- تأتي للمكتبة :

- بتوجيه من الاساتذة

- برغبة شخصية

- برفقة زميل

- تأتي للمكتبة بغرض :

- استعارة مراجع

- لإنجاز بحث

- للمطالعة الداخلية

- لإنجاز عمل جماعي

- استخدام المراجع يكون بغرض :

- اعداد مذكرة

- تعميق معارفك في مادة او مجال معين

3- محور مواقف واتجاهات المستخدمين حول الخدمة المكتبية :

- كيف تقيم استقبالهم للطلبة ؟

- ملائم
- ملائم جدا
- عادي
- غير ملائم
- غير ملائم جدا
- كيف تقيم طريقة استجابتهم لطلبات المستخدمين ؟
- سريعة و احترافية
- لا يكثرون
- هل تتلقى توجيه و مساعدة من الموظفين عند طلبها ؟
- هل تقييمك لنوعية المراجع ، تطابقه لتخصصك ؟
- هل ترى ان معلوماتها حديثة ؟
- هل ترى ضرورة تستعين عدد الاعارة ام جعلها حرة ؟
- هل ترى ان مدة الاعارة كافية ؟
- هل ترى ان مدة المداومة كافية ؟
- هل انت مع تمديد فترة المداومة الى الليل ؟
- لماذا ؟
- هل ترى ان اجهزة البحث البيبليوغرافي كافية و متاحة ؟
- هل الولوج الى الفهرسة سهل و مرن ؟
- هل طريقة الفهرسة وجدولة المراجع والوثائق مناسبة ؟
- هل معجم تدقيق الانترنت مناسب للبحث البيوغرافي ؟
- هل انت راضي عن الخدمة المكتبية ؟
- غير راض تماما
- غير راض
- محايد
- راض
- راض تماما

الملحق رقم 05: إطار الملاحظة

1- الجوانب الفيزيائية لمكان العمل:

- وصف المكان:
- النظافة
- المساحة
- الديكور
- الاضاءة
- الهدوء
- وجود مكيفات / ندفئة
- أجهزة انذار ووقاية من الحريق
- مخارج النجدة

2- شروط استغلال المكان:

- بزة ولباس العمل
- حمل اشارة
- ادوات ووسائل العمل

3- تنظيم العمل وسيرورته:

- وجود الموظفين في اماكن العمل حسب ادوارهم
- ملاحظة ما إذا كان العمل يتم تحت ضغط ام على وثيرة عادية ومريحة
- ملاحظة ما إذا كان هناك مؤشرات على وجود شعور بالإرهاق والملل او وجود حالات تقاعس عن العمل
- مشاهدة وملاحظة المراجعين والمستخدمين للخدمات المكتبية من اساتذة وطلبة

- عدد المراجعين والمستخدمين خلال فترة الملاحظة تحديد متغير جنسهم الاناث أكثر ام الذكور

- ملاحظة ما اذا يأتون فرادى ام في جماعات

- يستخدمون الوسائل المتاحة

- يطلبون المساعدة من الموظفين

- مراقبة حالة يعني الترميز على طالب او طالبة منذ دخولها المسار و مسار طلب الخدمة ووقت الخروج

- ملاحظة هل توجد مرافقة للطلبة من قبل الاساتذة؟

- ملاحظة مدى استجابة الموظفين لطلبات المستخدمين ونمط المعاملة والاستجابة

- ملاحظة وجود او عدم وجود سجل شكاوى

- ملاحظة وجود لوحة اعلانات

- ملاحظة عدد مستعملي قاعة المطالعة الداخلية المتخصصة بالمعاجم والاطروحات

- ملاحظة استخدام قاعة المطالعة الموجهة من قبل الطلبة

الملحق رقم:06

استبيان LibQUAL + المختصر

يرجى تقييم كل عبارة وفقا للمعايير التالية:

- الحد الأدنى المقبول
- المستوى المتوقع
- المستوى الفعلي في المكتبة

أولاً: التعامل والخدمة (Affect of Servie)

الموظفون يعاملونني باحترام.

- الحد الأدنى المقبول
- المستوى المتوقع.....
- المستوى الفعلي.....

الموظفون متاحون لمساعدتي عندما أحتاج.

- الحد الأدنى المقبول
- المستوى المتوقع.....
- المستوى الفعلي.....

الموظفون يمتلكون المهارة للإجابة عن استفساراتي.

- الحد الأدنى المقبول
- المستوى المتوقع.....
- المستوى الفعلي.....

ثانياً: التحكم بالمعلومات (Information control)

أتمكن من الوصول ال المعلومات التي أحتاجها من المنزل او الجامعة.

- الحد الأدنى المقبول
- المستوى المتوقع.....
- المستوى الفعلي.....

الفهرس الإلكتروني سهل الإستخدام.

- الحد الأدنى المقبول
- المستوى المتوقع.....
- المستوى الفعلي.....

توفر المكتبة مصادر الكترونية و مطبوعة كافية لتغطية احتياجات دراستي او بحثي.

- الحد الأدنى المقبول
- المستوى المتوقع.....
- المستوى الفعلي.....

ثالثاً: المكتبة كمكان (Library as place)

توفر المكتبة بيئة هادئة للدراسة الفردية .

- الحد الأدنى المقبول
- المستوى المتوقع.....
- المستوى الفعلي.....

توجد مساحات كافية للدراسة الجماعية:

- الحد الأدنى المقبول
- المستوى المتوقع.....
- المستوى الفعلي.....

المكتبة مكان يلبي احتياجاتي الأكاديمية.

- الحد الأدنى المقبول
- المستوى المتوقع.....
- المستوى الفعلي.....

ملاحظات إضافية:

.....

.....

.....

.....

.....

الملحق رقم 07**يوضح مؤشرات الأداء، معيار 2014 ISO11620**

مؤشرات الأداء			المرجع
المجموعات	B.1.1	الموارد و الوصول إليها والبنية التحتية	B1
توفر العاوين المطلوبة	B.1.1.1		
النسبة المئوية للعناوين المطلوبة في المجموعة	B.1.1.2		
نسبة الوصول المرفوضة	B.1.1.3		
عدد الوثائق الرقمية لكل 1000 وثيقة في المجموعة	B.1.1.4		
النسبة المئوية للمنشورات الأكاديمية للمسسة لمالكة	B.1.1.5		

الوصول	B.1.2	الإستخدام	B2
دقة الرفوف	B.1.2.1		
متوسط وقت استرجاع المستندات من الأكوام المغلقة	B.1.2.2		
سرعة الإعارة بين المكتبات	B.1.2.3		
نسبة نجاح الإعارة بين المكتبات	B.1.2.4		
معدل سرعة المعاملات المرجعية	B.1.2.5		
النسبة المئوية للمواد النادرة التي يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت	B.1.2.6		
النسبة المئوية للمواد النادرة التي هي في حالة مستقرة	B.1.2.7		
النسبة المئوية للمواد النادرة التي تحتاج الى ترميم	B.1.2.8		
المرافق	B.3	الكفاءة	B3
المساحة المخصصة لكل فرد	B.1.3.1		
الأماكن المتاحة للجلوس للأفراد	B.1.3.2		
أوقات الفتح مقارنة بالطلب	B.1.3.3		
النسبة المئوية لمساحة لتخزين المجموعات	B.1.3.4		
الموظفين	B.1.4		
الوظفين لكل فرد	B.1.4.1		
المجموعات	B.2.1.		
دوران المجموعة	B.2.1.1		
اعارة لكل فرد	B.2.1.2		
النسبة المئوية للعناوين غير مستخدمة	B.2.1.3		
معدل الوحدات المحملة لكل فرد	B.2.1.4		
عدد التنزيلات لكل وثيقة رقمية	B.2.1.5		
الوصول	B.2.2		
معدل زيادة المكتبة بالنسبة لكل فرد	B.2.2.1		
النسبة المئوية لطلبات المستخدمين الخارجيين (المعلومات الإلكترونية)	B.2.2.2		
النسبة المئوية لمعدل الإعارة للمستخدمين الخارجيين	B.2.2.3		
معدل مشاركة كل فرد في أنشطة المكتبة	B.2.2.4		
معدل مشاركة كل فرد في دروس التدريب	B.2.2.5		
المرافق	B.2.3		
معدل استخدام المستخدمين للمقاعد	B.2.3.1		
عامة	B.2.4		
معدل التأثير في الجمهور المستهدف	B.2.4.1		
رضا المستفيد	B.2.4.2		
معدل رجوع كل فرد لأداء خدمة معينة (الإستعداد للعودة)	B.2.4.3		
المجموعة	B.3.1.		

تكلفة كل اعادة	B.3.1.1.		
تكلفة الإعادة لكل استخدام المجموعة	B.3.1.2		
تكلفة التحميل	B.3.1.3		
الوصول	B.3.1.4		
متوسط الزمن للحصول على الوثائق	B.3.1.5		
متوسط زمن معالجة الوثائق	B.3.1.6		
الموظفين	B.3.3		
معدل نسبة موفي خدمات المستعملين	B.3.3.1		
معدل الإجابات الصحيحة	B.3.3.2		
معدل نفقات التزويد على تكلفة الموظف	B.3.3.3		
إنتاجية الموظفين في معالجة الوسائط	B.3.3.4		
إنتاجية الموظف في خدمات الإعادة و الإسترجاع	B.3.3.5		
تكاليف الموظفين لكل عنوان مفهرس	B.3.3.6		
عامة	B.3.4		
التكلفة لكل مستخدم	B.3.4.1		
التكلفة لكل زيارة للمكتبة	B.3.4.2		
المجموعة	B.4.1		
نسبة النفقات على توفير المعلومات الإلكترونية	B.4.1.1		
الموظفين	B.4.2		
النسبة المئوية لموظفي المكتبة الذين يقدمون الخدمات الإلكترونية	B.4.2.1		
عدد ساعات الحضور لدروس التدريب و التكوين لكل موظف	B.4.2.2		
النسبة المئوية لوقت الموظفين المنفق في التدريب	B.4.2.3		
النسبة المئوية للعاملين في التكتلات التعاونية و المشروعات	B.4.2.4		
عامة	B.4.2		
النسبة المئوية للوسائل المكتبية التي تتلقاها بواسطة منحة خاصة	B.4.3.1		
النسبة المئوية للوسائل المؤسسة المخصصة للمكتبة	B.4.3.2		

المرجع : شلواش قمره كرم و عيواز محمد الزين ، مؤشرات معيار ايزو 11620 و دورها في تفعيل المكتبات المدرسية، قراءة تحليلية لمعيار (11620:2014) ، مجلة المعيار، ع5، المجلد 27،

2023/09/15

الملحق رقم 08: بطاقة تقييم المبني Checklist

اسم المبني:

مؤسسة الانتماء:

تاريخ التقييم:

اسم المقيم:

المجال 01: الموقع والوصول

ملاحظات	لا	جزئيا	نعم	المعيار
				المبني يقع في مكان يسهل الوصول اليه من قبل جميع الفئات
				توفر مواقف كافية للسيارات و وسائل النقل
				وجود ممرات و مصاعد ملائمة لذوي الإحتياجات الخاصة

المجال 2: البنية التحتية والسلامة

ملاحظات	لا	جزئيا	نعم	المعيار
				سلامة الهيكل الإنشائي و خلوه من التشققات و التصدعات
				توفر نظام انذار ومكافحة الحرائق
				وجود مخرج طوارئ كافية و موزعة بشكل ملائم
				توفر تهوية و اضاءة طبيعية كافية

المجال 3 البنية الداخلية والخدمات:

ملاحظات	لا	جزئيا	نعم	المعيار
				نظافة المرافق و صيانتها الدورية (دورة المياه، الأرضيات...)
				توفر مساحات تعليمية، قاعات دراسة، مختبرات...
				وجود أماكن للاستراحة و الراحة (مجلات، مقاهي..)
				توفر الأنترنت و أجهزة عرض و تقنيات تعليمية حديثة

المجال 4 الجمالية والاستدامة:

ملاحظات	لا	جزئيا	نعم	استخدام الألوان و مواد مريحة للعين و التصميم الداخلي
				وجود مساحات خضراء أو أماكن مفتوحة حول المبني
				سهولة تنظيف و صيانة الواجهات الخارجية

التقييم العام:

من اصل.

ع/ المعايير المستوفاة

نقاط القوة

.....

.....

.....

.....

نقاط الضعف:

.....

.....

نقاط تحتاج الى تحسين :

.....

.....

.....