

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات: تخصص هندسة وتكنولوجيا المعلومات الموسومة بـ :

جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت -

إشراف الأستاذ:

د. دربيخ نبيل

من إعداد الطالبتين :

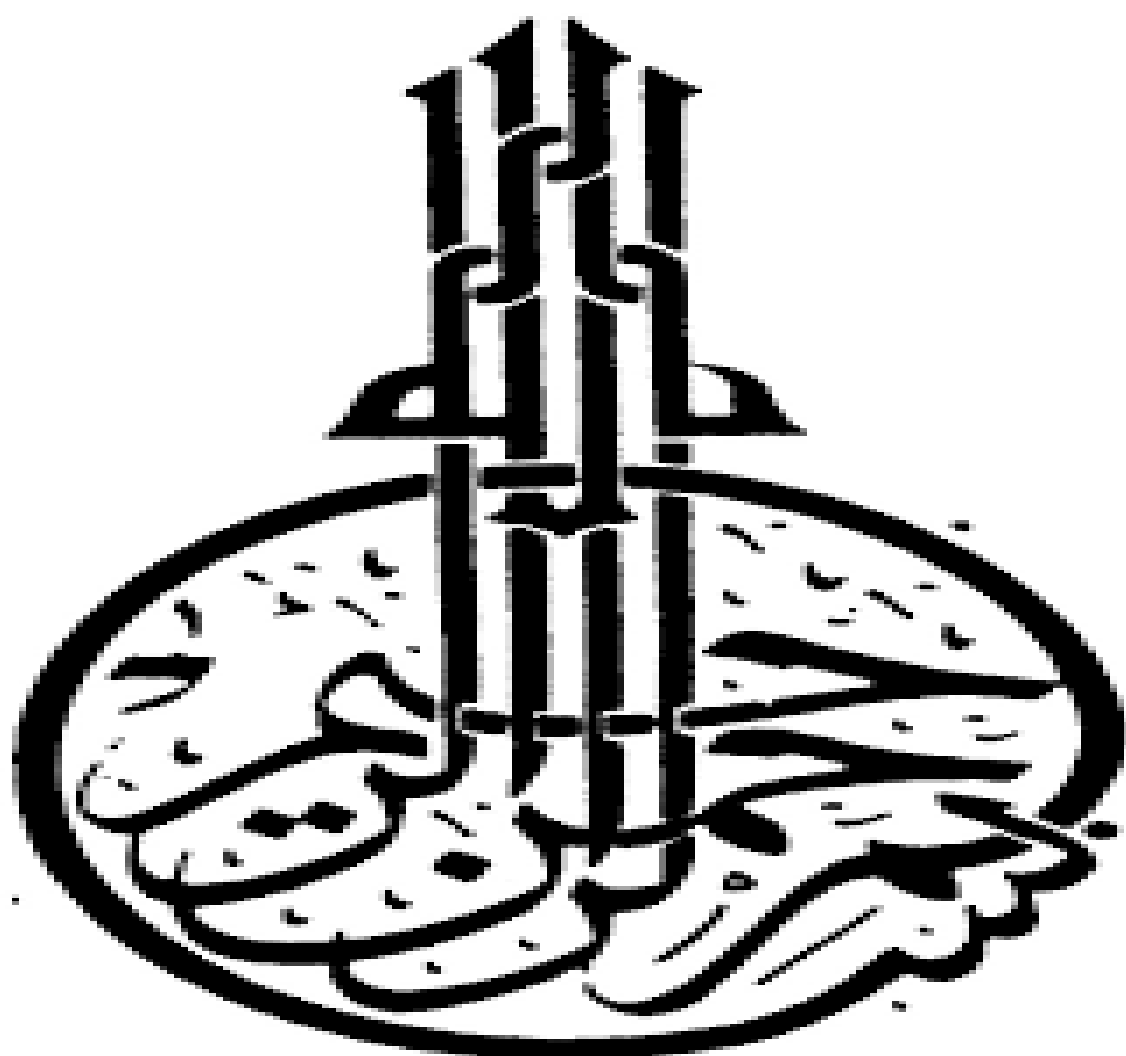
غري أم الشيخ

قلقال حيزية

لجنة المناقشة

رئيسا	د. رواجي خيرة
مشرفا ومقررا	د. دربيخ نبيل
مناقشا	أ. العياشي بدر الدين

السنة الجامعية: 2018-2019



شكر و عرفان

مصدقاً لقوله تعالى ﴿لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾ سورة ابراهيم الآية 07

نحمد الله عز وجل على أن وفقنا وبث فينا روح المثابرة والاجتهاد وأنار بصيرتنا في ظلمة أشواك الحياة والذي شملنا بكرمه ورعايته حتى أتممنا إنجاز هذا العمل المتواضع وعملاً بقوله - ﷺ - : " من لم يشكر الناس لم يشكر الله -
لذلك نتوجه بأسمى العبارات وخالص التحيات إلى :

الاستاذ الفاضل "دريغ نبيل" الذي غمرنا بفيض نصائحه وارشاداته وتابع خطوات هذا العمل منذ بدايته إلى نهايته

كما نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير إلى كافة الأساتذة الأفاضل بقسم العلوم الانسانية على كافة ما قدموه لنا من معارف طيلة مشوارنا الجامعي بجامعة تيارت وخاصة أساتذة تخصص علم المكتبات
كما نخص بالشكر الاستاد "بن ستيتي عبد المالك" والاستاد "شليح رحيم" وامين المكتبة المركزية لخميس مليانة
"عيسى منصور"

وبأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى عمال "مكتبة الاحسان" ونشكرهم على صبرهم معنا طيلة فترة كتابة المذكرة

اهداء

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه الذي وفقني على اكمال هذا العمل
إلى هبة الرحمن لولاهما لما كنت أعيش أسعد أيامي، فالحمد لله علة نعمة الوالدين
إلى من وهبا لي حياتهما بلا مقابل وعلماني مبادئ الحياة وكانا سندا لي في حياتي في كل خطوة خطوتها،
ودفعاني إلى الأمام حتى نلت بفضل ربي الشهادة والمقام، وأي شهادة أعلى من بركتهما: أمي و أبي أشكركما
على تعبكما علي

إلى أخواتي واخواني رفقاء دربي في هذه الحياة:

كريمة، فاطمة، عبد الاله، عمر

إلى كل يحمل لقب قلقال وفادن.

إلى براعم العائلة: ابراهيم، اسماعيل، اسلام، اميمة، اخلاص، تسنيم

إلى كل صديقاتي: كريمة، لويزة، مباركة، فطيمة، كريمة، نسرين، أمينة، حنان، حياة، نجاة، عائشة

إلى من شاركتني في هذا العمل صديقتي أم الشيخ "سميرة"

إلى كل من علمي حرفا او اسداني نصحا أو دعا لي بالنجاح

حيزية



اهداء

بسم الله المتصرف في الكون والملكوت

الذي لا يفنى ولا يموت

إلى التي حملتني الشهور وعودتني السرور أسأل الرب الغفور أن يسكنها الجنان والقصور

إلى قرّة وحبّية قلبي إلى أجمل جوهرة في حياتي أمي الغالية "فاطمة" أطال الله في عمرها

إلى أعز ما يلفظ به اللسان ويهتف به الفؤاد إلى من علمني الصبر والصمود

إليك أنت سيدي الرائع ويا من سيادتك تفوق قمة الروعة أبي الحنون 'مُحَمَّد' أطال الله في عمره

إلى من كانوا بجانبني في هذه الحياة بجلوها ومرها إخوتي الأعزاء

'فتيحة، علي، قاسم، العيد'

إلى الكتاكيت الصغار 'أنس، تسنيم'

إلى كل من جمعني بهم لحظة حب ومودة وصدّاقة الى صديقتي الحبيبات : لويّزة، كريمة، حياة،

نجاة

إلى كل من يحمل لقب 'غربي'

إلى من شاركنتني في هذا العمل 'حيزية'

إلى الذين آلفتهم ويصعب علي فراقهم طلبة علم المكتبات

إلى كل يسعهم قلبي ولم تسعهم مذكري

أم الشيخ



فهرس المحتويات:

شكر و عرفان

إهداء 1

إهداء 2

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الاختصارات

أ	مقدمة:.....
4	1-الاشكالية:.....
5	2- فرضيات الدراسة:.....
5	3-منهج الدراسة:.....
6	4-مجالات الدراسة:.....
6	5- اسباب اختيار الموضوع.....
7	6- أهداف الدراسة.....
7	7- أهمية الدراسة:.....
7	8- الدراسات السابقة:.....
14	1- ماهية المكتبات الجامعية:.....
14	1-1- تعريف المكتبة الجامعية:.....
15	1-2-1- أنواع المكتبة الجامعية:.....
15	1-2-1- المكتبات المركزية:.....
15	1-2-2-1- مكتبة الكلية.....
15	1-2-3- مكتبات الاقسام.....
16	1-2-4- مكتبة المعاهد المتوسطة.....
16	1-2-5- مكتبات المخابر.....

- 16.....3-1- أهداف المكتبة الجامعية:
- 18.....4-1- أهمية المكتبة الجامعية.
- 19.....5-1- مقومات المكتبة الجامعية:
- 19.....1-5-1- الامكانيات المادية.
- 20.....2-5-1- الامكانيات البشرية.
- 20.....6-1- وظائف المكتبة الجامعية:
- 20.....1-6-1- الوظائف الإدارية:
- 21.....2-6-1- الوظائف الفنية.
- 21.....3-6-1- خدمة المكتبة الجامعية.
- 23.....7-1- التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية:
- 24.....2- خدمات المعلومات ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين:
- 24.....1-2- مفاهيم عامة:
- 24.....1-1-2- مفهوم الخدمة.
- 24.....2-1-2- مفهوم المعلومات.
- 25.....1-2- 3 مفهوم خدمات المعلومات Information services.
- 25.....2-2- أنواع خدمات المعلومات:
- 25.....1-2-2- الخدمات الفنية أو غير المباشرة (Technical services).
- 25.....2-2-2- الخدمات العامة للقراء (المباشرة) (Public Services):
- 25.....3-2- خدمات المعلومات في البيئة التقليدية.
- 25.....1-3-2- الخدمات الفنية (غير المباشرة):
- 26.....1-1-3-2- خدمة التوريد Acquistion.
- 27.....2-1-3-2- خدمة الفهرسة.
- 28.....3-1-3-2- خدمة التصنيف.
- 29.....4-1-3-2- خدمة الاستخلاص.

- 29.....indexing : خدمة التشفيف: 5-1-3-2
- 30.....: (العامة) الخدمات المباشرة 2-3-2
- 30.....Circulation خدمة الاعارة 1-2-3-2
- 30.....الخدمات المرجعية 2-2-3-2
- 31.....Gurrent خدمة الاحاطة الجارية 3-2-3-2
- 32.....خدمة البث الانتقائي للمعلومات 4-2-3-2
- 32.....خدمة البحث عن الانتاج الفكري 5-2-3-2
- 33.....خدمة الاجابة عن الاستفسارات 6-2-3-2
- 33.....خدمة البحث بالاتصال المباشر 7-2-3-2
- 34.....خدمة تدريب المستفيدين 8-2-3-2
- 35.....خدمة الترجمة 9-2-3-2
- 36.....خدمة التصوير والاستنساخ 10-2-3-2
- 36.....خدمة النشر 11-2-3-2
- 36.....4-2 خدمات المعلومات في البيئة الالكترونية:
- 36.....1-4-2 مفهوم خدمات المعلومات الالكترونية:
- 37.....2-4-2 أنواع الخدمات الإلكترونية:
- 37.....1-2-4-2 الاجراءات الفنية
- 37.....1-1-2-4-2 الفهرسة الآلية
- 37.....2-1-2-4-2 التصنيف الآلي
- 37.....3-1-2-4-2 التشفيف والاستخلاص الآلي
- 37.....4-1-2-4-2 خدمة التزويد والاقتناء الآلي
- 38.....2-2-4-2 الإجراءات التقنية:
- 38.....1-2-2-4-2 الإعارة الآلية
- 38.....2-2-2-4-2 الإحاطة الجارية والبث الانتقائي:

- 38.....الخدمة المرجعية الآلية. 3-2-2-4-2
- 39.....خدمة تدريب المستفيدين: 5-2-2-4-2
- 40.....خدمة النشر الاليكتروني 6-2-2-4-2
- 40.....خدمة شبكات المعلومات 7-2-2-4-2
- 40.....خدمة الأنترنت 8-2-2-4-2
- 41.....مصادر المعلومات Information Sources 2-5-2
- 42.....التسهيلات اللازمة للمستفيدين 3-5-2
- 42.....المتطلبات المالية(الميزانية): 4-5-2
- 42.....خصائص خدمات المعلومات 6-2
- 42.....الخدمات غير الملموسة 1-6-2
- 42.....التماسك أو الترابط 2-6-2
- 43.....التباين او الاختلاف في طريقة تقديم الخدمة 3-6-2
- 43.....الزوال (انتهاء الخدمة المقدمة 4-6-2
- 43.....الملكية 5-6-2
- 43.....تذبذب حجم الطلب 6-6-2
- 43.....أهمية خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية 7-2
- 44.....العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية: 8-2
- 44.....مجتمع المستفيدين 1-8-2
- 44.....حجم المكتبة 2-8-2
- 44.....أهداف المكتبة 3-8-2
- 45.....نوع المكتبة 4-8-2
- 45.....العاملين في المكتبة 5-8-2
- 45.....موازنة المكتبة 6-8-2
- 45.....عوامل اخرى 7-8-2

- 45.....9-2- مجتمـع المسـتفـيدين من خـدمـات المـعلـومات: 45.....
- 45.....1-9-2- تعـريف المسـتفـيد 45.....
- 46.....2-9-2- فئـات المسـتفـيدين من خـدمـات المـعلـومات 46.....
- 46.....3-9-2- خصـائـص المسـتفـيدين 46.....
- 47.....4-9-2- العـلاقـة بـين المـكـتبـي والمسـتفـيد 47.....
- 47.....10-2- العـوامـل المـؤثـرة فـي تلبـية الـاحـتـياجـات: 47.....
- 47.....1-10-2- مجتمـع المسـتفـيدين 47.....
- 48.....2-10-2- حـجم المـكـتـبـة أو مـركـز المـعلـومات 48.....
- 48.....3-10-2- أهـداف المـركـز 48.....
- 48.....4-10-2- العـامـلين 48.....
- 48.....11-2- تحـديـد اـحـتـياجـات المسـتفـيدين من خـدمـات المـعلـومات 48.....
- 53.....1- ماهية الجودة 53.....
- 53.....1-1- مفاهيم عامة حول الجودة 53.....
- 53.....1-1-1- مفهوم الجودة Quality 53.....
- 55.....2-1-1- مفهوم جودة الخدمة 55.....
- 56.....3-1-1- مفهوم جودة خدمات المعلومات 56.....
- 57.....2-1- التطور التاريخي للجودة: 57.....
- 58.....1-2-1- المرحلة الاولى: ما قبل الثورة الصناعية (العمل في المصنع): 58.....
- 59.....3-2-1- المرحلة الثالثة: (مرحلة ضبط الجودة إحصائياً أو العينات الإحصائية) 59.....
- 59.....4-2-1- المرحلة الرابعة 59.....
- 59.....5-2-1- المرحلة الخامسة: (إدارة الجودة الشاملة) 59.....
- 60.....3-1- مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية : 60.....
- 60.....1-3-1- التخطيط للجودة 60.....
- 60.....2-3-1- تحدد احتياجات المستفيدين 60.....

- 61.....3-3-1- تطوير ملامح الخدمة.
- 61.....4-3-1- وضع الأهداف
- 62.....4-1- أهمية الجودة:
- 63.....5-1- أهداف الجودة
- 63.....1-5-1- أهداف تخدم ضبط الجودة:
- 63.....2-5-1- أهداف تحسين الجودة:
- 64.....6-1- أبعاد جودة الخدمة في المكتبات الجامعية.
- 64.....1-6-1- الاعتمادية:
- 64.....2-6-1- الاستجابة: Responsiveness
- 64.....3-6-1- الجدارة: Competence
- 65.....4-6-1- الوصول للخدمة: Accessibility
- 65.....5-6-1- المصداقية:
- 65.....6-6-1- الأمان:
- 65.....7-6-1- الاتصال: Communication
- 65.....8-6-1- درجة فهم الخدمة للمستفيد: Under
- 65.....9-6-1- الأشياء الملموسة: Tangibles
- 65.....10-6-1- اللباقة: Courteys
- 66.....7-1- أسس قياس جودة الخدمة
- 66.....1-7-1- الفجوة الأولى: فجوة البحوث
- 66.....2-7-1- الفجوة الثانية: فجوة التصميم أو الجودة الفنية.
- 67.....3-7-1- الفجوة الثالثة: فجوة التقديم
- 68.....2- آليات وطرق تحقيق الجودة:
- 68.....1-2- آليات تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية:
- 68.....1-1-2- الإدارة الحديثة ودورها في العمل المكتبي الناجح:
- 68.....1-1-1-2- مفهوم الإدارة العلمية (المنهجية):

- 69.....الإدارة العلمية: 69.....
- 69..... Management objectives : 2-1-1-2- الادارة بالأهداف
- 70..... 3-1-1-2- مراحل نظام الادارة بالأهداف:
- 71..... 4-1-1-2- وظائف الادارة:
- 72..... 5-1-1-2- أهداف العمل الاداري
- 73..... 2-2- التسويق وأثره في تحقيق الجودة بمؤسسات المعلومات:
- 73..... 1-2-2- مفهوم التسويق
- 73..... 2-2-2- تسويق الخدمات
- 74..... 3-2-2- منافع التسويق:
- 75..... 4-2-2- أثر التسويق على تطوير الخدمات المكتبية:
- 77..... 2-2- سمات الجودة في المكتبات والمراكز التوثيقية:
- 77..... 3-2- مبادئ الجودة:
- 78..... 4-2- طرق تحقيق الجودة:
- 79..... 5-2- متطلبات الجودة في المكتبات الجامعية:
- 81..... 6-2- تأثير الفضاء الرقمي على جودة الخدمات للمكتبات الجامعية:
- 82..... 7-2- مقاييس ومواصفات ISO
- 82..... 1-7-2- تعريف ايزو ISO:
- 83..... 2-7-2- سلسلة المواصفات القياسية الدولية ISO 9000:
- 84..... 3-7-2- خصائص ومواصفات الايزو : ISO 9000
- 85..... 4-7-2- أهداف مواصفات ISO 9000 في المكتبات :
- 85..... 8-2- العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين :
- 86..... 9-2- صعوبات تطبيق ضبط الجودة في المكتبات الجامعية :
- 90..... 1 - التعريف بجامعة ابن خلدون :
- 90..... 02- التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت :
- 91..... 03- الموارد البشرية:

92.....	04- مهام مصالح (هياكل) المكتبة المركزية:
96.....	2- إجراءات الدراسة الميدانية:
96.....	-مجتمع الدراسة
118.....	نتائج الدراسة حسب أبعاد قياس الجودة:
119.....	نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات :
120.....	النتائج العامة:
122.....	خاتمة:
124.....	البيبلوغرافيا.

ملاحق

ملخص الدراسة

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
91	يوضح الموارد البشرية في المكتبة المركزية.	01
96	يوضح جنس العينة المستجوبة.	02
97	يوضح تخصصات العينة المدروسة.	03
98	مستوى العينة المستجوبة.	04
99	توفر التجهيزات الحديثة الشكل.	05
99	جاذبية التسهيلات المادية.	06
100	يمثل عدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبة المستفيدين لطلبة المستفيدين.	07
101	جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة.	08
102	يوضح وفاء المكتبة بوعودها.	09
103	يوضح إظهار الاهتمام الجدي لحل مشكلات المستفيدين.	10
103	يوضح تأدية الخدمة بطريقة صحيحة.	11
104	يوضح تقديم الخدمة في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها فيه.	12
105	يوضح إعلام المكتبة لزائريها بوقت تأدية الخدمة .	13
106	يوضح تقديم خدمات فورية للزائرين من قبل موظفي المكتبة.	14
106	يوضح الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة الزائرين.	15
107	يمثل عدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبة المستفيدين.	16
108	يوضح غرس الثقة في نفوس المستفيدين من خلال سلوك موظفي المكتبة .	17
109	شعور الزائرين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة.	18
109	يوضح التعامل الدائم بلباقة مع الزائرين من قبل موظفي المكتبة:	19
110	يوضح تدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم على الاجابة على أسئلة المستفيدين.	20
111	يوضح اهتمام موظفي المكتبة بالزائرين اهتماما شخويا	21
112	يوضح تفهم موظفي المكتبة لحاجات الزائرين بشكل محدد	22
113	يوضح ملائمة ساعات عمل المكتبة لكل الزائرين .	23
114	يوضح توفير المكتبة لاماكن ملائمة لانتظار الزائرين.	24
114	يوضح وجود برامج تعليمي	25
116	يوضح مستوى جودة الخدمة بالنسبة لتوقعات المستفيد.	26
118	يوضح نتائج الدراسة حسب أبعاد قياس الجودة.	27

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
64	أهداف الجودة.	01
96	يوضح الدائرة النسبية لجنس العينة المستجوبة.	02
97	يوضح الدائرة النسبية لتخصصات العينة المدروسة.	03
98	يوضح مستوى العينة المستجوبة.	04
99	يوضح توفر التجهيزات الحديثة الشكل.	05
100	جاذبية التسهيلات المادية.	06
100	الدائرة النسبية توضح المظهر الأنيق و الزي الجيد للموظفين.	07
101	يوضح الدائرة النسبية لجاذبية المواد المرتبطة بالخدمة.	08
102	يوضح الدائرة النسبية ل وفاء المكتبة بوعودها	09
103	يوضح الدائرة النسبية ل يوضح إظهار الاهتمام الجدي لحل مشكلات المستفيدين.	10
104	يوضح الدائرة النسبية تأدية الخدمة بطريقة صحيحة.	11
104	يوضح الدائرة النسبية ل يوضح تقديم الخدمة في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها فيه.	12
105	يوضح الدائرة النسبية ل إعلام المكتبة لرائثيها بوقت تأدية الخدمة .	13
106	يوضح الدائرة النسبية لتقديم خدمات فورية للزائرين من قبل موظفي المكتبة.	14
107	يوضح دائرة النسبية الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة الزائرين.	15
107	يوضح الدائرة النسبية لعدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبة المستفيدين.	16
108	يمثل الدائرة النسبية لغرس الثقة في نفوس المستفيدين من خلال سلوك موظفي المكتبة	17
109	يمثل الدائرة النسبية لشعور الزائرين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة	18
110	يمثل الدائرة النسبية للتعامل الدائم بلباقة مع الزائرين من قبل موظفي المكتبة	19
110	يمثل الدائرة النسبية لتدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم على الاجابة على أسئلة المستفيدين	20
111	يمثل الدائرة النسبية لاهتمام موظفي المكتبة بالزائرين اهتماما شخصيا	21
112	يمثل الدائرة النسبية لتفهم موظفي المكتبة لحاجات الزائرين بشكل محدد	22
113	يمثل الدائرة النسبية لملائمة ساعات عمل المكتبة لكل الزائرين	23
114	يمثل الدائرة النسبية توفير المكتبة لاماكن ملائمة لانتظار الزائرين	24
115	يمثل الدائرة النسبية لوجود برامج تعليمية ممتازة	25

قائمة الاختصارات:

ط	طبعة
د.ط	دون طبعة
ص	صفحة
ج	جزء
ق.م	قبل الميلاد
اعلم	الاتحاد العربي للمكتبات ومراكز المعلومات
C.D Rom	أسطوانات الليزية
AFNOR	الجمعية الفرنسية للمواصفات القياسية

المنظمة الدولية للقياسات	ISO
المنظمة الأوروبية للسيطرة النوعية	EOQ
إدارة الجودة الاستراتيجية	SGM
العيوب الصفرية	Z- D
الجمعية الأمريكية للتسويق	AMA
المعهد الجزائري للتقييس	IANOr
المنظومة الوطنية للتوثيق على الخط	SNDL

مقدمة

مقدمة:

يشهد العالم الحديث متغيرات عديدة في جميع الميادين، سواء كانت اقتصادية أو سياسية أو اجتماعية، وكذا في مجال تقنية المعلومات التي أصبحت عنصر شديد الأهمية في حياتنا المعاصرة، حيث أصبحت ضرورة ملحة في شتى مجالات المعرفة البشرية، وكانت المكتبات ومراكز المعلومات من أوائل المؤسسات التي أولت هذا الجانب اهتماما كبيرا، إذ تعتبر هذه الأخيرة مرفق مهم باعتبارها تتيح للفرد الرجوع إليها لتلبية حاجاتهم من المعلومات بحيث أصبحت شريان المجتمع تمده بآخر ما تنتجه العقول، والمكتبة الجامعية كنوع مهم من أنواع المكتبات ومما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات قد أثرت في تطوير أساليب تقديم الخدمات وادوات التخزين والاسترجاع العالية، فهي من جهة تساهم في تحسين الخدمة وتخفيف الاعباء على المكتبة من جهة أخرى، وتعد خدمات المعلومات بمختلف أنواعها من الوظائف الأساسية التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات.

إن مفهوم خدمات المعلومات يعني كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أحسن استخدام، وبالتالي خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو اشباع ما لديه من حاجات للمعلومات، وكذلك التنظيم الجيد والفعال للمعلومات، ويتم ذلك بفعل اجراء عمليات واجراءات فنية تتمثل في تجميع المعلومات وتحليلها، وتنظيمها، وتوفير كادر متخصص له خبرة عملية وأكاديمية، لذا تقوم هذه المكتبات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها. ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بالجودة كونها استراتيجية مهمة تساعد المكتبات على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للمستفيد وتلبي احتياجاته وتوقعاته المعلنة وغير المعلنة سواء داخل المكتبة أو خارجها.

إن الجودة في المكتبات الجامعية قد طرحت بشكل غير واسع، ربما لقصر النظر اتجاه هذا النوع من مراكز المعلومات في إضفاء النظرة الكلاسيكية على نشاطاتها لهذا لا توجد تدابير جد خاصة تمكن من أداء جيد، إلا أن الشيء جدير بالملاحظة هو تطبيق برامج، والخطط الناجحة والفعالة لمختلف الأعمال سواء كانت خدماتية أو أعمال فنية يقابلها رضا المستفيدين، ويعتبر تحقيق لأدنى مواصفات جودة الأداء.

وللوقوف على أداء الأعمال من طرف هذا النوع من المكتبات، قمنا باختيار المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون -تيارت- كعينة نحاول من خلالها اجراء تقييم موضوعي لمختلف الاجراءات والأساليب المتاحة في تقديم خدماتها لمعرفة مدى تطبيقها لأساليب واستراتيجيات وخطط تمكنها من تقديم خدماتها التي تساهم في دعم رضى مستفيديها.

نحاول في هذه الدراسة معالجة الاشكالية بطريقة منهجية والغاية من الوصول إلى نتائج موضوعية، واعتمادنا الدقة في طرح فرضيات للإجابة عنها، ومعرفة مدى صحتها بعد تحليل النتائج معتمدين على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة وضعية المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت - موضوع الدراسة.

وعلى هذا الأساس كان الموضوع المتناول للدراسة تحت عنوان " جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت"، وتشكل دراستنا في شقين النظري والتطبيقي.

نحاول في الشق الأول إلى عرض كل ما يتعلق بمجال وجوانب الموضوع، فتطرقنا إلى التعريف بالمكتبة الجامعية والخدمات التي تقدمها، وحقيقة الجودة في المكتبات الجامعية.

أما في الشق الثاني الذي هو عبارة عن دراسة تطبيقية تناولنا فيه تحليل الاستبانات المتصلة بالواقع القائمة على المعطيات التي هي الأجوبة عن الأسئلة المكونة لها، والموجهة أساسا لفئة الطلبة المستفيدين من خدمات المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون.

وتنقسم دراستنا إلى الاطار المنهجي، الاطار النظري، وأخيرا الدراسة الميدانية يتلخص محتواها في ما يلي:

نتطرق في الاطار المنهجي للإجراءات المنهجية المختلفة للبحث، كالإشكالية وطرح الفرضيات المختلفة، ونحاول في الفصل الأول تحديد مفهوم المكتبات الجامعية، أهدافها، وظائفها، ثم نعرض على مفهوم الخدمات المكتبية، وأنواعها، والعوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات، ويليه الفصل الثاني الذي بدوره يتناول مفهوم الجودة وأهميتها وأهدافها، وكذا مراحل تطبيقها في المكتبات الجامعية، وجودة الخدمات، وكذا أبعاد جودة الخدمة بالمكتبات الجامعية، مع تسليط الضوء على معيار ايزو في ميدان المكتبات خاصة ما يحتويه معيار ايزو 9000 الذي يجسد الجودة بمعناها الحقيقي.

أما الدراسة الميدانية فقمنا بتحليل النتائج والأجوبة من استمارة الاستبيان الذي اعتمدنا عليها و الموزعة على الطلبة.

وفي الأخير توصلنا إلى أهم النتائج العامة للدراسة من منطلق الفرضيات تكون الخاتمة لبحثنا والتي اشتملت على بعض المقترحات التي نحاول من خلالها المساهمة في اثناء هذا الموضوع المتعدد الجوانب.

الاطار المنهجي للدراسة

1- الاشكالية:

تعتبر المكتبة أحد المعالم الرئيسية الدالة على ثقافة الشعوب والأفراد، فهي مصدر حصول الباحثين والدارسين على المعلومات والبيانات التي يحتاجون إليها وقد تطورت المكتبات وتنوعت على مر العصور، وقد ازدهرت في بعض الفترات واندثرت في فترات أخرى، وقد اختلفت أنواعها وتعددت أشكالها من بين هذه الأنواع نجد المكتبة الجامعية.

تعد المكتبات الجامعية من أهم المكتبات باعتبارها العمود الفقري لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، ويتوقف الاعتراف بها على نجاح أو فشل العملية التعليمية أما نجاحها فيتوقف على مدى قدرتها وفعاليتها في توفير خدمات رفيعة المستوى تلبي احتياجات المستفيدين، وكذا كيفية تقديم هذه الخدمات، فضلا عن التطور التكنولوجي الحاصل، وبالتالي أصبح لزاما عليها الارتقاء بخدماتها من خلال تبني مفهوم "الجودة" الذي لا طالما ارتبط بالمؤسسات الاقتصادية والتجارية، إلا أن ذلك لا يقف حاجزا أمام اسقاط هذا المصطلح على المؤسسات الخدمائية، والتي من بينها المكتبات الجامعية على الوجه الخاص. وعلى هذا الأساس يجب على المكتبة الجامعية الاهتمام بجودة خدمات المعلومات التي تقدمها، وذلك من اجل تحسين وتطوير العمل المكتبي داخلها، والتطلع إلى اعتماد أساليب الجودة وتدابيرها، والمواصفات التي اجتهدت المنظمات والهيئات الدولية منذ القدم في سنها، وجعلها قاعدة عمل المكتبي الذي لا يمكن تأديته إلا من خلالها، وكل هذا يصب في هدف واحد عام والذي يتمثل في تحقيق المردودية العلمية استجابة إلى متطلبات واحتياجات المستعملين، الامر الذي وضعها أمام تحديات ومعيقات مادية كانت (وسائل وتجهيزات...) أو بشرية (الكادر البشري المؤهل).

كل ما سبق ذكره تسعى المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون كغيرها من المكتبات إلى تحقيقه، من أجل الارتقاء إلى مستويات عليا والقيام بدورها على أكمل وجه وعليه يمكن تلخيص اشكالية دراستنا في: ما مدى تطبيق المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون 'تيارت' لجودة خدماتها من وجهة نظر مستفيديها؟

وتتطلب هذه الاشكالية مجموعة من التساؤلات وهي:

تساؤلات الدراسة

-هل مكتبة جامعة ابن خلدون تتطبق معايير الجودة في أداء خدماتها؟

-فيما يكمن دور العامل البشري في تحقيق جودة الخدمات المكتبية؟

-هل تحقق جودة الخدمات رضا المستفيد؟

-ما هي المعايير التي يحكم من خلالها على جودة؟

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: تطبق المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون معايير الجودة في أداء خدماتها.

الفرضية الثانية: تفتقر المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون إلى الأسس اللازمة لتطبيق معايير الجودة في

خدماتها.

الفرضية الثالثة: هناك جودة نسبية في خدمات المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون ما يفسر الرضا النسبي

لمستعملها.

3- منهج الدراسة:

المنهج: يعرف على أنه الطريق أو الأسلوب الذي يسلكه الباحث العلمي في تفصيله للحقائق العلمية في

أي فرع من فروع المعرفة، وفي أي ميدان من ميادين العلوم النظرية والعلمية.¹

وقد اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي و التحليلي والذي يمكن تعريفه على أنه أسلوب من

أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة أو موضوع محدد بصورة نوعية أو كمية رقمية من

خلال فترات زمنية متعددة.²

واعتمدنا هذا المنهج من أجل تشخيص المشكلة وكذا محاولة تحليل وتفسير البيانات المبنية أساسا على

أسئلة الاستبانة الموضوعية، وذلك لتدعيم الآراء النظرية والعلمية بالواقع الموضوعي الجيب عن الحقيقة والواقعية العامة

لموضوع الدراسة.

¹ - عناية غازي .البحث العلمي = منهجية إعداد البحوث والرسائل الجامعية: بكالوريوس ، ماجستير، دكتوراه. عمان: المناهج للنشر والتوزيع، 2010، ص 19.

² - نفسه، ص 19.

1. الاستبانة: تعتبر الاستبانة من بين أكثر أدوات جمع البيانات استخداما، وعلى الرغم من أهمية وقوة الأدوات الأخرى لما تتميز به من امكانية تطبيقها على عدد كبير من وكذا سهولة تفرغ بياناتها وتحليلها وتفسير نتائجها¹

لقد اعتمدنا على استمارة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات، وذلك محاولة منا لإضفاء طابع الدقة والموضوعية ولهذا قمنا بصياغة أسئلة واضحة ومباشرة، وبعد ذلك قمنا بعرضها على المستفيدين لإبداء آراءهم وملاحظاتهم وذلك من أجل محاولة المعرفة الشاملة لمجتمع الدراسة الخاص بموضوعنا.

4-مجالات الدراسة:

- المجال الجغرافي: تمت هذه الدراسة في المكتبة المركزية متواجدة بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية لجامعة ابن خلدون -تيارت-.

-المجال الزمني: استغرقت هذه الدراسة حوالي 6 أشهر من وقت تحديد تم من خلالها اعداد القسم النظري، وإعداد الاستبانة وتوزيعها، تفرغها، تحليلها ثم الاعداد الشامل على الشكل المطبوع.

-عينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في طلبة السنة الأولى ماستر والسنة الثانية ماستر من قسم العلوم الإنسانية التي تقدر ب أكثر من 700 طالب، وتمثلت عينة الدراسة التي قمنا بها 100 طالب و طالبة موزعين على التخصصات التالية:

ماستر 01 و02 -تاريخ مغرب حضارات قديمة ، تاريخ المغرب في العصر الوسيط، تاريخ المغرب معاصر وحديث ، إضافة إلى ماستر 1 تخصص اتصال وعلاقات عامة ،ماستر 2 تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات من .

5- اسباب اختيار الموضوع: هناك جملة من الأسباب دفعتنا لدراسة هذا الموضوع لعل أهمها:

* حادثة هذا الموضوع في الوقت الراهن والاحساس بالآثار السلبية التي تنجر عن عدم وضع معايير ومقاييس للجودة الخاصة بالمكتبات ومراكز المعلومات.

¹-بكرونفل مجّد، أبو عواد مجّد فريال. التفكير والبحث العلمي. عمان: دار المسير للنشر والتوزيع والطباعة، 2010، ص263.

* رغبتنا الملحة في إعداد المزيد من الدراسات حول موضوع الجودة.

* التوعية بأهمية تحقيق جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

6- أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

* التعرف على العقبات التي تواجه المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون في توفير عنصر الجودة بخدماتها.

* التعرف على التوقعات المستقبلية لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية لجامعة ابن خلدون.

* التعرف على العوامل التي تساعد في الوصول للجودة في خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية موضع

الدراسة.

* بما أن الهدف الرئيسي من وجود المكتبات هو تقديم الخدمات للمستخدمين، تأتي هذه الدراسة للإسهام في

تطوير خدمات المعلومات من خلال تطبيق مقياس الجودة.

7- أهمية الدراسة: تتمثل أهمية دراستنا في هذا الموضوع فيما يلي:

➤ أهمية وجود معايير للجودة في الخدمات المكتبية المقدمة للمستخدمين بالمكتبات الجامعية ومراكز المعلومات.

➤ حاجة جامعتنا الى مثل هذه المعايير والمقاييس الجديدة لتطوير أداء خدمات المعلومات في المكتبة الجامعية.

➤ انتشار الجودة ف الوقت الراهن في شتى المجالات ومنها مجال التعليم العالي بشكل ملفت.

8- الدراسات السابقة:

1. دراسة رحايلي محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية : دراسة ميدانية ومقارنة. مذكرة

لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري. قسنطينة. 2005.

شكلت هذه الدراسة من قسمين:

حاولت في القسم الأول عرض كل ما يتعلق بمجال وجوانب الموضوع للتعريف وحقيقة الجودة في المكتبة

العامة، أما القسم الثاني الميداني فهو عبارة عن تحليل الاستبيانات.

وهذا لمعالجة الاشكالية التالية: هل المكتبات العامة في ولاية قسنطينة تعتمد على تدابير الجودة في أدائها لأعمالها؟

والهدف من هذه الدراسة هو تسليط الضوء على جانب مهم في تقويم الخدمة المكتبية التي تنتهجها المكتبات العامة.

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتشخيص المشكلة محل الدراسة وتحليل الاستبانة من أجل الوصول إلى نتائج أهمها:

النقص الفادح في الجانب الألي والتكنولوجي في هذه المكتبة أثر سلبا على مختلف الأداءات فهي تركز أساسا على الجانب البشري ومدى كفاءته. انعدام روح المبادرة ومحاولة التحسين والتطوير .

2. دراسة بوعافية السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الاسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات. تخصص إعلام علمي وتقني، 2006.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين إدراكات المستفيدين لأداء الفعلي للخدمات وتوقعاتهم لمظهر جودة الخدمة المكتبية كما يراها المستفيدين

انطلقت هذه الدراسة من الاشكالية التالية:

ما واقع مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الامير عبد القادر للعلوم الإسلامية ؟

وكيف يمكن تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات في مقياس جودة خدماتها ؟

اعتمد في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، فالوصفي للجانب النظري أما التحليلي لتحليل المفرغة من الاستبانة.

وبعد معالجة المعطيات توصلت هذه الدراسة في الختام إلى مجموعة من النتائج أهمها:

تعاني المكتبة محل الدراسة من نقص في القوى العاملة وهذا ما ينعكس سلبا على مستوى الخدمات المقدمة.

تقدم مكتبة الأمير عبد القادر من الخدمات المكتبية الفنية نذكر من أهمها خدمة قواعد المعلومات والانترنت، وهذه الأخيرة التي تبقى مجرد إشهار داخل المكتبة بسبب ضعف قيمة التدفق، وكذا اقتصارها على فئة معينة دون أخرى.

كان تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة المكتبية المتوقعة مرتفعا.

كما أظهرت الدراسة تباين توقعات المستفيدين من المكتبة حيث أنهم كل مرة على أساسه المستفيد جودة الخدمة المكتبية الفعلية تختلف باختلاف الزيارات.

لكي ترتقي المكتبة إلى مستوى الامتياز يجب الاهتمام بعلاج أخطاء الخدمة أثناء استفاد المستفيد ومن تم محاولة بناء حق الامتياز معه والوصول إلى صورة المستفيد الدائم.

3. دراسة دريخ نبيل. جودة المكتبات الجامعية بين متطلبات الخدمة وواقع الأداء، دراسة على رضا المستفيدين الطلبة لخدمات المكتبة الجامعية: جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة، المؤتمر الخامس والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، تونس 2014.

الهدف من الدراسة هو معرفة وجهة نظر الطلبة وقياس مدى رضاهم حول الخدمات التي تقدمها لهم وفق أسس الجودة بحيث انطلقت من الاشكالية التالية: ما مدى رضا طلبة 20 اوت 1955 سكيكدة على خدمات المكتبة الجامعية وفق معايير الجودة؟ واعتمد على المنهج الوصفي التحليلي.

عالجت هذه الدراسة مفهوم الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات، وبعد تحليل الاستبانة المقدمة للطلبة توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- يمكن القول أن مكتبة جامعة سكيكدة لها مستوى مقبول من الرضا، من قبل الطلبة الذين تمثلهم عينة الدراسة إلا أنها تعاني من بعض النقائص من المواد الحديثة والوسائل التي تمثل الأشياء الملموسة.

2. دراسة حوسين وممداد أحمد تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة المسيلة محمد بوضياف نموذجاً- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة ابن باديس. مستغانم. 2017.

عاجت هذه الدراسة تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بحيث تناولت في فصلها

الأول المكتبات الجامعية وتحديات العصر الرقمي بتحديد وظائف المكتبة الجامعية وأهدافها والتحديات التي تواجهها في ظل الرقمنة أما الفصل الثاني فتناول أهم خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الجامعية والهدف من هذه الدراسة هو معرفة مدى قدرة المكتبة حيث انطلق الباحث في الاشكالية التالية: - ما مدى نجاعة عملية تقييم خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية؟

حاولوا الاجابة عن هذه الاشكالية بوضع فرضية أساسية وهي: تقدم المكتبة المركزية باقة من الخدمات المتنوعة كلها ضمن الاحتياجات الرئيسية للمستفيدين واعتمدوا على المنهج التحليلي.

توصلت الدراسة إلى نتائج عامة أهمها:

من اهم خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة المسيلة هي خدمتي الاعارة والبحث في قواعد البيانات وبنوك المعلومات اضافة إلى خدمة الانترنت.

معظم المستفيدين راضون عن خدمات المعلومات المعروفة لديهم والت تقدمها المكتبة.

أغلبية المستجوبين راضون عن جودة خدمات المعلومات المقدمة لديهم.

3. دراسة شيماء بنت سعود البداعية وآخرون، معايير ضبط الجودة في المكتبات الجامعية الاكاديمية السلطان قابوس، المؤتمر والمعرض السنوي الثالث والعشرون لجمعية المكتبات المتخصصة لفرع الخليج العربي، جامعة السلطان قابوس، عمان، 2017 هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى معايير تطبيق ضبط الجودة في المكتبات الجامعية وكذا الكشف عن الصعوبات التي تحد من تطبيق تلك المعايير.

انطلقت من الاشكالية التالية: ما مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الجامعية بجامعة السلطان

قابوس؟

اعتمدت في هذه الدراسة على المنهج المزجي (جمع المنهجين الوصفي والتحليلي) في تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هي:

الكشف عن وجود تطبيق عال لمعايير ضبط الجودة في المكتبة الجامعية بجامعة السلطان قابوس.

أفاد معظم العاملين في المكتبة الجامعية إلى وجود صعوبات ادارية، مالية وتقنية ولغوية تحد من تطبيقهم لمعايير ضبط الجودة.

9- ضبط مصطلحات الدراسة:

الجودة: تعني تركيز المنظمة او المؤسسة عبر الافراد العاملين بها ، و عبر الأنشطة التي وجدت من أجلها.¹ و السعي المستمر للتميز و التأكد من أن ما تقوم به المؤسسة أو المنظمة مناسب للغرض و تقديم مستوى مقبول من الجودة، يعني تفهم احتياجات المستفيدين و بالتالي تلبيتها.²

خدمات المعلومات: هي عبارة عن حصيلة تفاعل و تواصل بين المكتبة و المستفيد، و يكون هذا التواصل من خلال توفير المواد المكتبية اللازمة وفقا لاحتياجات ورغبات المستفيدين في أقل وقت و جهد ممكنين و بأقل التكاليف.³

المكتبة الجامعية: هي نوع من المكتبات يتم انشائه داخل الجامعة، تقدم خدمات تعليمية و حيوية لجميع الطلاب، و هي مكان و مصدر للمعلومات و التعليم و الابداع و التحفيز لطلاب الجامعة.⁴

¹ منصور عصام . أهمية التسويق و إدارة الجودة الشاملة في المكتبات. مجلة الدراسات المعلومات ع1، ص 81.

² <http://www.quality.org/article/what-quality>.14:52 : 2019/05/12 .

³ قريد سماح. اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية:دراسة ميدانية بمكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي - تبسة - مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل م د " .تخصص تنظيم و تسيير المكتبات و مراكز التوثيق .تبسة: جامعة العربي التبسي، 2016. ص 20-<http://www.univ-.20> . 20 : 21. 12/04/2019 . > master.tebessa.dz .

⁴ <http://www.d'efinition.net/d-d%C3%A9finition-university-library-what-does-university-library-mean-definition.nhet> . 19 : 25. 04/04/2019.

الفصل الاول:

خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

تعد المكتبة الجامعية ركيزة أساسية في الجامعة لما لها من دور أساسي في تحقيق رسالتها، المتمثلة في دفع حركة البحث العلمي ومن أجل هذا تسعى هذه المكتبات من خلال خدمات متنوعة توفرها لتلبية لاحتياجات مختلف فئات المجتمع الجامعي، بتوفير مصادر المعلومات المختلفة ووضعها في متناولهم، إضافة لتمكينهم من استخدامها بصفة فعالة .

وفي ظل التغيرات التي يشهدها العالم اليوم والمتمثل أساسا في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتسعى المكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات المعلوماتية بالعمل على تنويع مصادر المعلومات العلمية والتقنية، وكذا العمل على مواكبة التطورات من أجل تحقيق أهدافها.

1- ماهية المكتبات الجامعية:

1-1- تعريف المكتبة الجامعية:

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

- المكتبة في تعريفها البسيط: تسمى مكتبة التعليم العالي أو المكتبة الأكاديمية وهي نوع من أنواع المكتبات التعليمية تحتل موقع القلب للجامعة وذلك لأنها تساهم ايجابا في تحقيق أهداف الجامعة المتمثلة في التدريس والبحث، وهي تعبر أحد المقومات الأساسية في الجامعات العصرية، والاعتراف بها على المستويات الاكاديمية الوطنية والدولية¹.

- وعرفها المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبية والمعلومات بأنها: "مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشؤه وتدعمه وتدبره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريب والأبحاث والخدمات"².

- عرفها سعيد أحمد حسن بأنها: "ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعا معيناً وهو مجتمع الأساتذة والطلبة والادارات المختلفة في الجامعة أو الكلية أو المعهد حيث توفر لهم الكتب الدراسية وغيرها من أجل خدمة أهداف وأغراض هذه الجامعة"³.

- تعريف القاموس الموسوعي لعلوم المعلومات للمكتبة الجامعية: المكتبة الجامعية هي المسؤولة عن تزويد الطلاب والمدرسين والباحثين، بالوثائق اللازمة للدراسة والبحث في جميع التخصصات، التي تدرس في الجامعات، وتوفير التوجيه والتعليم البيبليوغرافي والوثائقي⁴.

" من خلال هذه التعاريف يمكن القول أن المكتبة الجامعية هي أهم مؤسسات التعليم العالي والعصب المحرك لأي

¹ - المدادحة أحمد نافع، مطلق حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012، ص 32.

² - عشيري نجلاء عبد الفتاح طه. التقنيات الحديثة واثرها في المكتبات. الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014، ص 473.

³ - السعيد مبروك خطاب. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014، ص 85.

⁴ - benoumelghar hakim. L'information des bibliothèques universitaires algériennes : éttat des lieux et perspecti ves d'avenir. magister en bibliothéconomie et science documentaire .université d'alger , 2002, p 07, <https://www.nemoire online.com> 19/06/19, 05:27.

جامعة وهي أحد مقومات تقييم الجامعة فنجاح الجامعة يقاس بمدى نجاح المكتبة في تقديم خدماتها والقيام بوظائفها".

1-2- أنوع المكتبة الجامعية:

- تجمع المكتبات الأرصدة المعلوماتية التي تشكل غالبا من الكتب ومنها اشتقت تسميتها، وتنوعت المكتبات بحسب الجمهور الذي تخدمه، وعلى رأسها نجد المكتبات الجامعية التي تخدم المجتمع الجامعي المتنوع بطبيعته الأمر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة أنواع منها:

1-2-1 المكتبات المركزية: تعتبر المكتبة المركزية الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة

بالجامعية، وهمزة وصل ما بين هذه المؤسسات والإدارة فهي المكتبة الرئيسية للجامعة تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة.¹

فعلى الرغم من وجود مكتبة بكل كلية من كليات الجامعة فإن وجود مكتبة مركزية لها يعد أساسا للتنظيم السليم للخدمات المكتبية للجامعة إذ تقوم بعمليات التنسيق والتكامل ما بين المكتبات، وتوفر أساليب وإجراءات التعاون بينها، وقد تحتوي المكتبة المركزية على مواد مكتبة لا يمكن توفيرها لكل مكتبة كلية على واحدة.²

1-2-2-1 مكتبة الكلية: تعتبر مكتبة الكلية من المؤسسات التي تخدم المناهج التعليمية التي تدرس

بالكلية أي تقوم بخدمة التخصصات الموجودة في كلية محددة ومن فوائدها أنها تتيح للطلبة المجال لاستثمار أوقات الفراغ بين المحاضرات وهي تسهل حركة الإعارة وتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس والمراجع وإعداد البحوث.³

1-2-3-1 مكتبات الاقسام: من المعروف في الجامعات أو التعليم الجامعي وجود عدة أقسام في كل

كلية من الكليات لذا فإن وجود مكتبة في كل قسم فيها، يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث لأعضاء هيئة

¹ - مرسى نجلاء محمد جابر . تطور علم المكتبات من القديم إلى الحديث. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015 ، ص- ص74، 75.

² - العريضي جمال توفيق . أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع. 2013. ، ص89.

³ - عواشيرة عفاف. مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي: دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة تبسة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر "ل-م-د". تبسة: جامعة العربي التبسي، 2016، ص16.

التدريس في القسم، حتى تكون هذه المواد تحت ايديهم باستمرار دون الذهاب إلى مكتبة الكلية او المكتبة المركزية.¹

1-2-4- مكتبة المعاهد المتوسطة: تقوم هذه المكتبة بخدمة الهيئة التدريسية والطلبة الدارسين في قسم أو المعهد أو خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي وهي تشمل كل أشكال المواد المكتبية من كتب ودوريات ونشرات ومصادر تعليمية وقوائم ببليوغرافية.²

1-2-5- مكتبات المخابر: أو ما يطلق عليها اسم مكتبات مراكز البحث العلمي وهذا النوع من المكتبات نجده في الأقسام المجهزة بمخابر لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية التي تتطلب مواد ووثائق خاصة، هذه الأخيرة كانت أصلاً موجودة بمكتبات المعاهد ونتيجة للحاجة إليها في كل وقت وفي عين المكان وخصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمخابر، ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيداً مهماً من الوثائق والمواد بشكل لا يمكن الاستغناء عنه لإنجاز تجارب الباحثين والأساتذة والأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة، كما أن هذه المكتبات أيضاً أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية، وارتباط شبكة الانترنت.³

*مما تقدم يمكن القول أن المكتبات الجامعية مهما اختلفت أنواعها وفروعها، من مكتبات الكليات ومكتبات المخابر، والمكتبة المركزية وغيرها... إلا أنها تظل تساهم بشكل كبير ومهم في توفير المصادر وتسهيل طرق الوصول إليها، حيث نجد أن كل مكتبة تظم فرعاً من فروع المكتبة الذي تختص به الخدمة المستفيدين.

1-3- أهداف المكتبة الجامعية:

عند التخطيط لإنشاء أي مكتبة جامعية يتطلب تحديد أهدافها القصيرة والطويلة الأجل والتي تمثل مجموعة الاغراض الدقيقة والمرشدة لإنشاء وإدارة تلك المكتبة وهذه الاهداف تختلف حسب طبيعتها وطبيعة الجامعة التي تنتمي إليها.

¹ - وائل مختار إسماعيل . إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. ط2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. 2012، ص251.

² - عميمور سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل . مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات . قسنطينة: جامعة منتوري، ص 24.

³ - جلالى نصيرة . دور مصادر المعلومات الالكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الدقيقة والعلوم الطبيعية والحياة جامعة العربي تبسي . مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر ل. م. د. تبسة: جامعة العربي تبسي، 2016، ص13.

يرى أحمد مصطفى عمر أن أهداف المكتبة الجامعية تتحدد فيما يلي:¹

* تسيير التزويد بالثقافة عن طريق حفظ المعرفة الانسانية ونقلها إلى الأجيال القادمة، وتسمى ب"المهمة التربوية التثقيفية للمكتبة".

* التزويد بالمعلومات وتسهيل البحث عن طريق نشر المعرفة وتوسيع دائرتها وهذه تسمى "المهمة الإعلامية الاخبارية للمكتبة".

* تقديم خدمات ترفيهية للطلاب: وذلك عن طريق توفير المصادر والوسائل الترفيهية التي ترحح نفوس الطلاب وتحقق الضغط الدراسي لديهم مثل توفير المكتبة لبعض الأماكن الخاصة بالراحة، توفير الأجهزة التي تقدم بعض ألعاب التسلية، توفير المجالات التي تقدم بعض ألعاب التسلية، توفير المجالات والجرائد الثقافية التي تجذب انتباه الطلاب...

* تسعى المكتبة الجامعية لخلق حياة اجتماعية متوازنة بين رواد المكتبة بحيث تعتبر نقطة التقاء الطلاب والأساتذة وغيرهم من الباحثين وهذا ما يساعد في إزالة الفوارق والحواجز بينهم، وإيجاد مجتمع جامعي متوازن تهدف هذه المكتبة إلى تطوير البحث العلمي وتعليم الطلاب كيفية استخدام المكتبة والاستفادة منها من خلال اكسابهم خبرات والمهارات الخاصة بكيفية الاستخدام الفعال لمصادرهما وكيفية الاستفادة منها في مجال دراستهم.

هذا بالإضافة إلى بعض الأهداف الأخرى والتي يمكن تحديدها فيما يلي:²

- التأكد على العلم كأداة فعالة في بناء المجتمع وتنمية الاتجاهات العلمية والأخذ بأسلوب التفكير العلمي وتقدمه واستخدامه في معالجة مشكلات المجتمع.

- تعويد الطالب على النظر بأسلوب علمي في المعضلات وحل المشكلات ومواجهة تحديات الحياة، وتنمية لديه روح الابتكار والابداع والمبادرة ومواصلة البحث والتجديد أثناء الدراسة وبعد تخرجه.

¹ - خطاب السعيد مبروك. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013، ص-17-12.

² - العريضي جمال توفيق. مرجع سابق، ص18.

- إتاحة فرص متكافئة في التعليم الجامعي لجميع الطلبة.
- تنوع الدراسات العليا والبحوث العلمية والاختصاصات الفنية والتكنولوجية في ضوء متطلبات التنمية في ظل التطور المتسارع للعلوم والتكنولوجيا في جميع مرافق الحياة الانسانية المعاصرة.
- " مما سبق يمكن القول بأن المكتبات الجامعية تعتمد على مجموعة من مصادر المعلومات بمختلف أشكالها وموضوعاتها وأنواعها، كما تتوفر على كفاءات في مجال المكتبات والمعلومات خدمة لتلبية احتياجات المستخدمين، كل هذه المقومات توظفها المكتبة من أجل تحقيق أهدافها والتي تتفق في مجملها على تطوير البحث العلمي وتسيير أساليب البحث ومن ثم توفير الشروط والوسائل المناسبة التي تخلق الجو الملائم للدراسة والبحث".

1-4- أهمية المكتبة الجامعية:

- يمكن تلخيص أهمية المكتبة الجامعية فيما يلي:¹
- 1- تعليم كوادر بشرية متخصصة وإعدادها.
 - 2- تدريب المستخدمين على حسن استخدام المكتبة ومصادرنا وخدماتنا المختلفة.
 - 3- تساهم في البناء الفكري للمجتمع.
 - 4- حماية التراث والفكر الانساني والحفاظ عليه واطاحته للاستعمال.
 - 5- تقوم المكتبة الجامعية بتشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
 - 6- توفر هذه المكتبة مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية والبرامج الأكاديمية، والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.
 - 7- تقوم بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص، والبيبليوغرافيا .
 - 8- تقدم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستخدمين مثل الاعارة، والدوريات والمراجع.... الخ.
 - 9- تشجيع النشر العلمي (البحوث، الدراسات والكتب وغيرها).

¹ العريضي جمال توفيق. مرجع سابق، ص86.

"إضافة إلى هذه الخدمات يوجد خدمات أخرى تقوم بها المكتبات الجامعية مثل إقامة المؤتمرات والملتقيات ومعارض الكتب، وبعض النشاطات الثقافية، مثل إحياء المناسبات الوطنية".

1-5-1- مقومات المكتبة الجامعية:

لكي تحقق المكتبة الجامعية وظائفها وأهدافها بنجاح لا بد من توفير بعض المقومات الأساسية وهي:

1-5-1- الامكانيات المادية: وتتمثل فيما يلي:¹

أولاً- الموقع: يؤثر الموقع تأثيراً أساسياً في التردد على المكتبة والاستفادة من مصادر المعلومات بها، بحيث يجب أن يكون موقع مبنى المكتبة الجامعية في وسط الحرم الجامعي لتسهيل الوصول إليه من قبل الطلاب واعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

ثانياً- المبنى: يعد المركز الأساسي الذي تعتمد عليه المكتبة في تقديم خدماتها وهو المكان الذي تؤدي فيه العمليات الاجرائية والخدمات المكتبية ويستوعب مختلف المواد من كتب ودوريات ومواد سمعية وبصرية، ويتطلب المبنى المناسب أن يكون فيه تجهيزات خاصة بالإضاءة، التدفئة، التهوية.

ثالثاً- الأثاث والتجهيزات: يعد الأثاث والتجهيزات من المقومات الأساسية لتقديم الخدمة المكتبية وتشتمل: الرفوف، المناضد، المقاعد، مكاتب الموظفين، كما يتطلب توافر أجهزة قراءة الميكروفيلم، أجهزة التسجيل، الات عرض الصور المتحركة... الخ.

رابعاً- المجموعات: لكي يكون المكتبة قادرة على أداء وظائفها وتحقيق أهدافها بالشكل المطلوب يجب ان تتوفر المكتبة على الكتب الدوريات وغيرها من مصادر المعلومات بما يتلاءم مع احتياجات البرامج الأكاديمية في التدريس والبحث وخدمة القراء....

"من خلال ما سبق يمكن القول أن كل هذه الإمكانيات المادية لا يمكن الاستغناء عن واحدة منها حتى تستطيع المكتبة أداء وظائفها وتحقيق أهدافها بالشكل المطلوب.

¹ - موسى عبد المنعم غادة. مكتبات المؤسسات التعليمية (ماهيتها- إدارتها- خدماتها- تسويقها). الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012، ص - ص

1-5-2- الامكانيات البشرية: والمتمثلة فيما يلي:¹

- يعد العنصر البشري من أهم متطلبات المكتبة الجامعية، وتحتاج المكتبة إلى مجموعة جيدة من المختصين في علم المكتبات والمعلومات لتقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية، كما يحتاج إلى عدد كاف من المكتبيين المتدربين واصحاب الخبرة في المجال لتقديم الخدمات العامة والروتينية.

- ويعتمد حجم الكادر البشري المطلوب للمكتبة على حجم الجامعة وعمرها وعدد برامجها وكلياتها والعاملين فيها وعلى حجم طبيعة مجموعاتها من المصادر المختلفة، وعلى طبيعة أنشطتها وخدماتها.

"إن الأساس في العنصر البشري أن يكون المكتبي متدرب بصفة عالية ، وله خبرة في المجال لتقديم الخدمات بالشكل الصحيح".

1-6- وظائف المكتبة الجامعية:

لكي تقوم المكتبة بدورها في مساندة البحث العلمي في الجامعة على المكتبة القيام بمجموعة من الوظائف وهي:

1-6-1- الوظائف الإدارية: والمتمثلة فيما يلي:²

يقوم بها أمين المكتبة الجامعية بالإضافة إلى رؤساء الأقسام وتمثل في:

- عملية إعداد الميزانية وتوزيعها.

- تعيين الموظفين وتدريبهم والتخطيط لخدمات جديدة.

- تنظيم وحفظ السجلات.

¹ -سي الطيب ميمونة ، بناط مراد .تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين :دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية للمركز الجامعي :أحمد بن يحيى الونشريسي "تيسميسلت". مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي .تخصص علم المكتبات .خميس مليانة: جامعة الجليلي بونعامة، 2018، ص36.

² -بلحنتاح فاطمة الزهراء. مدى تلبية المكتبات الجامعية لاحتياجات المستفيدين :دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجليلي بونعامة .مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي . تخصص علم المكتبات والمعلومات .خميس مليانة: جامعة الجليلي بونعامة، 2018، ص44.

1-6-2- الوظيف الفنى: والمتمثلة فيما يلي:¹

- اختيار المواد المكتبة والحصول عليها وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والأفلام والخرائط ... وغيرها.

- فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها وإعدادها للاستخدام.

- تجليد وصيانة المجموعات عليها من التلف.

1-6-3 خدمة المكتبة الجامعية: والمتمثلة فيما يلي:²

- تقديم خدمات متميزة للباحثين بما في ذلك خدمات البحث الألي عن المعلومات وخدمات تقديم الاستشارات السريعة من الادلة والكشافات المتوفرة بالمكتبة.

- تقديم خدمات مرجعية متميزة وذلك من خلال مجموعات مقتناة من موسوعات ودوائر معارف وادلة سواء أدلة أماكن أو دولة تاريخية أو موضوعية.

- تقديم خدمات معلومات جديدة ومتطورة مثل الاحاطة الخارجية والبت الانتقائي للمعلومات وإعداد البيبلوغرافيا والكشافات إلى جانب تقديم خدمات بحثية متميزة منها:

- خدمة الترجمة بما يتلاءم مع احتياجات الباحثين.

- توفير خطوات البحث اللازمة للاطلاع وإعداد الأبحاث العلمية خدمة للمستفيدين من المترددين على المكتبة.

تقديم خدمة معلوماتية مكتبية خاصة للمكفوفين تعتمد على تكنولوجيا الحاسب الألي.

¹ - كردي أحمد السيد. التعرف على أنواع المكتبات ووظائفها وأهميتها بوبات كناية اونلاين. [https:// kenanqaonlin.com>users>posts](https://kenanqaonlin.com>users>posts).

12:00. 12/01/2019.

² - مُجد ايمن رفعت . المكتبات الجامعية.12:00.12/01/2019. <https://www.facebook.com > mots>.

- مواجهة الانفجار المعرفي وتحقيق عنصر السيطرة على المعلومات من خلال التعاون بين المكتبات الجامعية وتدعيم الاعارة المتبادلة سواء بين المكتبة المركزية ومكتبات الكليات في الجامعة الواحدة أو بين المكتبة ونظيراتها من المكتبات الجامعية.¹

- الاهتمام بتدعيم الخدمات الاعلامية والعمل على توثيق وتدعيم الصلة مع مجتمع المستخدمين بمختلف اهتماماتهم.

- الاهتمام بالإشراف على إعداد برامج تسهم بشكل فعال بنشر الرسائل الجامعية القيمة.

- الاهتمام بالقيام بعمل برامج تدريب وندوات بحثية سواء لمجتمع المكتبة (موظفي المكتبة) للارتقاء بمستوى أدائهم أو كانت هذه الندوات موجهة لمجتمع المستخدمين من المكتبة سواء مستفيدين فعليين أو محتملين.

بالإضافة الى وظائف أخرى نذكر منها:²

تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها.

تقديم الخدمات الارشادية للقراء لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون اليها في ابجائهم.

التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تقنتي مجموعات علمية او تاريخية هامة تخدم المجتمع الاكاديمي.

"إذا كانت المكتبات الجامعية تعتمد على مجموعة من الوظائف فإن كل من هذه الوظائف تكمل الأخرى، فنجد أن الوظيفة الإدارية التي تعمل على تسيير العمل داخل المكتبة وإعداد الميزانية لها، أما الوظيفة الفنية فهي تساهم في بناء وتنظيم المجموعات في حين الوظيفة الخدماتية أو خدمة المكتبة الجامعية والتي تشمل على مجموعة من الخدمات منها تدريب المستخدمين وتسهيل سبل الوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة".

¹ مُجّد ايمن رفعت.مرجع سابق .

² فرج احمد. أنواع المكتبات ووظائفها و أهميتها.منتدى علوم ودراسات المعلومات.20/04/2019.18:00 > t8-topic.20/04/2019.18:00 : . Yoo7.com

www.ahmed.farag

1-7- التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية:

في عصر الانفجار المعرفي وما يشهده من تطورات تواجه المكتبات الجامعية تحديات كغيرها من المؤسسات وتمثل هذه التحديات أساسا في النقاط التالية¹:

- ثورة المعلومات التي تنتشر كل يوم حيث لا يمكن لأي مكتبة حصر كل ما ينتشر مهما بلغت امكاناتها المادية ومواردها البشرية.

- تنوع أشكال مصادر المعلومات التقليدية والسمعية البصرية والالكترونية.

- توفر البدائل المنافسة لها كالأترنت مثلا.

- تنوع احتياجات المستخدمين ومطالبهم وعمق تخصصاتهم.

- ارتفاع تكاليف توفير مصادر المعلومات.

- الانتشار الواسع للدوريات الالكترونية وصعوبة اختيار ما يتلاءم مع احتياجات المستخدمين وامكانيات المكتبية مع توسيع النشر الالكتروني عامة.

- ملكية مصادر المعلومات أو اتاحة الوصول إليها عبر اتفاقيات الترخيص ومت في حكمها.

- إنشاء المكتبات الرقمية أو ما يسمى أيضا بالمكتبات الالكترونية أو المكتبات الافتراضية وما تتصل بها من معالجة وتزويد وتوفير المعلومات وما إليها.

- مواكبة الوسائط المتعددة ذات الأهمية البالغة في التعليم والاستخدام في نقل المعلومات حتى أصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر الوسائط المتعددة (Multimédia)، وهذه الوسائط أصبح لها علماءها، وخبرائها .

¹ - سحنون سامي. استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من طرف الأساتذة: دراسة ميدانية بكلية التكنولوجيا بجامعة المسيلة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2010، ص21.

- الأطروحات الجامعية الالكترونية، وما يصل بها من تخزين واسترجاع وحقوق المؤلفين وادخالها في الشبكة ووضعها بصورة ملائمة تحت التصرف.¹

"من خلال ما سبق ذكره يتضح أنه يجب على المكتبة أن تكون على اتم الجاهزية لمواجهة هذه التحديات حتى تستطيع مواكبة التطور الحاصل".

2- خدمات المعلومات ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين:

2-1- مفاهيم عامة:

2-1-1- مفهوم الخدمة: الخدمة هي أي نشاط أو انجاز أو منفعة تقدمها طرف ما لطرف آخر، وهي نشاط أدائي ينفذ للزبون، او نشاط استهلاكي مع مشاركة الزبون، والخدمة أيضا منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستخدم نتيجة لاستخدام جهد بشري أو آلي، ولا ينتج عن تلك المنافع حياة شيء مادي ملموس.²

أما في مجال المكتبات فالخدمة التي تنتظرها المستخدمين هي الحصول على ضالته من المعلومات بأيسر الطرق وأسرعها بأقل التكاليف عبر مجموعة من الاجراءات التي لا بد منها.³

2-1-2 مفهوم المعلومات: هي بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين، يقود إلى اتخاذ قرار توصيل الحقائق والمفاهيم إلى الأفراد من أجل زيادة معرفته، وهي مجموعة البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تكمن الانسان من الاستفادة منها الوصول إلى المعرفة واكتشافها.⁴

¹ - قادة حوسين، مداد أحمد. تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة المسيلة "نجد بوضياف". مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات. تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغافم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2017، ص 48.

² - المدادحة أحمد نافع، عزت الحلالة. تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات. عمان: دار للنشر والتوزيع، 2010، ص 47.

³ - المرجع نفسه، ص 47.

⁴ - عليان رجي مصطفى، السامرائي إيمان فاضل. تسويق المعلومات: Information Marketing. ط2 (مزيدة ومنقحة). عمان: دار صفواء للنشر والتوزيع، 2006، ص 23.

2-1-3 مفهوم خدمات المعلومات Information services

هي الخدمات التي يقدمها المكتبيين في مجالات المعلومات لمجتمع المستخدمين من خدماتها، فيهتمون بتقديم مصادر المعلومات وطرق تنظيمها، والبحث فيها واسترجاع المعلومات منها ومعرفة كيفية الوصول إليها وتوصيلها للأخرين¹.

"خدمات المعلومات: هي مجموعة من الإجراءات التي تعمل على تنظيم الأوعية الفكرية بغرض تسهيل وسرعة وصول المعلومات إلى المستخدمين لإشباع حاجاتهم من المعلومات التي يحتاجها".

2-2-2 أنواع خدمات المعلومات:

يرى معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات أن خدمات المعلومات والمكتبات تنقسم بشكل عام إلى نوعين وهما:

2-2-2-1 الخدمات الفنية أو غير المباشرة (Technical services):

الفنية كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستخدمون مباشرة، ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات وتشتمل الخدمات الفنية الاختيار والطب والتسجيل والصيانة لمصادر المعلومات، بالإضافة إلى عمليات الفهرسة والتصنيف والاعداد البيبليوغرافي لها.²

2-2-2-2 الخدمات العامة للقراء (المباشرة) (Public Services):

كافة الأعمال المكتبية التي لها علاقة وتماس مباشر مع القارئ ومن خلال هذه الخدمات مايلي: خدمة الاعارة والخدمات المرجعية، والخدمة البيبليوغرافية والخدمة الاعلامية وخدمات التصوير والاستنساخ والخدمات الخاصة بالمواد السمعية والبصرية.... إلخ³.

2-3-2 خدمات المعلومات في البيئة التقليدية: ويوجد نوعين منها خدمات فنية وخدمات عامة

2-3-2-1 الخدمات الفنية (غير المباشرة): وتتمثل فيما يلي:

¹ - الصرايرة خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الكنوز المعرفية العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص116.

² - خليل عزة محمد علي. تطوير تقنية التعليم بالمكتبات. الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015، ص 249.

³ - النواسية غالب عوض . خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات، ط2 (مزيدة ومنقحة). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2012، ص - ص

2-3-1-1- خدمة التزويد Acquisition Services: هي كافة الأنشطة المتعلقة بالحصول

على المواد المكتبية سواء بالشراء أو التبادل الاهداء وتتضمن البحث البيبليوغرافي في قبل الشراء وإصدار أوامر التزويد واستلام الموارد وتجهيز الفواتير وحفظ المستندات الخاصة بعمليات التزويد، وقد تتضمن تلك الخدمات عمليات ضبط الدوريات والتجليد وإعادة التجليد.¹

-وظائف قسم التزويد: يجب على قسم التزويد القيام بتور المواد المكتبية المختلفة للمكتبة بأفضل الطرق وأسرعها وأقلها جهدا وكلفة، ويمكن تلخيص وظائفه فيما يلي:²

- المساهمة بشكل جاد وفعال في عملية اختيار الكتب والمواد المكتبية الاخرى، حيث يجب ألا تترك عملية الاختيار كليا لأفراد أو جهات من خارج القسم، وذلك لأنهم لا يعرفون تماما سياسة لاختيار والشراء للقسم، والوضع المالي للمكتبة وما يتوافر وما لا يتوافر لدى المكتبة وبالتالي يعصب على هذه الجهات مراعاة مبدأ التوازن في التزويد.

- إعداد قوائم بالناشرين وتجار الكتب والأسعار والجهات التي يمكن الحصول منها على المطبوعات المختلفة سواء من خلال الشراء أو الاهداء أو التبادل لاختيار الأفضل منهم للتعامل معه، وإذا كانت المكتبة محوسبة يمكن إنشاء قاعدة بيانات لهم **Vedon Datalas** تتضمن معلومات كاملة عن الموردين ووكلاء بيع الكتب والمواد المكتبية **Vendors Deals**

- وضع سياسة شراء واضحة ومحددة يتم من خلالها الحصول على أفضل المطبوعات بأقل التكاليف وبأسرع وقت ممكن.

- توفير أدوات الاختيار المختلفة التي تلي احتياجات المكتبة لتطوير مقتنياتها ومجموعاتها من كتب ووسائل سمعية، بصرية وجميع اشكال أوعية المعلومات مثل أدلة الناشرين.

- إعداد قوائم الشراء وطلبات الكتب والمواد الأخرى التي يتم اختيارها وارسالها إلى الناشرين أو الموردين أو أي جهة أخرى، ومتابعة هذه الطلبات للحصول على المواد المطلوبة بأفضل الطرق.

¹ - الصرايرة خالد عبده. مرجع سابق، ص 115.

² - عليان ربحي مصطفى. تنمية مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية. عمان: دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2013، ص-ص 176-177.

- تجليد وتجهيز الكتب للتجليد ومتابعة تنفيذ ذلك وفقا لسياسة التجليد المتبعة في المكتبة.

- متابعة الاصدارات الحديثة والادلة والبيبلوغرافيات وادوات التزويد الأخرى.

* بالإضافة إلى وظائف أخرى منها مايلي:¹

- التعاون في عملية الاختيار و اعداد برنامج التزويد.

- التوفيق بين التبادل و الشراء و التبادل و الاهداء و الايداع القانوني بوصفها مصادر رئيسية لمجموعة المكتبة.

- ارسال التوصيات و متابعتها، و مراجعتها على فهارس المكتبة .

- تصدير المواد المكتبية خارج المكتبة، و ارسالها الى الأقسام المعنية داخل المكتبة و الى المكتبات الفرعية بعد ان تتم عملية التسجيل و إجراءاته.²

2-3-1-2- خدمة الفهرسة: تعرف الفهرسة عموما على أنها عملية الوصف الفني لمصادر المعلومات

(أي الكتب، الدوريات، التقارير، النشرات وبراءات الاختراع، والرسائل الجامعية والمواد السمعية البصرية ...) بهدف أن تكون الواد في متناول المستفيد بأيسر الطرق و اقل وقت وتعد الفهرسة من أهم الأعمال الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف فبدونها تصبح هذه المؤسسات مخازن المحتويات مبهمه وعديمة الفائدة، ومن هنا يتجلى الدور المهم للفهرسة في عرض المحتويات وجعلها في متناول المستفيدين بأسرع وقت ممكن وبأقل جهد.³

-أنواع الفهرسة: تنقسم الفهرسة بشكل عام إلى نوعين أساسيين هما- الفهرسة الوصفية والفهرسة

الموضوعية:⁴

-الفهرسة الوصفية: وهذا النوع يهتم بوصف الشكل المادي لأوعية ومصادر المعلومات (كتب، دوريات،

خرائط، مصغرات، أشرطة...) عن طريق مجموعة من البيانات التي تمنح رواد المكتبة صورة مصغرة عن هذه الأوعية

¹ - السكري سامر.وظائف قسم التزويد في المكتبات - منتديات اليسير للمكتبات و تقنية المعلومات . [https:// www.alyaseer.net](https://www.alyaseer.net)

>showthread. 17 :36.12/01/2019

² السكري سامر . مرجع سابق .

³ - الدييس ماجد مصطفى شامان. علم المكتبات وما يحتاجه امين المكتبة. دط. عمان: دار المعتر، 2014، ص 57.

⁴ - جزائري سمير. الوصف المقنن للكتب: دروس وتمارين محلولة. دط. الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية، 2012، ص 11-12.

كما تمكنهم من التعرف عليها وتمثل هذه البيانات في (اسم المؤلف، عنوان الوثيقة، الطبعة، عدد الصفحات، القياس، السلسلة ...)

الفهرسة الموضوعية: وهذا النوع تهم بوصف المحتوى الفكري أو الموضوعي لأوعية ومصادر المعلومات ويتم ذلك عن طريق الاعتماد على رؤوس الموضوعات أو أرقام تصنيف، بحيث يمكن تجميع المواد عن نفس الموضوع في مكان واحد.

2-3-1-3- خدمة التصنيف: يعرف التصنيف في المكتبات على أنه عملية تجميع أوعية المعلومات التي تشترك في خاصية واحدة بعضها مع بعض مثلا توضع الرسائل الجامعية بعضها مع البعض وتحتفظ المواد الميكروفيلمية بعضها مع البعض، كما ترتب كتب الأطفال بعضها مع البعض، والتصنيف يتم عادة وفق محتوى أوعية المعلومات أي بالموضوع، فكتب الطب ترتب بعضها مع البعض وتتميز عن باقي الكتب الأخرى كما أن كتب الموضوع الواحد يمكن أن تميز عن بعضها البعض حسب موضوعاتها الدقيقة ومباحثها¹.

- وظائف التصنيف: يقوم التصنيف بعدة وظائف في المكتبة أهمها:²

- يعتبر التصنيف أساس في تنظيم المجموعات بقصد الاستعمال.
- لا بد من ارتباط المواد المكتبية ارتباطا نوعيا أي أنه لا بد لها أن تصنف.
- كثير من القراء يبحثون عن حاجتهم دون مساعدة موظفي المكتبة أو استخدام الفهرس والتصنيف يضمن ترتيبا يعكس أهم الصلات بين المواد المكتبية.
- إن ترتيب المواد المكتبية ترتيب خطي ولا بد لأي ترتيب من أن يفرق بين المواضيع المترابطة إلى حد ما إلا أن التصنيف يقلل من هذا التشتيت نوعا ما.
- التصنيف أساس مناسب في مساعدة القراء.
- اختيار المواد المكتبية المبني على التصنيف يضمن التقنين والتوازن في المجموعات.

¹ - حسن صالح اسماعيل، الورغي ابراهيم أمين. الاجراءات الفنية في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات : التزويد- الفهرسة- التصنيف. دط. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013، ص- ص 351-352.

² - رفعت وائل علي محمد. تصنيف المكتبات. القاهرة: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015، ص 43.

يقوم التصنيف بواسطة رموزه بما يلي:¹

أ- يضمن ترتيب الأعداد الكبيرة من الوثائق وبطاقات الفهرس كما يسهل سحب وارجاع الوثائق دون أن تؤثر سلبا على الترتيب.

ب- هو الوسيلة المستخدمة للربط بين الرف والفهرسة ويساعد في ارتباط الفرد إلى مجموعات الموضوع أو الميدان الواحد وقد تستخدم الرموز لأغراض الاعارة.

"قد يكون التصنيف أساسا لتنظيم التعاون بين المكتبات في الترتيب الموضوعي المتخصص في ميدان التعاون الدولي، وفي عمليات التزويد التعاونية وفي هذا الدور يلعب التصنيف دور اللغة العالمية".

2-3-1-4- خدمة الاستخلاص: تعتبر خدمة الاستخلاص هي احدى الخدمات التي تقوم لخدمة

المستفيد، وهو عبارة عن ملخص لأحد المطبوعات او المقالات مصحوب بوصف ببليوغرافي فعملية الاستخلاص هي عملية انتاج المستخلص بأنواعه كافة، أما المستخلص هو عرض موجز ودقيق للخصائص الجوهرية لمحتوى احدى الوثائق مصحوب بوصف ببليوغرافي يتيحان العرض والطلب للتعرف على الوثيقة والمستخلصات أهميتها خدمة المستفيد (خاصة في خدمة الاحاطة الجارية) لتوفير الوقت للمستفيد والاقتصاد في التكاليف مع تخطي الحواجز اللغوية²

2-3-1-5- خدمة التكشيف: indexing

هو عملية تحليل المحتوى من أجل اعداد مداخل موضوعية تصف محتوى مصادر المعلومات ، و تستخدم كمفاتيح لاسترجاعها و التعبير عن هذا بلغة نظام التكشيف³، وتنطوي عملية التكشيف على عنصرين أساسيين هما:⁴

أ- التقاط الأفكار أو المفاهيم القابلة للتكشيف والتي وردت بالوثيقة وهو ما يسمى بالتحليل الموضوعي للوثيقة.

¹ - المدادحة أحمد نافع. نظم التصنيف الحديث. عمان: اثناء للنشر والتوزيع، 2012، ص- ص 22، 23 .

² - شريف مجد عبد الجواد. التكشيف والمكانز والمستخلصات = بين الأعمال والأوعية المرجعية والخدمات المعلوماتية المعاصرة. عمان: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2008، ص 134.

³ احمد مها.التكشيف و الاستخلاص. [https://: index bstract.blogspot.com](https://index.bstract.blogspot.com) 12:00.21/03/2019

⁴ - الدبيس ماجد مصطفى. مرجع سابق، ص 139.

ب- التعبير عن هذه الأفكار أو المفاهيم بلغة نظام التكشيف وهو ما يطلق عليه بالترجمة.
*مما سبق نستنتج أن خدمة التكشيف والاستخلاص تساهم في عملية استرجاع المعلومات من خلال اعداد الكشافات والمستخلصات والوصول الى المعلومات بأقل جهد ممكن .

2-3-2 الخدمات المباشرة (العامة): وهي من الخدمات المقدمة داخل المكتبة ونقد من اهم المكتبية

وتتمثل فيما يلي:

2-3-2-1- خدمة الاعارة Circulation Services: تشكل خدمة الاعارة العصب

الحيوي لخدمات المكتبات والمعلومات بشكل عام، وهي تعتبر من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فعالية المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها وعلاقتها بمجتمع المستخدمين وتعرف الاعارة بأنها عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا (الاعارة الداخلية المضبوطة)، أو اخراجها لاستخدامها خارج المكتبة أو مركز المعلومات (الاعارة الخارجية) لمدة معينة من الزمن ويشرف على العملية موظف الاعارة الذي يقوم بتسجيل المادة قبل اخراجها للتأكد من ارجاعها من قبل المستخدم¹.

*مما سبق نستنتج أن خدمة الاعارة هي عصب خدمات المكتبات والمعلومات لذلك يجب الاهتمام الخاص بها، في ظل انتشار التعاون فيما بين المكتبات.

2-3-2-2- الخدمات المرجعية: هي مساعدة المستخدم في الحصول على المعلومات أو بيانات معينة،

والاجابة على الاستفسارات لتزويد المستخدم بقائمة ببليوغرافية عن موضوع معين، وللبحث عن معلومة أو معلومات مرجعية يمكن الاستفادة مما يوفره الويب حيث يستطيع المستخدم أن يجد معلومات تقريبا عن أي موضوع. يقوم المستخدم بطبع الكلمات المفتاحية باستخدام احدى آليات البحث مثل (Escite, Infoseek ، Lycos) أو أحد الأدلة مثل (yahoo) حيث أن كل هذه الآليات والأدلة تحتوي على مواضيعها الخاصة، كما يمكن استخدام البريد الإلكتروني للجابة على الاستفسارات².

¹ - عليان ربحي مصطفى. مبادئ علم المكتبات والمعلومات: Library & Information Science. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011، ص 237.

² - شادي محمود حسن القاسم. مهارات استخدام قواعد المعلومات الالكترونية في المكتبات. عمان: دار أمواج للنشر و التوزيع ، 2012، ص 222.

*مما سبق نستنتج أن الخدمة المرجعية ترمي الى مساعدة المستفيد للحصول على معلومات معينة تخدمه دون غيرها، لما تلعب هاته الخدمة من دور فعال في خدمة الباحثين و المستفيدين.

2-3-2-3- خدمة الاحاطة الجارية **Gurrent Awareness Services**: خدمة

الاحاطة الجارية هي من أهم الخدمات المباشرة للمعلومات، تعمل على جعل المستفيد على علم دائم بالجديد من خلال احاطته علما بظهور أوعية معلومات جديدة في مجال اهتماماته الموضوعية فيما يتعلق بمجال عمله أو لترجمته وقت فراغه، وكذلك خدمة الاحاطة الجارية تتميز عن خدمة البحث البيبليوغرافي الشامل، والبحث البيبليوغرافي في الراجع والذي لا يتطلب فيه تاريخ نشر أو اضافة محددة أو استمرارية تقديم الخدمة على فترات منتظمة أو غير منتظمة¹.

- خطوات إعداد خدمة الاحاطة الجارية: تجري عملية خدمة الاحاطة الجارية وفق خطوات تالية:²

- انتقاء ما هو مناسب من الدوريات والتقارير وبراءات الاختراع وغيرها مما يتفق مع الباحثين المعنيين.
- إعداد مسجل منظم يتضمن البيانات الكافية للتحقيق من كل مادة علمية والتعرف على مكان اختراعها.
- تجميع هذه السجلات وتنظيمها على شكل نشرة أو عدة نشرات للإحاطة الجارية وتوزيعها على الباحثين للاطلاع عليها واتاحة الفرصة لكي يقرر ما إذا كانوا يريدون الاطلاع على الأصل أولا.
- *من خلال ما سبق نستنتج أن خدمة الإحاطة الجارية هي من الخدمات الحديثة، وكذا تعد نوعا جديدا من خدمات المعلومات، لذلك فهي تحصل على ماله علاقة باحتياجات الباحثين وتخصصاتهم، كما نجد لها أيضا أهمية بالغة في المكتبات ومراكز المعلومات .

¹ - محروس مهران أحمد ميساء. خدمات المعلومات في المكتبات. د.ط. الاسكندرية: مركز الاسكندرية للكتاب، 2006، ص 58.

² - النواسية غالب عوض. مرجع سابق، ص 168.

2-3-2-4- خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

تعرف هذه الخدمة حسب المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والمعلومات فهي خدمة مستمرة لبث الوثائق والمراجع والمستخلصات التي تجرى اختبارها وفقاً لاتجاهات واهتمامات المستفيدين، وتعد هذه الخدمة هي جزء من الاحاطة الجارية¹.

خطوات البث الانتقائي: ويتطلب تقديم مثل هذه الخدمة الخطوات التمهيديّة التالية:²

- إجراء مسح شامل لأعضاء هيئة التدريس.
- تحديد مجالات اهتمام لكل عضو مع تحديد اولويات اهتمامات كل مستفيد.
- اعداد استمارات اهتمامات لكل عضو هيئة تدريس تتضمن وصف الاهتمامات بواسطة مجموعة من المصطلحات المحددة المستخرجة من قائمة المصطلحات (مكنز) المستخدمة في فكشيف الوثائق الواردة إلى المكتبة.
- مضاهاة اهتمامات لكل مستفيد بالإضافة الدورية إلى قاعدة البيانات واسترجاع المعلومات في فكشيف الوثائق الواردة إلى المكتبة.

"مما سبق نستنتج أن خدمة البث الانتقائي تعمل على إحاطة المستفيد وإعلامه بالأوعية الفكرية الحديثة التي تصب موضوعاته ومضامينه في مجالات اهتماماته البحثية والدراسية".

2-3-2-5 - خدمة البحث عن الانتاج الفكري: أصبحت مشكلة الانتاج الفكري في غاية التعقيد

بالنسبة لجميع التخصص المعرفي، بحيث أصبح كل متخصص في المجالات المختلفة للمعرفة بحاجة إلى طرق جديدة لبحث الانتاج الفكري وتقييمه في ذاك المجال، وتفرض هذه الحالة على المكتبة أو مركز المعلومات ان يساعد المستفيدين كل حسب مجال اختصاصه واهتمامه وذلك عن طريق تلبية احتياجاتهم من مصادر المعلومات وتعريفهم بأحدث التطورات الحاصلة في مجال تخصصهم.³

¹ - الدباس ريا أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية و الالكترونية. عمان: دار البداية ناشرون و موزعون، 2012، ص 254.

² - عزيزي فارس. تقييم المستفيدين للفهرس الإلكتروني بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية: طلبة ماستر 2 علم المكتبات نموذجاً. مقدمة مذكرة لنيل شهادة ماستر ل م د. تخصص إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز التوثيق. تبسة: جامعة العربي التبسي، 2016، ص34.

³ - اللحام محمود عزت، وآخرون. التوثيق الإعلامي. عمان: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2014، ص216.

- هناك خطوات ينبغي اتخاذها عند إجراء عملية البحث عن الإنتاج الفكري تتمثل في:¹
- بروز سؤال أو مشكلة ما تم التحقق منها ولا بد من التعبير عنها أو تسجيلها لتوصيلها لنظام البحث.
- تحليل السؤال لاختيار المداخل التحليلية (المفاتيح التي تنفع في تخطيط استراتيجية البحث).
- تحويل المداخل التحليلية المختارة إلى إحدى اللغات، وتلك المداخل استخدمها النظام لتحليل الوثائق واختزنها.
- صياغة المداخل التحليلية واستراتيجية البحث المختارة على أساس اللغة والبرامج اللذان يتفقان مع المداخل المستخدمة في الوسيلة المتبعة في البحث ولا بد من تشغيل جهاز البحث.
- * وإن هذه الخطوات التي يتبعها اختصاصي المعلومات في تلبية احتياجات المستخدمين لا تختلف من حيث أساسها سواء عند استخدام الحاسب الآلي.²

2-3-2-6- خدمة الاجابة عن الاستفسارات: تعتمد هذه الخدمة على الخبرة التي يتميز بها اختصاصي المعلومات الذي يتولى الإجابة عن الأسئلة بحيث يتبع أسلوباً خاصاً يرشده إلى الطرق الصحيحة التي تساعد في التوصل إلى المعلومات والاجابات المطلوبة، وكذلك قد تستلم المكتبات الاستفسارات عن طريق البريد الإلكتروني أو بواسطة الاتصالات الأخرى وتعتمد درجة الشمول في الاجابة عن هذه الأسئلة والاستفسارات على الفترة الممنوحة وعلى مستوى السائل نفسه، وامكانيات المكتبة من حيث مستوى العاملين فيها، ومدى توفر المصادر فيها، وتتمكن المكتبة من استخدام المعلومات الخارجية التي تستخدم الحاسب حتى ولو لم تكن المكتبة مالكة للحاسب ويتم ذلك بتوجيه الاستفسارات إلى تلك القواعد والتي بدورها تجيب عنها على شكل مخرجات من الحاسب.³

2-3-2-7- خدمة البحث بالاتصال المباشر: هي نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر بواسطة الحاسوب والمحطات الطرفية Touminals التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وقواعد

¹ الكردي فهد. خدمات المكتبة مباشرة- المعرفة - 22:00.15/022019. <<https://m.mare> fa.org>

² الكردي فهد. مرجع سابق .

³ مرجع نفسه.

المعلومات المقروءة آليا، وقد ظهرت مع بداية الستينات وكان عدد قواعد البيانات مائة قاعدة، يعطي الموضوعات والعلوم كافة.¹

أما خطوات الخدمة فتلخص فيما يلي:²

- مقابلة المستفيد قبل اجراء البحث لفهم طبيعة حاجاته للمعلومات بدقة من خلال تحديد المفاهيم ومصطلحات البحث.

- اختيار قاعدة او قواعد للمعلومات المناسبة، والاتصال بنظام المعلومات المناسب واجراء البحث المباشر.

- تقييم النتائج وتقديمها للمستفيد والاحتفاظ بنسخة منها.

- تقدم من خلال البحث في قواعد البيانات المخزنة على أسطوانات الليزر (Cd-Rom) في الكثير من مكتباتنا العربية.

- تقدم بعض المكتبات الجامعية خدمة البحث عن طريق الخط المباشر Online Search من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تشترك بها المكتبة دون مقابل.

"من خلال ماسبق نستنتج أن خدمة البحث بالاتصال المباشر تعد من أهم الخدمات الحديثة في مجال خدمات المعلومات، وذلك كونها تقوم على مجموعة من الخطوات الهامة وكذلك الوصول الفوري والمباشر لأنواع شتى لمصادر المعلومات والاقتصاد في وقت البحث".

3-2-8- خدمة تدريب المستخدمين: تعد من أبرز الخدمات التي حظت باهتمام كبير لدى

المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والضخمة بشكل خاص خدمة تدريب المستخدمين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات لهم، ولهذا فإن تدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام على قضية مهمة للطرفين (المستفيد والمكتبة)، وتعتبر برامج تدريب المستخدمين في غاية الأهمية للمكتبات الجامعية والعامه بسبب ضخامتها وضخامة جمهورها مقارنة مع غيرها من المكتبات.³

¹ - الدباس ريا أحمد. مرجع سابق، ص 265.

² - فادي عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006، ص 82.

³ - عليان ربحي مصطفى، النجداوي أمين. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009، ص-ص 267-278.

وهناك عدة مستويات لخدمة تدريب المستفيدين يمكن تصنيفها في ثلاثة مستويات وهي:¹

المستوى الأول: إعطاء فكرة عامة عن المكتبة وأهميتها وتنظيمها وكيفية الاستفادة منها.

المستوى الثاني: يهدف إلى إعطاء معلومات عن تنظيم الكتب والدوريات على الرفوف، وكيفية الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة، واستخدام الفهارس وغيرها، والاهتمام الخاص بتنظيم المواد المتخصصة في مجال تخصص القارئ.

المستوى الثالث: يختص بطلبة الدراسات العليا (الماجستير، الدكتوراه) والباحثين، ويوفر لهم معلومات عن البحث العلمي والجامعي والاستخدام الفعال للمصادر الأولية والثانوية في ميدان التخصص.

2-3-2-9- خدمة الترجمة: وهي خدمة أساسية نظرا إلى أن النشر العلمي والمعلومات العلمية تتم

بلغات عديدة، وعلى المركز قبل أن يقوم هو بالترجمة الأصلية أن يتعرف من المصادر العالمية عن وجود هذه

الترجمة حتى لا يتكرر ترجمة نفس المقال، ومن بين الكشافات الهامة التي تدل على الترجمة في العالم هو

كشافات الذي تعده هيئة اليونيسكو الدولة وهو: ²Index Translationnum

تعتبر الحواجز اللغوية في خدمة الترجمة من أكبر معوقات تداول مصادر المعلومات ونشرها، ويمكن

للمكتبات أن تسهم في حل هذه المشكلة من خلال مايلي:³

- تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين.

- إعداد مستخلصات لمصادر المعلومات المهمة باللغة المحلية.

- توفير المصادر الأجنبية المترجمة و المنشورة.

- مساعدة المستفيدين في إيجاد المترجمين والمؤسسات التي تقدم خدمة الترجمة.

"مما سبق نستنتج أن خدمة الترجمة لها أهمية كبيرة وذلك نظرا لأهميتها بالنسبة للباحثين، وهي توفر ذلك

الإنتاج الفكري مترجما".

¹ - سلامة عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1997، ص 135.

² - شريف محمد عبد الجواد. مرجع سابق، ص 71.

³ - شيخ إدريس بدر الدين شيخ إدريس محمد. مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية: دراسة حالة مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله بجامعة اليمن: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). أعمال المؤتمر الرابع والعشرون. 2010، ص 112.

2-3-2-10- خدمة التصوير والاستنساخ:

تعد من الخدمات الضرورية والأساسية في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية التي تقوم بتوفير هذه الخدمة للمستفيدين منها لأنها تعتبر خدمة مكاملة لخدمة الإعارة، خاصة بعد إنتشار آلات التصوير والاستنساخ بشكل واسع، واصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستفيدين أنفسهم، وتسهم هذه الخدمة في تقليل عمليات السرقة والتمزيق للمواد المكتبية المختلفة وتقوم بتوفير خدمة المسح الضوئي scanning من اجل مساعدة الرواد في نقل ما يحتاجون الى من صور من الشكل المطبوع على ملف قابل للنقل والمعالجة.¹

طرق تلبية خدمة التصوير و الاستنساخ: وهي تعتمد على طريقتين هما:²

الطريقة الأولى: التصوير والاستنساخ لأوعية المعلومات التي تقتنيها المكتبة وعادة ما تكون فورية عند طلب المستفيد.

الطريقة الثانية: التصوير والاستنساخ الخارجي لمقتنيات مكتبات أخرى وذلك عن طريق التعاون والاتفاق بين المكتبة والمكتبات الأخرى.

2-3-2-11- خدمة النشر: و هي خدمة تتم من خلال مؤسسات معينة أو أن يؤسس لها جهاز خاص، وتعكس عملية النشر نشاط المكتبات ومراكز المعلومات وخدماتها فبدون النشر لا تصبح للمعلومة قيمة فعالة لذلك تحرص معظم المكتبات ومراكز المعلومات على نشر مطبوعاتها الادبية أو اصدار المطبوعات الثانوية التي تضم مصادر المعلومات البيبليوغرافية والكشافات والمستخلصات والأدلة... الخ.³

2-4- خدمات المعلومات في البيئة الالكترونية:

2-4-1- مفهوم خدمات المعلومات الالكترونية: تعرف بأنها تلك الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيد من خلال موقعها على شبكة الانترنت دون انتقاله الى مكانها وموقعها الجغرافي حيث يحصل على هذه الخدمات ويستفاد منها كما لو أنه داخل جدران المكتبة .

¹ - خليل عزت مُجد علي مُجد. تطوير تقنية التعليم بالمكتبات . الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015، ص 253.

² - فادي عبد الحميد. مرجع سابق، ص 84.

³ - اللحام محمود عزت، وآخرون. مرجع سابق، ص 228.

كما تعرف على أنها تلك الخدمات التي تركز اساسا على سحب الأرصدة الى المستفيد وتوجيهه الكترونيا الى المكتبات ومراكز المعلومات المحلية و الإقليمية والعالمية في ظل التطورات الحديثة.¹

2-4-2- أنواع الخدمات الإلكترونية:

2-4-2-1- الاجراءات الفنية: وتتمثل فيما يلي :

2-4-2-1-1- الفهرسة الآلية: تعني الفهرسة المقروءة اليا (machine readable)

(cataloging)، وهو نظام ناقل للمعلومات الببليوغرافية أو نظام معياري لإدخال المعلومات في تسجيلية الحاسوب و التي يمكن استخدامها من قبل نظام مكتبة محوسب لتوفير فهارس للمكتبة.²

2-4-2-1-2- التصنيف الآلي: هو توزيع الوثائق في مجموعات متجانسة، تتم بواسطة الحاسب

الآلي، يمكن تحديد هذه المجموعات المتجانسة من قبل النظام أثناء المعالجة، اعتمادا على خصائص المستندات التي تمت معالجتها.³

2-4-2-1-3- التكشيف والاستخلاص الآلي: من أجل تلبية احتياجات المستفيدين على

المعلومات فقد توافرت على الأنترنت قواعد عديدة للكشافات والمستخلصات أعدت لتساعد المستفيد على تلبية هذه الاحتياجات، وبما ان الكشافات والمستخلصات اصبحت اكثر شيوعا واستخداما في العالم كجسور سريعة للوصول إلى المعلومات، فقد أخذ عدد قواعد المستخلصات والكشافات يزداد باطراد خاصة بعد ان انتقلت خدمات البحث بالاتصال المباشر في الأنترنت وتقدم مجانا.⁴

2-4-2-1-4- خدمة التزويد والاقتناء الآلي: يعرف كل من الاقتناء والتزويد الآلي انها عملية

الحصول على مصادر المعلومات المختلفة والمناسبة للمكتبة ومجتمع المستفيدين بطريقة آلية من خلال تطبيقات الحاسب الآلي ومختلف تقنياته، وتتضمن هذه الخدمة مجموعة من الإجراءات تتخذها المكتبة من اجل الحصول على مصادر المعلومات غير المتوفرة لديها، ويمكن معرفة ذلك من خلال الفهارس و سجلات التزويد، كما يتم كذلك تبعا إلى هذه الخدمة التأكد من المحتوى الفكري للمصادر الجديدة وسعرها وشكلها المادي من حيث

¹ - الزبير نفيسة مُجَّد علي عمر. تقويم خدمات المعلومات الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين من المكتبات جامعة الخرطوم للعلوم والثقافة. بحث مقدم لنيل درجات الماجستير في علوم المعلومات والمكتبات. السودان: جامعة الخرطوم، 2016، ص 17.

² عليان ربحي مصطفى، الشلول وصفي عارف. الفهرسة القروءة اليا = مارك 21. عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع، 2010، ص 26.

³ - Automatic Classification: Definition Of automatic Classification. Dictionnaire sensagent le parisien.fr/classification%20 automatic/fr-fr.

⁴ - المدادحة أحمد نافع. مرجع سابق، ص - ص 107، 108.

الورق، التجليد ... إلخ، إضافة إلى إعداد الفواتير من اجل تسديدها وتسجيل المواد الجديدة وختمها وإرسالها إلى الأقسام الفنية الأخرى، واخيرا إعلام المستفيدين بها.¹

2-2-4-2- الإجراء التقني: وتتمثل فيما يلي:

2-2-4-2-1- الإعارة الآلية: اتجهت المكتبات في الآونة الخيرة إلى حوسبة الإعارة اي اصبحت تتم بطريقة آلية في جميع إجراءاتها وعملياتها، والإعارة كما نعلم من بين العمليات السهلة والبسيطة التي يمكن للمستفيد في حالة حوسبتها ان يقوم بإجراءات الإعارة بنفسه وذلك باستخدام التقنيات الحديثة، وهو ما تتجه إليه المكتبات في الوقت الحاضر.²

- من المعلوم ان عمليات الإعارة تتطلب تواجد المستفيد في المكتبة للاستفادة منها، لكن هناك بعض الإجراءات لعملية الإعارة يمكن إجراؤها دون تواجد المستفيد مثل تجديد الإعارة.

- وقد حققت شبكة الأنترنت كثيرا من الأعمال، واوجدت نوعا من التواصل لم يسبق له مثيل بين المستفيد والمكتبة عن طريق بحثه في فهرس المكتبة مكن خلال موقعها على الشبكة في أي مكان في العالم

2-2-4-2- الإحاطة الجارية والبث الانتقائي:

تتم هذه الخدمات عن طريق وضع كل ما هو جديد في المؤسسة من مصادر المعلومات على موقع المكتبة او إرسال بريد إلكتروني إلى قوائم بريدية تكون موزعة على التخصصات التي تعني بها المكتبة. أو إرسال بريد إلكتروني إلى كل مستفيد في مجال اهتمامه (في الغالب يقوم النظام الآلي بذلك).³

2-2-4-2-3- الخدمة المرجعية الآلية: تعتمد الخدمة المرجعية الآلية على استخدام الحاسب الآلي

للتواصل من خلال الشبكة العنكبوتية بين المستفيد واختصاصي الخدمة المرجعية دون الحاجة للذهاب بشكل شخصي إلى المؤسسة ومن نماذجها نجد:⁴

- الخدمة المرجعية الآلية غير المتزامنة:

¹ - العياشي بدر الدين. خدمات انظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة - قسنطينة - مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. تخصص المعلومات الإلكترونية. قسنطينة: جامعة منتوري ، 2012، ص 43.

² - الجوهري أمجد، النقيب متولي. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. دط. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2014، ص 52.

³ - مرجع نفسه، ص 52.

⁴ - الفتوح حسن عمرو حسن. البرمجيات المفتوحة المصدر لبناء وإدارة المكتبات الرقمية، أسس الإختيار والتقييم. ط2. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2012، ص 140.

البريد الإلكتروني البسيط Basic E-mail

البريد الإلكتروني من خلال تعبئة النموذج (الاستمارة).

- الخدمة المرجعية الآلية في الزمن الحقيقي (In Real Time)¹:

- خدمة الدردشة والحوار (Chat Reference) .

- برامج المحادثة المتاحة على الأنترنت (Msn- Yahoo- Alo)

- غرف المحادثة عبر الأنترنت (Web- Based Chat Rooms)

- الاتصال المرئي (Vidéo Conférence)

- مراكز الاتصال عبر الشبكة (Web Contact Lenter)

2-4-2-2-4-2- خدمة الترجمة الآلية: تحرص المكتبات أو مراكز المعلومات على تقديم هذه الخدمة

وهذا بعد ان أصبح المستفيد لديه إمكانية الوصول إلى أي مكتبة في العالم بواسطة التكنولوجيا الحديثة، وقد حلت الترجمة الآلية لكي تكون وسيلة مساعدة للمستخدمين وعليه تركز خدمة الترجمة الآلية على استخدام الحاسوب في نقل النصوص من لغة إلى أخرى ومن هنا يمكن القول أن الترجمة الآلية مهما تكن فلن تكون بمستوى الترجمة التقليدية (البشرية) ولكي تكون شيء مساعد في تحطى بعض الحواجز اللغوية وذلك لأن للغات معان متعددة ومرادفات كثيرة.²

2-4-2-2-5- خدمة تدريب المستخدمين: مع التطور التكنولوجي ودخول طور استخدام تقنية

الحاسب فإن التدريب والإرشاد أصبح ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها في كيفية استخدام الحاسوب والوصول إلى المعلومات. إذ اثرت الوسائل الحديثة في حوسبة المكتبات على المستخدمين كما ظهرت مشاكل الاستعمال وتبين ضرورة تدريب المستخدمين على استخدام الطريفات وتفهم استراتيجيات البحث.³

ومهما تباينت الوسائل والدراسات إلا أنها تلتقي في مصب واحد وهو تعليم وتدريب المستخدمين على

خدمات المكتبات وخدمات المعلومات

¹ - الفتوح حسن عمرو حسن.، مرجع سابق ، ص 140.

² - خضير مؤيد يحي. خدمات المعلومات الحوسبة وفق نظام winisis. عمان: دار الدجلة، 2008، ص - ص 59 - 60.

³ - مرجع نفسه، ص 61.

2-4-2-2-6- خدمة النشر الإلكتروني: استخدام الأجهزة الإلكترونية في مختلف الإنتاج والإدارة والتوزيع للبيانات والمعلومات وتسخيرها للمستخدمين، فيما عدا ان المواد المنشورة لا يتم إخراجها ورقيا بل يتم توزيعها على وسائط إلكترونية.¹

2-4-2-2-7- خدمة شبكات المعلومات: يمكن تعريفها على أنها عبارة عن اشتراك مؤسستين أو أكثر في نمط عام لتبادل المعلومات عن طريق وصلات الاتصال، لتحقيق أهداف مشتركة من نمط اتصال مترابطة أو متصلة في شبكة المعلومات.

إن الهدف الرئيسي من هذه الخدمة هو تسهيل الوصول إلى المعلومات المتاحة وزيادة إنتاجية القوى العاملة، إذ أن شبكة المكتبات مثلا تقدم فهارس كاملة للمجموعات الموجودة لديها وغالبا ما تقدم المصدر الأساسي الذي يسهل الوصول إلى الوثيقة، كما تقدم الدليل على العمل المشترك بين المكتبات ومسؤولياتها الهامة في تقديم المعلومات.²

2-4-2-2-8- خدمة الأنترنت: من بين الخدمات الأساسية لشبكة الأنترنت نجد³:

- **خدمة البريد الإلكتروني:** Electroniques mail من خلالها يمكن تبادل الرسائل مع الأشخاص في جميع أنحاء العالم.

- **خدمة البحث المعلوماتي:** في عملية البحث عن المعلومة مهما كان نوعها يمكن للمكتبيين كغيرهم من المستخدمين استخدام محركات بحث مختلفة أشهرها Google ... إلخ.

إضافة إلى: خدمة التسلية والترفيه، غرف المحادثة chat room، خدمة القوائم البريدية mailing liste، مجموعات الأخبار News Groups.

2-5- متطلبات خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات: تركز الخدمات المكتبية في مكتبات ومراكز المعلومات على مقومات اساسية تتمثل في:

2-5-1- الكادر البشري المؤهل: إن نجاح المكتبة وخدماتها يقوم اساسا على وجود متخصصون

يساعدون في تقديم هذه الخدمات ومساعدة رواد المكتبة على الاستفادة القصوى منها وبجميع أشكالها المتعددة كالإعارة، الإرشاد، التوجيه والخدمة المرجعية ... إلخ، كما يعتبر المكتبي المتخصص احد العناصر

¹ - النشر الإلكتروني. ويكيبيديا. الموسوعة الحرة 21 / 01 / 2019. 12:00. <https://Ar.m.wikipedia.org/wiki>

² - العياشي بدر الدين. مرجع سابق، ص 52.

³ - غرارمي وهيبة. مرجع سابق، ص ص 165 - 168.

الضرورة لتقديم الخدمة المكتبية المتطورة، فهو يحقق حلقة الوصل بين المستفيد المهتم بالحصول على المعلومة وبين مصادره المتنوعة التقليدية وغير التقليدية.¹

يمكن القول أن نجاح الخدمة المكتبية يعتمد اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبة ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي.

2-5-2- مصادر المعلومات Information Sources: نعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها

المكتبة الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية، فيجب ان تكون غنية بمختلف موضوعاتها وإشكالاتها وبالتالي يتحدد نجاح الخدمة المكتبية او تطورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبات او ضعفها فكلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفرع المعرفة البشرية، ومتنوعة ومطابقة للمعايير المكتبية المتعارف عليها، كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها، وهناك عدة اشكال لمصادر المعلومات تتمثل فيما يلي:

- مصادر المعلومات المطبوعة (التقليدية): تشمل الكتب، النشرات، الرسائل الجامعية، الدوريات، وثائق المؤتمرات، الكشافات والمستخلصات.²

- مصادر المعلومات الغير المطبوعة (غير التقليدية): وهي اوعية المعلومات التي تقوم على تسجيل الصوت او الصورة المتحركة او كلاهما معا مثل: الأسطوانات، الأشرطة، الأفلام إلى غير ذلك.

- مصادر المعلومات الإلكترونية: تتمثل في مصادر المعلومات التقليدية والورقية مخزنة إلكترونيا على وسائط ممغنطة او ليزيرية بأنواعها، أو ما هو مخزن في ملفات قواعد البيانات وبنوك المعلومات المتاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال المباشر On-Line أو داخليا في المكتبة او مراكز المعلومات عن طريق منظومة الاقراص المتراصة CD- ROM

ومن هنا يتبين ان نجاح الخدمة المكتبية في هذا الجانب يرتكز على توفير مجموعة غنية متكاملة بمختلف اشكال مصادر المعلومات

¹ - عليان ربحي مصطفى. خدمات المعلومات = Information Service. ط2. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2014، ص-ص 49 ، 50.

² - عليان ربحي مصطفى . مرجع نفسه ، ص ص 49،50.

2-5-3- التسهيلات اللازمة للمستخدمين: يجب على المكتبة ان تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى يتم الاستفادة من الخدمات المكتبية وتوفير اجواء البحث العلمي مثل: الاجهزة والتقنيات والبرمجيات، قاعات المطالعة، وسائل الاتصال، الفاكس، خدمات التصوير والانترنت، والبريد الالكتروني، والمواد السمعية البصرية، الاضاءة والتهوية، واماكن الراحة وغيرها من التسهيلات التي تساعد المستخدمين على الوصول الى مصادر المعلومات¹.

2-5-4- المتطلبات المالية (الميزانية): تتمثل المتطلبات المالية التي تحتاجها المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات فيما يلي²:

* النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة .

* النفقات المالية التي تتطلبها الاجهزة مثل اجهزة التصوير، اجهزة المواد السمعية البصرية، المصغرات الفيلمية، اجهزة الحاسوب ومكوناتها المختلفة.

* النفقات المالية التي تتطلبها البرمجيات المختلفة وخاصة التي تستخدم الحاسوب في اعمالها .

* النفقات المالية المتخصصة لصيانة الاجهزة والمواد المختلفة والمكان الذي يحتويها.

* نفقات اخرى متعددة .

2-6- خصائص خدمات المعلومات: تعتبر خدمات المعلومات الهدف الرئيسي المراد تحقيقه في المكتبة

لذا فهي تتميز بعدة خصائص تتمثل فيما يلي³:

2-6-1- الخدمات غير الملموسة: أي ان الاستفادة لا يستطيع تذوقها او رؤيتها او حتى لمسها قبل

شرائها مقارنة بالكثير من المنتجات المادية الأخرى، فالخدمة لا تظهر بشكل فعلي إلا بعد شرائها، ومن هنا نجد ان هذه الخاصية جعلت الترويج للخدمات اكثر صعوبة مما عليه في حالة السلع والمنتجات.

2-6-2- التماسك أو الترابط: من خلال هذه الخاصية يتبين ان الخدمة مرتبطة بمصدرها فهي تقدم

وتستهلك في الوقت نفسه على عكس السلع التي تصنع وتوضع في المعارض او توزع على البائعين، ثم إلى المشتري ليتم استهلاكها، كما تشير خاصية التماسك إلى وجود علاقة مباشرة تقوم بين مقدم الخدمة والمستخدم منها،

¹ - عليان ربحي مصطفى .مرجع سابق ، ص 50.

² - مرجع نفسه .ص 51.

³ - بن طيب زينب. دور مصادر المعلومات الالكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية :دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات. تخصص المعلومات الإلكترونية الافتراضية و استراتيجيات البحث عن المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري ، 2012، ص-ص 80 ، 79.

حيث يتطلب الأمر في الغالب حضور المستفيد من الخدمة لأن هذا الأخير يؤثر على النتائج من الخدمة والمثال على ذلك مقابلة المستفيد عند تقديم خدمة البحث المباشر أو الخدمة المرجعية.

2-6-3- التباين أو الاختلاف في طريقة تقديم الخدمة: باعتبار ان الخدمة تعتمد على مهارات

واساليب مقدم الخدمة وكذا زمان ومكان تقديمها، فالخدمة المعلوماتية التي يقدمها أخصائي المعلومات أفضل بكثير من تلك التي يقدمها غير المتخصص، حتى ان نفس الشخص قد يقدم الخدمة نفسها بطرق مختلفة من وقت لآخر، وقد يرجع ذلك أيضا إلى طبيعة المستفيد.¹

2-6-4- الزوال (انتهاء الخدمة المقدمة): تتعرض الخدمة للزوال عند استخدامها بالإضافة على عدم

إمكانية تخزينها وهذا ما يعرض المؤسسات إلى خسائر كبيرة في حالة عدم الاستفادة من هذه الخدمة أو قلة الطلب عليها ويمكن للمكتبة أو مراكز المعلومات حل هذه المشكلة عن طريق²:

* استخدام انظمة الحجز المسبق للخدمة.

* تشغيل عاملين بأسلوب العمل الجزئي.

* تطوير اساليب الخدمة من خلال الهاتف أو الحاسوب.

2-6-5- الملكية: وذلك يعني ان هناك فرق بين المنتجات المادية والخدمات ففي حالة المنتجات المادية

يمكن للمستفيد امتلاكها وخزنها أو بيعها مستقبلا، اما في حالة الخدمات فإن المستفيد يحصل على الخدمة ويستخدمها شخصيا لوقت محدد مثل: استخدام المراجع في المكتبة.³

2-6-6- تذبذب حجم الطلب: يتميز الطلب على الخدمات بالتغير والتقلب إما حسب الفصول أو

الايام أو حسب ساعات معينة في اليوم، مثلا يزداد الطلب والإقبال على المكتبة الجامعية في فترات الدراسة خاصة من طرف طلبة سنوات التخرج، اما في المكتبة العامة فيزداد الطلب على مجموعاتها ايام العطل المدرسية.⁴

2-7- أهمية خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: إن تقدم تقنيات المعلومات وتطورها أدى إلى

تغير الحاجة إلى المعلومات و خدماتها فهذا التغيير طرأ على اشكال مصادر المعلومات مما أدى إلى تزايدها بسرعة

¹ -جلالي حفيزة. مرجع سابق، ص 48.

² - مرجع نفسه، ص 49.

³ - الزوير نفيسة محمد علي عمر. تقويم خدمات المعلومات الإلكترونية من وجهة المستفيدين من المكتبات جامعة الخرطوم وجامعة العلوم والثقافة .بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في علوم المعلومات والمكتبات. السودان: جامعة الخرطوم، 2016، ص 20.

⁴ -بن طيب زينب. مرجع سابق، ص 81.

هائلة سواء في الأعداد الهائلة او التخصصات الموضوعية الدقيقة، وكل هذا التغير زاد من اهمية خدمات المعلومات، فمهمة خدمة المعلومات هي تلبية احتياجات المستخدمين بأكثر سرعة وسهولة ممكنة، كما تتطلب تنظيمًا منهجيًا للمعلومات، وأن تنظيم المعلومات وتحليلها للباحثين يحتاج كل الوسائل العلمية والتقليدية الميكانيكية لزيادة السرعة في تنظيم الخدمات وتسهيلها بمساعدتهم في حل المشاكل واتخاذ القرار.¹

ولكي تكون الخدمة جيدة وفعالة أكثر لابد من توفير كل ما يمكن أن يحتاجه المستخدمون، فعلى المكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق امتلاك كل الوثائق التي تكون أكثر اهمية من غيرها بالنسبة للمستخدم وتنظيمها، وتخزينها، وحصنها لتوزيعها بواسطة انواع الخدمات المختلفة، فنجاح الخدمة يتوقف على مدى تفهم احتياجات المستخدمين والعناية بهم، والاستفادة من التقنية لخدمتهم وتوفير الموارد والإمكانيات المطلوبة، بالإضافة على التخطيط والتنفيذ الجيد للإدارة في هذا المجال.²

2-8-العوامل المؤثرة في تقديم الخدمات المكتبية:

تتأثر الخدمات المكتبية بعدة عوامل من مكتبة إلى أخرى ومن بين هذه العوامل نجد ما يلي:³

2-8-1-مجتمع المستخدمين: حيث يختلف مجتمع المستخدمين من مكتبة لأخرى من حيث ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط اعمارهم، وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب ان تتلاءم مع كل فئة من فئات مجتمع المستخدمين.

2-8-2- حجم المكتبة: يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء، والمساحة، والمجموعات المكتبية، والعمليات، والخدمات وعدد المستخدمين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها، فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر.

2-8-3- أهداف المكتبة: لكل مكتبة اهداف معينة ولا يمكن تحقيق هذه الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من اجل خدمة تلك الأهداف.

¹ - قادة حسين، مداد أحمد. مرجع سابق، ص 54-55.

² - عبود رحيم، فرج الله أحلام. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2012، ص 81، 90.

³ - عميمور سهام. مرجع سابق، ص 27.

2-8-4- نوع المكتبة: من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح ان هناك انواعا عديدة من المكتبات كالمكتبات المدرسية، والعامية، والجامعية، والمتخصصة، وغيرها، وبالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى، ويعود ذلك إلى اختلاف أهداف وحجم مجموعاتها وحجم المستفيدين وإمكاناتها المتوفرة.

2-8-5- العاملين في المكتبة: تتضح من خلال مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم وكلما كان عدد العاملين في المكتبة إلى حد ما يتمتعون بمؤهلاتهم العالية ولديهم رغبة في العمل كلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر ومتقدمة.

2-8-6- موازنة المكتبة: تعتبر موازنة المكتبة عاملا اساسيا لنجاح الخدمة المكتبية فكلما كانت الموازنة كبيرة كلما كانت الحاجة إلى خدمات المكتبة متعددة ومتطورة.

2-8-7- عوامل اخرى: تتمثل هذه العوامل في عوامل اقتصادية، اجتماعية، ثقافية، بدنية واللغوية والسياسية، والجغرافية وتطور الاتصالات، فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصه.¹

2-9- مجتمع المستفيدين من خدمات المعلومات:

2-9-1- تعريف المستفيد: يعرف المستفيد على انه العنصر الأساسي لنظم المعلومات التي همها الأول هو نقل المعلومات بين طرفين او أكثر توجد بينهم مسافات متفاوتة في المكان والزمان.

كما يعرف ايضا بأنه شخص يستخدم او يستعمل شيئا ما، اي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة وخدماتها ومصطلح المستفيد افضل من مصطلح الزبون والعميل الذي ينشر استخدامها في مجال التسويق والبنوك، ومصطلح المستفيد افضل من مصطلح رواد المكتبة الذي يحمل معنى مساند أو داعم للمكتبة فقط، وكذا مصطلح القارئ لأن مجموعات المكتبات تتضمن مجموعات تقرأ أو ترى أو تسمع.²

¹ -قواسمية خولة. الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعة ودوره في تحسين الخدمة المكتبية: دراسة ميدانية لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ل م د . تخصص تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق. تبسة: جامعة العربي التبسي ، 2016، ص 30.

² - شلال سليمة. الحملات الترويجية واثرها في إقناع المستفيدين بالمشاركة في خدمات المعلومات: دراسة شبه تجريبية على المستفيدين مكتبة جامعة تبسة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. تخصص تسويق وانظمة المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري ، 2010، ص 171.

2-9-2- فئات المستفيدين من خدمات المعلومات: إن الهدف الاساسي من أنظمة المعلومات هو تلبية احتياجات المستفيدين حسب الإمكانيات المتاحة، ومن هنا نجد أن احتياجات جمهور المستفيدين مختلفة ومتنوعة وعلى هذا الأساس فإنه لا يمكن أن تقدم نفس المعلومات لكل المستفيدين، بل ينبغي تقسيم المستفيدين الى فئات قصد فهم حاجياتهم وحسن اختيارها، كما أن دراسة المستفيدين غالباً ما تتم للتعرف على مدى دقة اختصاصي المعلومات في تفسير هذه الاحتياجات، ومدى نجاحهم في ترجمة هذا التفسير الى خدمات تلبية هذه الاحتياجات¹

ومن هنا نجد انه هناك عدة تصنيفات لفئات المستخدمين من خدمات المعلومات والتي قد تكون حسب نوع المكتبة او مراكز المعلومات المقدمة للخدمة، أو حسب التخصصات، أو الأعمار، أو المناطق الجغرافية، كما نجد تقسيم المستفيدين إلى فئات متجانسة لخدم سياسية واستراتيجية التسويق، وبالتالي الترويج الخاص بالخدمة، حيث تكون الخدمة موجهة للجمهور المستفيد المستهدف دون غيره وهذا التقسيم يؤثر عليها احتياجات المستفيد من خلال توفير المواد الأولية لصناعة الخدمات التي تلبي وتسد احتياجاتهم.²

2-9-3- خصائص المستفيدين: يتميز المستفيد بمجموعة من الخصائص تتمثل في:³

1- يجب أن يتذكر دائماً أنه يسعى لاكتشاف المعرفة وتحقيقها وتدقيقها بالرسائل العلمية المتوفرة لديه وغرضها بشكل منطقي سليم وإدراك تام.

2- يجب على المستفيد أن لا تكون له ميولات واتجاهات وأن تكون المعلومات العلمية هي تقوده إلى نتيجة مشبعة في ذهنه.

3- الأمانة العلمية والشعور بالمسؤولية والمثابرة على العمل.

4- القدرة على التحليل والتأمل والتفكير والتخلي بالتواضع واحترام الغير.

¹ - أعراب عبد الحميد. دراسات في المكتبات والمعلومات. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2017، ص-ص 103-104.

² - شعلال سليمة. مرجع سابق، ص 173.

³ - بلحلتحات فاطمة الزهراء. مدى تلبية المكتبات الجامعية للحاجيات المستفيدين: دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجيلالي بونعامة. مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي. تخصص علم المعلومات والمكتبات. خميس مليانة: جامعة الجيلالي بونعامة، 2018، ص 23.

2-9-4- العلاقة بين المكتبي والمستفيد: يعتبر الاتصال أساس الادارة السلمية وهو هدف مرادف لنقل المعرفة أو البيانات في البيانات في الانتاج الفكري، ولهذا ما يميز الاتصال داخل المؤسسات الخدمائية كالمكتبية هو وجود طرفين يؤثران على بعضهما.

يعتبر المستفيد العنصر المحرك للمكتبي، وبدونه تبقى المواد المكتبة متكدسة غير مشغلة وبالتالي يصبح الرصيد ميتا وتفشل المكتبة في تحقيق أهدافها.

إذ يجب اشراكه في عملية تنظيم وتسيير المكتبة، وذلك عن طريق التعبير عن أدائهم فيما بنوعين الخدمة المقدمة وفعاليتها، والمشاركة في اقتراح قوائم للمقتنيات الجديدة، المشاركة في اقتراح أوقات مناسبة تساعدهم لفتح المكتبة، الاشتراك في تنظيم معارض داخل المكتبة.

وهذا ما أكدته المكتبات الفرنسية في وضعها المشاريع تحققه كمشروع الاتصال، الذي أكد العلاقة التي يجب أن تكون بين المكتبة والمستفيد، واعتبرت المكتبة مكان لجذب واستقطاب الفرد¹.

2-10- العوامل المؤثرة في تلبية الاحتياجات:

إن تلبية احتياجات المستفيدين أمر يختلف من مكتبة أو مركز معلومات إلى اخر حيث ان هذه الاحتياجات ومدى تلبيتها تتأثر بجملة من العوامل والتي قد تختلف في اشكالها إلا أنها تسعى إلى تحقيق أهداف مشتركة وهذه العوامل تتمثل في:²

2-10-1- مجتمع المستفيدين: حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة إلى أخرى ومن نظام إلى اخر وذلك في ثقافتهم، ومستواهم العلمي ومتوسط اعمارهم وبالتالي فإن خدمات المعلومات يجب أن تتناسب مع كل فئة من فئات مجتمع المستفيدين فمجتمع المكتبة المدرسية مثلا يضم الطلبة والمدرسين، أعضاء هيئة الإدارة يختلف عن مجتمع المكتبة العامة الذي يتكون من جميع فئات المجتمع الذي تتخذه المكتبة وهكذا.

¹ - محمد الصغير أسماء ، بوجلالة حفيظة. أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين: مكتبة العلوم الاجتماعية والانسانية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم -نموجا-. مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر .تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2018،ص-ص61،60.

² - بلحنتحات فاطمة الزهراء. مرجع سابق، ص 27.

2-10-2- حجم المكتبة أو مركز المعلومات: حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات

المكتبية والخدمات وعدد المستفيدين والرواد عنصر مهم لتحديد الخدمات وتلبية الاحتياجات فكلما كان الحجم أكبر عن الحاجة إلى تقديم خدمة أكثر.

2-10-3- أهداف المركز: لكل نظام من أنظمة المعلومات أهداف معينة ولا يمكن تحقيق هذه

الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في مختلف الخدمات التي يقدمها من أجل تلبية احتياجات المستفيدين بصورة أشمل وخدمة لتلك الأهداف.

2-10-4- العاملين: من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم فكلما كان عدد العاملين معتبرا إلى حد ما

ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كلما تحققت رغبات واحتياجات المستفيدين.

2-11- تحديد احتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات

تعتبر مرحلة تحديد احتياجات المستفيدين من أهم الخطوات في تنمية مقتنيات أي مكتبة وهي تتضمن الوسائل المخلفة التي تستخدمها المكتبة لمعرفة احتياجات الأفراد إلى المعلومات، فالمستفيدون يطالبون باستمرار المكتبات بضرورة تحسين خدماتها وتطورها لتكون الخدمة أشمل وأدق وأسرع لكن المكتبات ليس بمقدورها تقديم خدماتها بصورة مطابقة تماما لمطالبهم غير أن المكتبات تستخدم في هذا الصدد وسائل مختلفة من بينها:¹

- التحليل المستمر لمجتمع المكتبة وذلك لمعرفة أية تغيرات نظرا على البناء الديمغرافي لهذا المجتمع والتعرف أيضا على القضايا أو المشكلات التي تستقطب اهتمامات الأفراد في المجتمع الذي تخدمه هذه المكتبة.

- معرفة أي تغيرات في مناهج الدراسة: وكذلك أساليب الدراسة والقضايا التي تحظى من جانب الافراد في المدارس والجامعات المختلفة التي تخدمها المكتبات .

*بالإضافة إلى وسائل أخرى ومنها:²

- استطلاع أداء المستفيدين عن المكتبة وخدماتها

¹ -مرابط مروى. خدمات أنظمة المعلومات الالكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة جامعة العربي التبسي- تبسة-مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر ل م د . تخصص تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق. تبسة: جامعة العربي التبسي، 2016، ص 53 .

http://www.univ-tebessa.dz> content-ar. 01/03/2019. 18 :22.

² - مرابط مروى. مرجع سابق، ص 53.

- تحليل الاستفسارات الداخلية والخارجية وذلك من اجل التعرف على توجهات مجتمع المكتبة .
- مراجعة الرصيد الحالي من المقتنيات ومقارنة نتائج هذه العملية بنتائج استطلاع الجماهير وكذلك بمؤشرات الاستعارة الخارجية والاستعارات الداخلية وذلك لمعرفة مدى الوفاء المجموعات الحالية باحتياجات المستخدمين وكذلك استفساراته ومحاولة ارشاده وتوجيهه بهدف اشباع رغباته، وكذلك دمجها واشراكه في مختلف عمليات تنظيم وتسيير مراكز المعلومات كالتعبير عن رأيه فيما يتصل بنوعية وفعالية الخدمات المقدمة بالإضافة إلى مشاركته في اقتراح قوائم التقنيات الجديدة واشراكه في تنظيم المعارض واقتراح الحلول المناسبة إن وجدت هناك
- مشاكل¹

¹ - العياشي بدر الدين. مرجع سابق، ص 67.

في الاخير يمكن القول ان المكتبة الجامعية هي مؤسسة ثقافية، علمية، تربوية واجتماعية ، لها اهمية بالغة تسعى الى تحقيق مجموعة من الاهداف، كما لها انواع عديدة تتمثل في المكتبة المركزية، مكتبة الكلية... وغيرها، تقوم بجملة من المهام الادارية والفنية المكتتبية وهذه الاخيرة يمكن ان تصنف الى نوعين من الخدمات، خدمات فنية غير مباشرة، وخدمات عامة مباشرة في البيئة التقليدية والاليكترونية، ولتقديم هذه الخدمات لابد من توفر مجموعة من المتطلبات أهمها الميزانية الكافية، مصادر المعلومات والكادر البشري الذي ساعد كثيرا في تقديمها للخدمات بشكل متطور، كما تسعى المكتبة الجامعية جاهدة الى تلبية احتياجات مستخدميها من خلال الخدمات التي توفرها.

الفصل الثاني:

الجودة في المكتبات الجامعية

لقد أصبحت المؤسسة (المكتبة) تواجه عدة تحديات نتيجة التغيرات والتطورات خاصة في ظل العولمة، الشيء الذي زاد من حدة المنافسة بين المؤسسات عمومية كانت أو خاصة، وما تفرضه هذه المنافسة من اتباع الأساليب الجديدة لزيادة الأداء والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى تقديم خدمة قادرة على الصمود اما البدائل المنافسة، خاصة وان المستفيد أصبح أكثر وعيا للحصول على خدمة متميزة.

في ظل هذه التحديات ليس أمام هذه المؤسسات إلى اتباع الأساليب الحديثة في تقديم خدماتها، وتمثل هذه الأساليب في الاعتماد على الجودة وتدابيرها في كل جوانبها سواء كانت متعلقة بالإدارة أو طريقة تقديم خدماتها.

1- ماهية الجودة

1-1- مفاهيم عامة حول الجودة

1-1-1- مفهوم الجودة Quality

الجودة لغة: مأخوذة من جاد، وتعني كون الشيء جيدا، ويقال جاد المتاع، وجاد العمل فهو جيد، وجاد الشيء أي صار جيدا، وأجاد أتى بالجيد، فالجودة مصدر من لفظ (جاد) مثل الكيفية مصدر من كلمة (كيف) وكيفية صنع الشيء تعني حالة وصفه¹.

- **الجودة اصطلاحا:** تعني الدقة والاتقان من خلال القيام بتصنيع الاثار والأوابد التاريخية والدينية من تماثيل وقلاع الاحتماء بما وقصور للتفاخر والشعور بالتميز².

يمكن تعريف الجودة: على أنها تعبر عن حالة الشيء وكذا تحقيق احتياجات المستفيدين بدقة واتقان.

- **مفهوم الجودة:** حسب المختصين في مجال الجودة هناك صعوبة في وضع تعريف دقيق لها، بحيث نجد العديد من المحاولات لتعريف هذا المفهوم وسنذكر البعض من هذه التعاريف:

- تعريف خاصة برواد الجودة

- **تعريف جوزيف جوردان (1989) للجودة:** يعرفها بكونها دقة الاستخدام حسب ما يراه المستهلك، أي كلما كانت السلعة ملائمة لاستخدام المستهلك كلما كانت جيدة³.

- **تعريف فيشر (Fiche) الجودة على أنها:** درجة التألق والتميز وكون الاداء ممتاز أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو من منظور المستفيد أو الزبون⁴.

¹ - الحزمة منير. قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي تطبيق المؤشرات الادراكات والتوقعات دراسة ميدانية بمكتبات جامعة تبسة الجزائر. تونس:الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(اعلم). أعمال المؤتمر الخامس والعشرون. معايير الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات. 28-30 أكتوبر 2014، ص 1155.

² - إبراهيم ابنعوف محمد احمد إبراهيم، زين احمد البصير محمد. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة الجزيرة. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). أعمال المؤتمر الخامس والعشرون. معايير الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات. 28-30 أكتوبر 2014، ص 1117.

³ - كورتيل فريد، وآخرون. الجودة والتميز في منظمات الاعمال. ج1. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2011، ص314.

⁴ - صليحة، رقاد. محاضرات في جودة الخدمة لطلبة السنة الأولى ماستر تسويق الخدمات. محاضرة. قسم العلوم التجارية. سطيف: جامعة فرحات عباس، 2016، ص17.

من خلال هذا التعريف يتضح أن جودة المنتج تكمن في مدى تطابق خصائصه مع المعايير الموضوعية من قبل المؤسسة أو مع احتياجات المستفيد أو الزبون.

- عرف أرماند قيجنداوم (Armand Feigendaum) الجودة على أنها: الناتج الكلي للمنتج جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون¹.

يبين جوزيف جوران أن جودة المنتج تعتمد على توفر خمسة أبعاد أساسية وهي: جودة التصميم، المطابقة للمواصفات، ان تكون السلعة متاحة، سلامة الحصول على السلعة، صلاحية أداء المنتج في ميدان الاستعمال.

-: تعاريف خاصة بالجمعيات والمنظمات الخاصة بالجودة:

- عرفت الجمعية الفرنسية للمواصفات القياسية (AFNOR) الجودة على أنها: قابلية منتج لإشباع رغبات المستعملين الضمنية والصريحة².

- تعريف المنظمة الدولية للمقاييس وفقا لمواصفة **Iso 9000**: عرفت الجودة على أنها عبارة عن قابلية مجموعة من الخصائص الجوهرية لمنتج، نظام، سيرورة، على ارضاء متطلبات الزبائن وباقي الاطراف المعنية³.

- تعريف المنظمة الأوروبية للسيطرة النوعية **Organization Quality (EOQ) control Eurpean** عرفت الجودة على أنها : مجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج معين ، تحدد قدراته على تلبية حاجات المستهلكين ومتطلباتهم⁴.

- تعريف هيئة البريد البريطانية للجودة: تعرف الجودة على أنها طريقة شاملة للعمل تنتشر في المؤسسة ككل لجميع العاملين، كأفراد وكفريق عمل بإضافة قيمة للعمل وتلبية حاجات العملاء بصفة مستمرة⁵.

يمكن تعريف الجودة على أنها تحقيق التميز عن طريق تلبية رغبات المستفيدين وتجاوز توقعاتهم لمستوى الخدمة.

¹ - رقاد، صليحة. محاضرات في جودة الخدمة لطلبة السنة الأولى ماستر تسويق الخدمات. مرجع سابق، ص17.

² - رقاد صليحة. تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: أفاقه معوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري. رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية. سطيف :جامعة فرحات عباس، 2014، ص13.

³ - المرجع نفسه، ص14.

⁴ - كورتيل فريد ، وآخرون. الجودة والتميز في منظمات الأعمال، ج2، عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2011، ص 230.

⁵ - المنيراوي هناء عبد الرؤوف مُجد. دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة. رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في ادارة الأعمال. فلسطين: جامعة عين شمس، 2015، ص 73.

- تعاريف عامة للجودة:

- **الجودة:** هي انتاج المنظمة لسلعة او تقديم خدمة بمستوى عال من الكفاءة المميزة ، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم.¹

- **وفي تعريف آخر:** تعرف الجودة على انها مجموعة من الخصائص الضمنية او خصائص منتج او خدمة تمنحها القدرة على تلبية احتياجات المستفيد-الزبون المعبر عنها، ويتم التحكم في الجودة مرة واحدة وتصميمها وتأمينها في نفس الوقت الذي يتم فيه المنتج نفسه، ويستخدم مصطلح الجودة للتعبير عن درجة التميز بالمعنى المقارن، ولا يتم استخدامه بالمعنى الكمي للتقييمات الفنية.²

- **تعرف الجودة في المكتبات الجامعية :** على انها ترجمة احتياجات وتوقعات المستخدمين من الخدمة المكتبية، الى مجموعة من الخصائص المحددة تكون على اساس المعلوماتية وطريقة الاداء ، من اجل تلبية الاحتياجات والتوقعات في تصميم خدمات المستخدمين، وتحقيق رضاهم عن الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة والتي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات، والعمليات، والمخرجات في مجملها معايير الجودة.³

* يمكن تعريف الجودة على أنها مجموعة من الخصائص التي تسعى لتطور الخدمات المقدمة في المكتبات ومرافق المعلومات لتلبية متطلبات المستفيد ورغباته للوصول إلى رضاه.

1-1-2- مفهوم جودة الخدمة: لقد تعدد التعاريف حول جودة الخدمة نذكر منها:

عرفت **جودة الخدمة :** انها تمثل المطابقة للمواصفات، كما تشير جودة الخدمة إلى مدى تطابق مواصفات الخدمة لتوقعات الزبائن.⁴

- يعرفها **Gronroos:** جودة الخدمة هي نتيجة عملية تقييم يقارن فيها الزبون توقعاته في الخدمة

¹ -القبلان نجاح بنت القبلان. الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. العدد2. السعودية: 2010، ص96.

² - <http://fdanieau.free.fr>bts>slbi>chap1-qualité.cours B.T.S.Biounalyses et controles.la qualité>

³ -حمارشة أماني. العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الايزو 16439 و2015: 9001. مجلة دراسات المعلومات التكنولوجية جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي. ع22. الأردن: دار جامعة حمد بن خليفة للنشر، 2018، ص03.

⁴ -حرنان، نجوى. مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي: دراسة عينة من الجامعة الجزائرية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير. تخصص تسيير المنظمات. الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014، ص16.

المقدمة له، أو التي قدمت له سابقا¹.

تعرف أيضا على أنها فاعلية الخدمات وقدرتها على تحقيق أهدافها، ومدى ملائمة الخدمات للطلبات وقدرتها على تلبية احتياجاتهم².

عرفت جودة الخدمة عند (Edward sson): درجة امكانية مقابلة توقعات الزبائن وتحديد حاجاتهم ورغباتهم³.

1-1-3- مفهوم جودة خدمات المعلومات: إن الأهمية المتعلقة بدور خدمات المعلومات في عملية

التنمية والتقدم العلمي، والثقافي حيث تعد هذه الخدمات الأساس للبحث العلمي، والتطوير في جميع الميادين كما تعتبر المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستخدمين، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات أو فشلها.

إن تقديم خدمات معلوماتية متطورة ليس بالعملية التي يمكن تنفيذها من خلال قرار يتخذه مسؤول أو اقتراح يرفعه مستفيد، إنما العملية متشابكة وتحتاج القيام بها وجود بنية تحتية قوية في المكتبة تعتمد تقديم خدمات تستحق أن يطلق عليها خدمات مكتبية والتي منها: وجود الكادر المتخصص والقادر على تلبية احتياجات المستخدمين وتكامل مجموعة المكتبة وتغطيتها لجميع المواضيع التي تهتم الهيئة المنشئة، والتجهيزات التقنية اللازمة لتقديم الخدمات المعلوماتية، لذلك وجب السعي الدائم لتحسين هذه الخدمات وذلك بتوفير عنصر الجودة ويمكن توضيح مفهوم جودة الخدمات المكتبية فيما يلي: هي استخدام أفضل الأساليب المتاحة، كالأساليب التسويقية الحديثة التي تجعل المستفيد محور نشاطها، ومن ثمة تحقيق ديمومة رضا المستخدمين⁴.

1-2- التطور التاريخي للجودة :

الجودة كمفهوم لم تكن واضحة في فعل إنسان الحضارات الأولى، إلا بعد أن تراكمت للإنسان خبرته

¹ - حرنان نجوى. مرجع سابق، ص 16.

² - بن حاوية بيمية. جودة خدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستخدمين: المكتبة المركزية للمركز الجامعي بمعسكر "نموذجاً". مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير أنظمة المعلومات والتوثيق. وهران: جامعة وهران، 2008، ص62.

³ - بن طاطا عتيقة. أثر نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية = the effect of information system on improving the quality of banking services a field study in Algerian bank. مجلة الاقتصاد والمالية. مجلد4. ع2. الجزائر: جامعة معسكر، 2018، ص 237.

⁴ - الحمزة منير. مرجع سابق، ص1145.

الحسية والمعرفية والعلاقات الاجتماعية والاقتصادية وتعددت وتنوعت وكونت مرجعات دينية وأسطورية، فظهرت مفاهيم توصف بها أفعال الانسان كالحسن والقبيح والخير والشر وغيرها من المفاهيم.

وقد تطورت الجودة بتطور الحضارات الانسانية التي دفعت الجودة إلى التقدم عبر العصور والمراحل كما يلي:

- تجلت في القرن 18 (ق م) في حضارة بلاد الرافدين في تشريعات الملك حمورابي، في نص محتواه أن من يبني بيتا ويسقط على ساكنيه ويقتلهم فإن عقوبته الاعدام¹.

- في القرن 5 (ق م) احتوت قوانين الفراعنة المصريين على الجودة في بناء جدران المعابد المصرية القديمة وتشترط الالتزام بالجودة في تشييد الاهرامات وكذلك النقوش التي كانت تنقش على الحجر .

- وفي مرحلة بعد الميلاد وضع الرومان قوانين مكتوبة لممارسة الطب حيث كانت تتخذ إجراءات في حق من يخالفها.²

ونجد مفهوم الجودة عند العرب القدامى تجلى في ابداع قول الشعر الراقي والفصيح في الهجاء والوصف والمدح.³

وجاءت في الحضارة الاسلامية لتؤكد مبدأ الجودة فقد ورد العديد من الآيات القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة تبين ذلك :

- الاتقان: مثال عن قول الرسول: « إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ »
- الاحسان: حيث قال تعالى: ﴿ وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴾ سورة البقرة - الآية 194.
- الاصلاح: قوله تعالى: ﴿ فَمَنْ ءَامَرَ وَأَصْلَحَ فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ ﴾ سورة الأنعام - الآية

¹ - عطوي نصرية. المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد بوضياف بالمسيلة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية. تخصص جودة التربية والتكوين. باتنة: جامعة الحاج لخضر، 2016، ص 67.

² - مزيد رشيد حميد عبد الرزاق جينان صادق. قياس مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة بغداد. مجلة كلية التربية الأساسية. ع 10. 2013، ص 454.

³ - خضير علي عبد الصمد. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية في محافظة البصرة. مجلة كلية التربية الأساسية. ع 75، 2012، ص 347.

- **القدوة:** فهي في المفهوم الاسلامي تعني النموذج الذي تقتدي به في أفعاله وأقواله كالرسول عليه الصلاة والسلام حيث يقول: « كُلكُمْ رَاعٍ وَكُلكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ » وهذا يتماشى مع القيادة المناسبة والتزام الادارة العليا التي تتبناها الجودة في تطبيق مفاهيمها¹.

" كل هذه المفاهيم تدل على حث الدين الاسلامي على الجودة من خلال الاصلاح واتقان العمل وهذا يتماشى مع معايير ومقاييس الجودة".

-وبعد ذلك يمكن الحديث عن مبدأ الجودة كنظام اداري، والتطورات الحديثة التي تطرق اليها نظام الجودة .
بحيث يعد ذلك حدثا تاريخيا في حياة البشرية وقد أدت هذه الثورة إلى تطوير مفهوم الجودة بحيث ترى جمعية الجودة الأمريكية **American Society Quality** أن البداية المبكرة للاهتمام بالجودة كان منذ القرن 13 م و19م وقد مرت على عدة مراحل وهي كالآتي:

1-2-1- المرحلة الاولى: ما قبل الثورة الصناعية (العمل في المصنع): كانت تلك أول خطوة للتطوير في مجال الجودة التي كانت ملازمة لوظيفة التصنيع، ففي تلك الفترة لم يكن هناك مصنع بمعنى الكلمة، فالمصنع كتن عبارة عن ورشة (**Work shop**) فيها رب العمل أو صاحب الورشة وعدد من العمال الذين يقومون بتصنيع المنتجات من خلال استخدامهم الآلات البسيطة ورب العمل يقوم بعملية الرقابة على الجودة.²

1-2-2- المرحلة الثانية: (مرحلة الرقابة على جودة المنتجات):

أفرزت الثورة الصناعية خلال القرن 19 ما يسمى بمفهوم الإنتاج الواسع (**Mass) Production** نتيجة لزيادة الطلب مما اقتضى الرقابة على جودة المنتجات، والتأكد من خلوها من العيوب عن طريق الاستعانة بمشرفين أو مسؤولين عن جودة المنتج وكان ذلك حصيلة الثورة الصناعية في أوروبا وظهور الإنتاج الواسع.

1-2-3- المرحلة الثالثة: (مرحلة ضبط الجودة إحصائيا أو العينات الإحصائية): بعد

انتهاء الحرب العالمية الثانية تم تبني بعض الأساليب العلمية لرقابة وضبط الجودة باستخدام الخرائط والعينات

¹ -عطوي نصيرة. مرجع سابق، ص 48.

² -مزيد حميد رشيد، عبد الرزاق جنان صادق. مرجع سابق، ص 454.

الإحصائية وبعد إدوارد ديمينغ ابو الجودة ابرز من طبق الرقابة الإحصائية على الجودة، وهي مرحلة متطورة على الفحص، وكان الإنتاج الصناعي الياباني بعد خروجها مهزومة من الحرب وهذا ما جعلهم يستعينون بعلماء الجودة ومن بينهم إدوارد ديمينغ الذي لم يجد تأييدا من المجتمع الصناعي الأمريكي الذي وصف أفكاره بأنه عودة للوراء، فذهب اليابان يدعون منهم وقدم افكاره ورؤيته كمشروع إداري وصناعي جديد لهم فاقتنعوا بأفكاره للخروج من ازمتهم، وبعد تطبيق مبادئ ديمينغ في الجودة نالت هذه النظرية إعجاب اليابانيين، واعتبرت المفتاح الذهبي لما سمي بثورة الجودة اليابانية التي أبهرت العالم في تطورها العلمي والتكنولوجي والاقتصادي، وأصبح مفهوم الجودة محل اهتمام دولي واسع¹.

1-2-4- المرحلة الرابعة: (إدارة الجودة الاستراتيجية) : ويرمز لها (SGM) ظهر هذا

المفهوم عن الجودة ما بين 1970م – 1980م وكان بسبب دخول التجارة العالمية في حالة منافسة بين الشركات تكسب حصص أكبر من السوق، وجديرا بالإشارة إلى ان هذه الفكرة جاءت نتيجة ما حققه اليابانيون من إيجابيات ملموسة بتطبيقهم فكرة حلقات الجودة **Quality circles** التي باسروا العمل بها في مختلف الشركات وتحقيقهم لشعار العيوب الصفرية بالكامل (Z-D) التي ساعد كثيرا على غزو اسواق العالم بمنتجاتها ذات الجودة المتميزة والأسعار المعقولة²

1-2-5- المرحلة الخامسة: (إدارة الجودة الشاملة) : من اواخر الثمانينات إلى بداية

التسعينات حدثت فيها تطورات كثيرة في اساليب إدارة الجودة الشاملة، مثل حلقات الجودة وبث الجودة وغيرها من المفاهيم التي طورت مفهوم الجودة وتطبيقها في مجالات خدمية عديدة.³

* بناء على ما سبق فإن تطور نظام الجودة له جذور تاريخية ليست راجعة فقط للدول الغربية الأوربية بل نجد هذه الجذور نابعة من تعاليم الإسلام وكذا في الحضارات القديمة، وقد تطورت مراحلها من الرقابة على الجودة وصولا إلى إدارة الجودة.

¹ - مزيد حميد رشيد، عبد الرزاق جنان صادق. مرجع سابق، ص 454.

² - عطوي نصيرة. مرجع سابق، ص 70.

³ - مرجع نفسه، ص 71.

1-3-3- مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية :

إن تطبيق منهج الجودة في المكتبات الجامعية يمر بعدة مراحل وهذا يهدف إلى الاستغلال الكامل لمواردها وبأقصى فعالية وكفاءة ممكنة لتحقيق اهدافها وهي :

1-3-1- التخطيط للجودة: يقصد بالتخطيط هو تحديد الأهداف وكيفية تحقيقها والوصول إليها، ويجب أن تأخذ عملية التخطيط الموجهة للجودة في الحسبان كل احتياجات المستخدمين والزائرين للمكتبة الجامعية وكذا العمال في نفس الوقت، بالإضافة إلى بعض الأمور البيئية بحيث يمكن تحقيقها بصورة كاملة وللوصول إلى الجودة الشاملة يجب أن تجري المكتبة تغييرا جذريا حيث يذهب هذا التغيير إلى أبعد من تبديل الطريقة أو تعديل للعملية بمس الثقافة أي ثقافة المكتبة ككل والتي تشمل تغيير الطريقة التي تؤدي بها الأعمال، كذلك العادات والتقاليد والادارية والسلوكية التقليدية السائدة، هاته المتغيرات تنعكس على ثقافة المكتبة لتصبح ملموسة في سياستها وباختصار تتكون هذه الثقافة من ثلاث عناصر أساسية وهي:¹

- الرؤية الشاملة طويلة المدى لما تريد المكتبة أن تكون عليه.

- مجموعة من القيم تشيد وتوضح العناصر التي يجب التركيز عليها عند اجراء وتقديم الخدمات.

- رسالة وتتضمن الأهداف طويلة المدى المعبر عنها في صورة أكثر شمولية بواسطة لرؤية المكتبة وترجمتها إلى مصطلحات صريحة واقعية عملية.

1-3-2- تحدد احتياجات المستخدمين:

وتعتبر هذه المرحلة إحدى المحطات الأساسية في التوجه نحو تجسيد فلسفة الجودة في المكتبات الجامعية وقبل التعمق في هذه المرحلة تعرج على المستفيد كمحور أساسي، فالمفهوم العام للمستفيد هو ذلك الشخص الذي يرتاد المكتبة ويستفيد من خدمات معلوماتها وهذا ما يطلق عليه بالمستفيد الفعلي، أما المستفيد المحتمل أو المتوقع فهو الذي يرتاد المكتبة ولا يستعير منها ولا يحظى بخدماتها بشكل مستمر لعدة اعتبارات.²

إن تكريس مبدأ الجودة في المكتبة لا يكون إلا بالتعرف أولا على الأفراد أو أنماط المستخدمين الذين تمسهم

¹ - السعيد بوعافية. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الاسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات. رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات. تخصص علم اعلام علمي وتقني. قسنطينة: جامعة منتوري، 2006، ص 92.

² - مرجع نفسه، ص 93.

هذه السياسة الجديدة، وذلك بالإجابة عن السؤال من هو المستفيد وما هي سماته إذ تعددت أشكال المستفيدين وتغير صفاتهم حسب نوعية المؤسسة او المكتبة التي يقصدون الاستفادة من خدماتها، إن معرفة تحديد احتياجات المستفيدين يسمح بتحديد جيد للخدمات المقدمة داخليا أو خارجيا، من جهة أخرى إن التعرف على احتياجات المستفيدين هو مبرر انشاء هذه المكتبات تحت قانون العرض والطلب في الاقتصاد، فالطلب هو الذي يعبر عنه باحتياجات المستفيدين، والعرض هي الخدمات المقدمة لهم، ولتحقيق ذلك فمكتباتنا الجامعية مدعوة اليوم لمزيد من التركيز على هذا الجانب وذلك من خلال تكثيف دراسات احتياجات المستفيدين للكشف عن هذه الحاجات المعلنة وغير المعلنة من خدمات المعلومات بهدف محاولة فهم الاستخدام الفعلي والمحتمل للمكتبات¹ وشرحها وتفسيرها، ومن ثم استحداث سبل تطوير شاملة لهذه الخدمات وفق ما يتلاءم والتحديات التي تواجهها اليوم هذه الأخيرة، خاصة في ظل التوجه أكثر نحو النظم الرقمية مما نتج عنه تغير كبير في احتياجات المستفيدين نحو الأفضل، والأسرع والأكثر تميزا في الخدمة كما ونوعا.²

1-3-3- تطوير ملامح الخدمة: الخدمات بمثابة مرآة عاكسة لمدى نشاط المكتبات ومن ثم نجاحها في

أداء رسالتها، ومن خلال مدخل الجودة فيجب على المكتبات العمل على إيجاد الصيغة التطويرية في خدماتها والوصول إلى هذا المسعى فهي مطالبة بتوفير جملة من الخصائص إن عملت على تجسيدها في الواقع فهي ستنجح في المرور بهذه المرحلة ومن ثم دخول عالم الجودة من بابه الواسع، واختصار يمكن وضع هذه الخصائص فيما يلي:³

- الدقة ومناسبة الوقت في اداء الخدمة كذلك ضرورة التكامل بين المستفيد والمكتبي.

- اللطف وحسن القبول، إضافة إلى التوقع بحاجات الزبائن ومعرفتها.

- القيم الجمالية والشهرة.

1-3-4- وضع الأهداف: إن منهج الجودة لا يمكن ان ينجح او يصبح مصدرا حقيقيا للتقدم إلا إذا

حددت المكتبة سياستها في مجال الجودة، وعرفت بها واعلنت عن اهداف الجودة الواجب تحقيقها إلا انه إذا لم يكن العاملين مستوعبين للأهداف المتعين بلوغها، أو لم يكونوا منسجمين فيما بينهم، فإن مضاعفة عدد العاملين

² - السعيد بوعافية. مرجع سابق، ص94.

³ - كرتيو إبراهيم. الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات، 22-04-2019/12:06 <https://fr.scribd.com/doc/>

أو تثلثه أو أحداث مراكز عمل في كل مكان لن تؤدي بالضرورة إلى ارضاء المستفيدين في المرحلة النهائية¹.

1-4- أهمية الجودة:

تبرز أهمية الأنظمة الداخلية (إدارة المكتبة) والخارجية (المستفيد)، التي إذا ما استخدمت معا بشكل صحيح فإنها تستطيع ان تحدد الفرص التنافسية والحالات المتأثرة بها، وكذلك تقوم بتقديم اتجاهات صحيحة او مثمرة للعمل، فالأنظمة الخارجية تحدد المعايير القياسية التي تهم المستفيد فعليا فضلا عن افكاره وملاحظاته عن المستوى النسبي لأداء المكتبة بالنسبة لتلك المعايير، وان هذا المنهج الخارجي ويعتمد في الأساس على فكرة الجودة النسبية الملموسة لدى المستفيد ويقاس هذا المنهج الجودة على اساس كونها تمثل قدرة هذه المكتبات في تلبية احتياجات المستفيد وإشباعها بشكل افضل من المنافسين، أما النظام الداخلي فإنه يؤسس التوجه نحو تلبية المعايير القياسية للخدمة والالتزام بالموصفات التي تضعها الهيئة الإدارية، فالمنهج الداخلي للمكتبات مثلا يكون من خلال التزام هذه المكتبات بالموصفات والمقاييس².

وحسب تعريف الجودة " التطابق مع المواصفات " التي تحددها مواصفات المكتبات العالمية.

إن هذه الأجزاء والفرقات الأساس والملموسة ماديا والخاضعة للمعايير القياسية نسبيا تسمح بتقييم الجودة من خلال معرفة مدى تلبيتها للمواصفات القياسية الموضوعية، وعليه فإن هناك الكثير من الخصائص تنقاد إلى تعريف المطابقة مع المواصفات، ومن ثم يمكن قياس وتعزيز مدى تلبية هذه المواصفات بدون معرفة المستفيد نسبيا ويعيدا عنه³.

أما المنهج القائم على تحديد الجودة من وجهة نظر المستفيد(المنهج الخارجي) فيعتمد على تلبية توقعات المستفيدين وطلباتهم، وحسب تعريف الجودة، المدى الذي يمكن أن تصل إليه جودة الخدمة في تلبية توقعات المستفيدين أو التفوق عليها، إن هذا التعريف يعطي مجالا واسعا للمنافسة بين المكتبات أكثر من التعريف السابق، ذلك لأن توقعات المستفيدين والتفوق عليها، تعد مجرد ذاتها تعريفا يركز تركيزا خارجيا على الجودة وان المكتبات التي تعرف الجودة على هذا الأساس لا تميل إلى تجاهل التغيرات والتقلبات الرئيسية والمهمة في موقع السوق⁴. إلا إذا كانت أنظمة المراقبة والمتابعة الخاصة بهذه المكتبات غير فاعلة بشكل كاف او غير مستخدمة كما يجب،

¹ - كرتيو إبراهيم. مرجع سابق .

² - السعيد مبروك إبراهيم . المكتبات الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2009، ص 286.

³ - مدحت سعيد. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق). مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية. المجلد 14. ع 2، 2007، ص 276.

⁴ - مرجع نفسه، ص 277.

وهكذا فإن بمقدور المكتبات ان تأخذ بعين الاعتبار التوقعات المتصاعدة للمستخدمين وان يستجيبوا له بالشكل الصحيح ،وإذا كانت هذه المكتبات قادرة على استكشاف وتحديد توقعات المستخدمين ومن ثم تلبيتها بشكل منظم ومتجانس، فإنه يصعب على بقية المكتبات الاخرى أن تتغلب على الامتياز التنافسي الذي تحمله هذه المكتبات.¹

"يمكن تلخيص أهمية الجودة في أنها مقياس لمعرفة مدى قدرة هذه المكتبة في تلبية احتياجات المستخدمين بشكل منظم".

1-5-5- أهداف الجودة: بشكل عام هناك نوعان من اهداف الجودة هما :²

1-5-1- أهداف تخدم ضبط الجودة: وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها، وهي تصيغ المعايير على مستوى المؤسسة ككل وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل: الامان، رضا المستخدم...الخ.

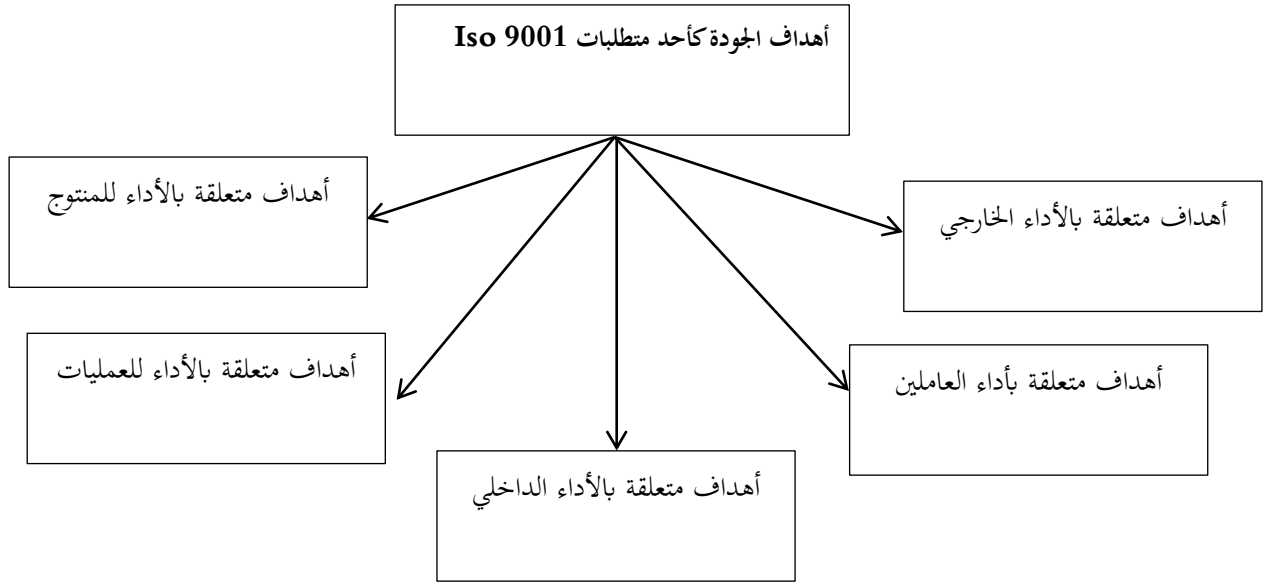
1-5-2- أهداف تحسين الجودة: وهي غالباً تنحصر في الأخطاء والمعيب وتطوير منتجات جديدة ترضي حاجات المستخدمين بفعالية أكثر، هذا ويمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعها إلى خمسة فئات هي :³

- أهداف الأداء للمنتوج وتتناول حاجات المستخدمين والمنافسة .
- أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة يتضمن الأسواق البيئية والمجتمع.
- أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط.
- أهداف الأداء وتتناول مقدرة مؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.
- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين .

¹ - السعيد مبروك إبراهيم . المكتبات الجامعية والتحديات مجتمع المعلومات. مرجع سابق، ص277.

² - بن أحسن ناصر الدين. مكانة الجودة في المؤسسة الخدمية: دراسة حالة مؤسسة خدمية جزائرية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. شعبة تسويق. باتنة: جامعة العقيد الحاج لخضر ، 2009 ، ص25.

³ - سعيود نورية. تفعيل تسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة جيجل. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات . تخصص التسويق وأنظمة المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2012 ، ص 103.



الشكل 01: أهداف الجودة.

1-6-6- أبعاد جودة الخدمة في المكتبات الجامعية: لجودة الخدمة أبعاد ومعايير نجد منها:¹

1-6-1- الاعتمادية: Reliability وتعني الاستئناف في الأداء وإنجاز الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه.

1-6-2- الاستجابة: Responsiveness

وهي القدرة على تلبية الاحتياجات الطارئة للمستفيدين من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم المساعدة للمستفيد، أو حل المشكلة المحددة، هل الإدارة مثلاً قادرة ومستعدة وراغبة في لقاء مستفيد لديه مشكلة عاجلة تتطلب مساعدتها وتدخلها لحل هذه المشكلة؟

1-6-3- الجدارة: Competence

وتعكس مستوى الجدارة التي يتمتع بها القائمون على تقديم الخدمة، من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية والمعارف التي تمكنهم من إبداع مهامهم بشكل أمثل، وفي حالة التعامل مع مقدم خدمة ما لأول مرة، فإن المستفيد غالباً ما يلجأ إلى معايير مثل الكفاءات العلمية أو عضوية جمعيات معينة لتقييم جدارة مقدم الخدمة وجودة خدماته.

¹ - عيشاوي مصطفى، العربي بن علي الزهرة. جودة الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية المكتبة المركزية LTA جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم "نموذجاً". مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2018 ص 07.

1-6-4- الوصول للخدمة: Accessibility لا يتضمن هذا البعد فحسب ولكن ما من شأنه أن

يسر من الحصول على الخدمة مثلا ملائمة ساعات العمل وتوافر عدد كاف من منافذ الخدمة وملائمة موقع المنظمة¹

1-6-5- المصداقية: Gredibility وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها الادارة أو المكتبة

للمستفيدين فيما يخص الخدمات المقدمة وتحسيناتها مما يترتب عليه الثقة المتبادلة.

1-6-6- الأمان: Security ويعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات مع منظمة الخدمة من

الشك أو المخاطرة .

1-6-7- الاتصال: Communication أي وجود قنوات اتصال واضحة لنقل المعلومات من

المستفيدين إلى الإدارة حول الاقتراحات أو الاعتراضات لإجراء التعديلات المطلوبة وإبلاغ المستفيدين عن أسباب الإخفاق والتغيير في الخدمة للمستفيد².

1-6-8- درجة فهم الخدمة للمستفيد: Under Standing the customer وتعكس

الجهد المبذول للتعرف على احتياجات المستفيد وموائمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة، كما يتضمن هذا الجانب توفر الاهتمام الشخصي بالمستفيد وسهولة التعرف عليه، مثلا: كم من الوقت والجهد يحتاج مقدم الخدمة لكي يفهم المستفيد؟ هل يفهم مقدم الخدمة المتطلبات الخاصة بالمستفيد؟

1-6-9- الأشياء الملموسة: Tangibles وهي الدليل المادي للخدمة كالمرافق والتسهيلات المادية

مثل الآلات والأجهزة والمعدات والمباني وملابس العاملين وكافة عناصر البيئة المادية التي تقدم جودة الخدمة من خلالها، أو التي ترشد المستفيد للخدمة³.

1-6-10- اللباقة: Courteys وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والأدب، وأن

يتسم بالمعاملة الجيدة مع المستفيدين ومن ثم فإن الجانب يشير إلى الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة

¹ - غالم ابتسام، عروس فتيحة. قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة غليزان " نموذجاً ". مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق . مستغانم: جامعة عبد الحميد ابن باديس، 2015، ص- ص53 - 54.

<https://e-biblio.unvi-mosta.dz/handle.2019/04/06> . 23:00

² - مرجع نفسه، ص54.

³ - عليان مصطفى رجي. خدمات المعلومات = Informations services. مرجع سابق، ص502.

والمستفيد¹.

● إن هذه المعايير العشرة التي تعتمد في قياس جودة الخدمة ليست بالضرورة أن تكون مستقلة عن بعضها البعض، بحيث نجد أن كل بعد يتناسق وينسجم مع بقية الأبعاد، وهي مكتملة لبعضها البعض.

1-7-1- أسس قياس جودة الخدمة: إن المحور الأساس في قياس جودة الخدمات والعاملين عند باراشورمان هو الفجوة بين إدراك المستفيد لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة هذه الخدمة، ولكن هذه الفجوة (وهي الخامسة) تتعدى من ثم على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمات العاملين وتسويقها، وتقديمها أي بالإضافة إلى فجوة الإدراكات - التوقعات للمستفيدين هناك خمس فجوات أخرى تتلخص في ما يلي²:

1-7-1- الفجوة الأولى: فجوة البحوث: تنتج عن الاختلاف بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة وإدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين وتعود أهم مسببات هذه الفجوة إلى الآتي:

- عدم القيام بالبحوث اللازمة لمعرفة متطلبات المستفيدين أو عدم كفاية المعلومات المستسقاة من هذه البحوث.

- عدم الاستخدام السليم لهذه المعلومات أو التفسير الخاطئ له فقد لا تدرك الإدارة دقة رغبات المستفيدين وكيفية حكمهم على مكونات الخدمة.³

يمكننا القول أن المشكل الأساسي الذي تولده هذه الفجوة هو عجز الإدارة عن معرفة احتياجات ورغبات المستفيدين المتوقعة.

1-7-2- الفجوة الثانية: فجوة التصميم أو الجودة الفنية: تنتج عن الاختلاف بين ادراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين، ومواصفات جودة الخدمة الموضوعة من قبل المكتبة، بمعنى أنه حتى ولو كانت حاجات

¹ - غلام ابتسام، عروس فتحة. مرجع سابق، ص 54.

² - خرميط فاضل عبد علي. أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين وآليات التطوير. مجلة كلية التربية أواسط. ع 13. 2013، ص 496.

³ - رقاد صليحة. محاضرات في جودة الخدمة لطلبة السنة الأولى ماستر تسويق الخدمات. مرجع سابق، ص 47.

المستفيدين المتوقعة معروفة بالنسبة للإدارة فإنه لا يمكن ترجمتها إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة.¹

1-7-3- الفجوة الثالثة: فجوة التقديم: وتظهر بسبب كون مواصفات الخدمة المقدمة حقيقة وبين

إدراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين، بمعنى أنه حتى لو كانت حاجات المستفيدين المتوقعة ورغبتهم معروفة للإدارة، فإنه لن يتم ترجمتها إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة بسبب قيود تتعلق بموارد المنظمة أو التنظيم، أو عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة.²

"يمكننا إرجاع السبب الرئيسي في وجود هذه الفجوة هو عدم فعالية عملية الرقابة في المكتبة".

1-7-4- الفجوة الرابعة: فجوة الاتصالات: وتنتج عن الخلل في مصداقية منظمة الخدمة، بمعنى أن

الوعد التي تقدمها المنظمة حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالمستفيدين (البيع الشخصي والمجهودات الترويجية الأخرى) تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة ومواصفاتها بالفعل.³

1-7-5- الفجوة الخامسة: وتظهر في الاختلاف بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، أي أن الخدمة

المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية، وتمثل هذه الفجوة المحصلة النهائية لجميع الفجوات السابقة، إذ يتم على أساسها الحكم على جودة أداء المكتبة وحتى يتم سد الفجوة الخامسة، فإنه لا بد من سد جميع الفجوات الأربعة، حيث أن فجوة سلبية من هذه الفجوات الأربعة سوف يتسبب في إحداث تصور في الخدمة المقدمة بالفعل للمستفيدين ومن ثم وجود فروقات سلبية بين إدراكات المستفيدين للخدمة الفعلية المقدمة لهم وبين توقعاتهم.⁴

*لقد حظيت كل من الفجوة الأولى والخامسة باهتمام الباحثين والمهتمين بقياس جودة الخدمة، حيث تم تطبيقها على الكثير من الخدمات والعاملين مثال: الخدمات المصرفية، خدمات المعلومات الفنية المقدمة لمندوبي البيع في الصناعات المقدمة تكنولوجيا هذا إلى جانب مراكز المعلومات والمكتبات.

1-8-8- مداخل قياس جودة الخدمة: تشير الدراسات إلى وجود مدخلين هما:

1-8-1- مقياس الفجوة Servqual: وهو أداة حديثة النشأة تستخدم على نطاق واسع لقياس

مستويات تقييم الجمهور للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة، واستخدمت هذه الأداة من قبل الباحثين في

¹ - رقاد صالحه. محاضرات في جودة و الخدمة لطلبة السنة الاولى ماستر تسويق الخدمات . مرجع سابق، ص49.

² - السعيد مدحت سمير. مرجع سابق، ص281.

³ - مرجع نفسه، ص281.

⁴ -صليحة رقاد. مرجع سابق، ص50.

المؤسسات الخدمية العمومية، مثل المستشفيات، الأجهزة الشرطة، الوزارات وغيرها من القطاعات ذات النفع العام.¹ وهو يستند إلى توقعات المستفيدين مستوى الخدمة، وإدراكهم مستوى الخدمة المقدمة بالفعل، فالركيزة الأساسية لهذا النموذج هي الفجوة بين إدراك المستفيد مستوى الأداء الفعلي للخدمة، وتوقعاته حول جودة الخدمة وهذه الفجوة بدورها تعتمد على طبيعة الخدمة.²

1-8-2- مقياس الأداء الفعلي للخدمة Servperf : الذي طوره كل من Cronin و

Taylor سنة 1992 حيث يرفض هذا المدخل نموذج الفجوات، ويرتكز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للمستفيد، على اعتبار أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها باعتبارها نوعا من الاتجاهات، ويمتاز هذا المقياس ببساطته ومصداقيته و واقعيته.³

• مما سبق ذكره نجد أن مقياس **Servqual** يقيس رضا المستفيد. وبعده اقترح تايلور وكرونين نموذجهما البديل وهو **Serperf** لكن النقاش لم يحسم بعد فيما يتعلق بأي النوعين هو الأفضل، لكن الدراسات أكدت أنه مقياس **Servperf** له قدرة أكبر على القياس، إذ يتفوق على بقية المقاييس في كل من المصدقية، المعيارية، والقدرة التفسيرية.

2- آليات وطرق تحقيق الجودة:

1-2 آليات تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية:

1-1-2- الإدارة الحديثة ودورها في العمل المكتبي الناجح:

تحتل الإدارة حاليا مكان الصدارة في الوظائف المختلفة في تسيير مختلف الأنشطة كما تمثل القوة الدافعة والمتجددة التي تبنى عليها اهداف الاستراتيجيات الموضوعة في مختلف الهيئات والمؤسسات، فهي تقوم بدور الموجه والمسير والمخطط لجميع الأنشطة كما تسهر على نجاحها وتقييم الأخطار والانحرافات. كما تطورت الأنشطة البشرية وأصبحت تحكمها علاقات واجراءات تقنية وعلمية ونظرا لتعدد اختصاصاتها وتداخلها، ظهر الى الوجود ما يسمى بالإدارة العلمية.

1-1-1-2- مفهوم الإدارة العلمية (المناجمت): إن ترجمة مصطلح المناجمت تقودنا إلى الإدارة

¹ - السعيد مبروك إبراهيم. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الاسكندرية: دار الوفاء للنشر والتوزيع. 2009، ص 271.

² - زين عمار عبد الله. قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية: دراسة تقييمية من وجهة نظر المستفيدين. حولية المكتبات والمعلومات ع1. السودان: 2017، ص185.

³ -مرجع نفسه، ص185.

والتسيير. الإدارة والتي يقصد بها البعض أنها عبارة عن المصالح والهياكل التي يتكون منها الهيكل التنظيمي لأي منظمة، والتي نجد نظام القيادة على الشكل الهرمي. بينما مصطلح التسيير، فيدل أكثر على طريقة العمل في هذه الإدارة لهذا فالمناجنت تعتبر من طرف البعض الإدارة، وبما أنها تتم بشكل علمي فترجمتها الاصطلاحية هي الإدارة العلمية.¹

-الإدارة العلمية: يعد المهندس الأمريكي فريدريك تايلور رائد نظرية الإدارة العلمية "1856-1915"

حيث دعا فيها إلى تبني الطريقة العلمية في الإدارة عوضاً عن الطريقة العشوائية أو الحديثة، كما أشار إلى أن جهد العاملين في المنظمة مرهون بقدراتهم الجسيمة، لذا ينبغي أن تولي الإدارة اهتماماً بحسن اختيار العاملين وتدريبهم وكان تايلور يؤمن بأن العاملين بحاجة مستمرة إلى الإشراف والرقابة الصارمة لضمان عدم تقاعسهم في تطبيق الأسلوب العلمي في العمل.²

* تعرف الإدارة العلمية على أنها عملية مستمرة هدفها تحقيق نتائج محددة باستخدام الموارد والإمكانات المتاحة بأعلى درجة من الكفاءة والنجاح.

2-1-1-2- Management objectives : الادارة بالأهداف

تقوم الادارة بالأهداف على فرضيات الادارة بالمشاركة و الادارة الديمقراطية و تعني بشكل اساس الاهداف وكيفية تحقيقها ويعتبر بيتر دريكر (peter drucker) رائد هذه المدرسة وأول من نادى بها في أواسط الخمسينات بين القرن العشرين، وتعرف الادارة بالأهداف بأنها عملية ديناميكية يحدد فيها الرئيس والمديرون والمرؤوسون معا الأهداف العامة للتنظيم الذي يعملون فيه، كما يحددون مسؤولية ومجال عمل كل منهم على شكل نتائج متوقعة في فترة زمنية محددة، ويتم قياس النتائج الفعلية مقابل الاهداف أو النتائج المتوقعة، ثم تحديد الانحرافات ومعالجتها و ذلك وصولاً للأهداف المتفق عليها، إذا فحسب الادارة بالأهداف يتفق المدير مع العاملين على الأهداف والنتائج المتوقع الوصول إليها، ويلتزم الجميع بالأهداف المتفق عليها، و في مرحلة التنفيذ يلتقي المدير والعاملون للتعرف على مدى الوفاء بالأهداف والالتزامات التي حددت مسبقاً، و كذلك لتشخيص أسباب النجاح أو الفشل اثناء العمل³، ولتحقيق الادارة بالأهداف هناك مجموعة من العناصر والافكار المتمثلة في

¹ - قيشيدون حليلة. الإدارة العلمية للموارد البشرية في المكتبات الجامعية "جامعة وهران السانينا نموذجاً. مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص مناجنت أنظمة المعلومات. وهران: جامعة السانينا، 2009، ص42.

² - شباح سولاف. مبادئ الإدارة العلمية للعملية التسويقية بمكتبة الحاج لخضر بياتنة بين أصول التخطيط وإمكانية التطبيق. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. تخصص التسويق وأنظمة المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2012، ص25.

³ - همشري أحمد عمر. الادارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2001، ص77.

ما يلي¹:

- الابتعاد عن المركزية و زيادة التفويض للسلطة .
 - زيادة نطاق العمل وفرصه بشكل وخاصة للمراتب التنفيذية لتشجيعها على زيادة تقبل المسؤولية وحثها على الابداع و الانتاجية .
 - المشاركة والتشاور في الادارة لزيادة ربط العاملين بأهداف التنظيم .
 - اتباع طرق جديدة في تقييم العاملين هي اقرب لفلسفة النقد الذاتي .
- ويجب مراعاة أن تكون الأهداف عند وضعها واقعية ممكنة التحقيق مثيرة للتحدي، واضحة ودقيقة مترابطة ومنسجمة فيما بينها، ويجب تحديد الاتساع الزمني للأهداف ووضع طريقة محددة لتقييمها، وتحديد النشاطات والموارد اللازمة لتحقيقها، وضرورة متابعتها حتى تنفيذها.

2-1-1-3- مراحل نظام الادارة بالأهداف:

- ان لنظام الادارة بالأهداف أربع عناصر أو مكونات أساسية لتطبيقها على النحو التالي:²
- أ- **وضع الأهداف** : وضع الأهداف في الواقع يتم في ثلاثة مراحل وهي : الأولى تهتم بتحديد مراكز المسؤولية أو الأنشطة التي تعتبر جوهرية في تقدم المنظمة على المدى الطويل. وعندما يتم تحديد جوانب النتائج الرئيسية. تكون الخطوة التالية وهي تحديد لأساليب لقياس الإنجاز في كل جانب ومن ثم المرحلة الأخيرة، وهي تحديد الأهداف التي يمكن استخدامها كمقياس يقاس عليها الإنجاز.
- وهنا يطلع كل موظف على بطاقة الوصف الخاصة بوظيفته، وبعد منها إطار عام بمسؤولياته الرئيسية في الوظيفة ثم يناقش المشرف والموظف هذا الاطار للخروج بصياغة نهاية لمسؤولياته في الفترة القادمة.

- ب- **تطوير خطة عملية**: تتعلق وظيفة التخطيط بالأهداف التي سبق وضعها وبذلك تكون الخطوة التالية هي تحديد الاستراتيجيات والسياسات والبرامج اللازمة لتحقيقها. وهنا يحدد الموظف في ضوء هذه المسؤوليات أهداف معينة لهذه الفترة المستقبلية ثلاثة أشهر أو ستة أشهر مثلا. تمثل مستهدفات خطة أو استقطاب عدد من العملاء أو انتاج قدر من الاعمال، ثم مناقشة مستهدفات هذه الخطة مع المشرف و يحددان مع سبل الوصول

¹ - مرجع سابق، ص 78.

² - السيد كردي أحمد. نظريات الإدارة بالأهداف= management by objectives mbo. [http:// www.thabe thejazi.com/article.10](http://www.thabe thejazi.com/article.10):05.26/04/2019.

اليها و الانشطة و الواجبات التي سيقوم بها الموظف و اوجه المساعدة التي يمكن ان يقدمها رئيسها .

ج- القيام بالمراجعة الدورية: عندما يتم وضع الاهداف و رسم الخطط تأتي المرحلة التالية في عملة الادارة بالأهداف و هي انشاء نظام للرقابة لذلك للتأكد من أن المنظمة تسير على الطريق المرسوم و المرغوب و التأكد من أن الاعمال سوف تؤدي الى النتائج التي سبق وضعها .

ان العناصر نظام الرقابة الجيد هي معايير يمكن قياس النتائج على ضوءها بالإضافة الى نظام التغذية الراجعة، و في المنظمات التي تمارس الادارة بالأهداف تصبح الاهداف هي الانماط التي يمكن للإداري قياس الانجاز بالمقارنة معها.¹

د- تقييم الانجاز السنوي : الخطوة الاخيرة لنظام الادارة بالأهداف و هي التقييم السنوي للإنجازات التي تمت ثم الاعداد للعام المقبل. فاذا لم يتم تحقيق الاهداف فان على الشخص المسؤول و رئيسه المباشر ان يركزا جهودهما على معرفة الاسباب للإنجاز الرديء اذ قد لا يعرف المرؤوس ما هو المطلوب منه في شكل نتائج متوقعة، او لا يستطيع القيام بالمتوقع منه بسبب قلة التدريب و التعليم أو لعدم توفر الحواجز لزيادة فعالية انجازه، او ينقصه ناجما عن سوء الاشراف أو ان الاهداف كانت غير واقعية و غير ذلك من الاسباب، و متى عرفت الانجازات و اسبابها يتم تصحيحها و العمل على تلقيها في المرات القادمة.

حيث يقوم المشرف في ضوء المسؤوليات بتقييم أداء الموظف بناء على ما تم تحقيقه من أهداف و تحديد خطط التنمية الشخصية المستهدفة في الفترة القادمة، كما يقوم الموظف بإبداء ملاحظاته على التقييم و مدى رضاه عن تقييم رئيسه له، بجانب اقتراحاته لكيفية ان كون رئيسه أكثر فعالية.²

2-1-1-4-وظائف الادارة:

تمثل العملية الادارية للنشاط الرئيسي لمديري المكتبات ومراكز المعلومات، تتكون من مجموعة من الانشطة والوظائف التي يقوم بها المدير بغرض تحقيق الاهداف، ويمكن تلخيص وظائف الادارة فيما يلي:³

التخطيط : planning: التخطيط هو من الوظائف المهمة لإدارة المكتبة او مركز المعلومات، والتي

¹ - السيد كردي أحمد. نظرية الإدارة بالأهداف. مرجع سابق .

² - مرجع نفسه.

³ - همشري عمر أحمد. مرجع سابق ، ص-ص 26-27.

تقوم على تحديد الاهداف العامة للمكتبة او مركز معلومات، وكذلك الاهداف الفرعية للدوائر والاقسام المختلفة وتحديد طرق تحقيق هذه الاهداف خلال فترة زمنية محددة، وفي ضوء الموارد والامكانيات المتاحة، ووضع الاستراتيجيات والسياسات والقواعد والبرامج والميزانيات اللازمة لأداء الاعمال بغرض تحقيق الاهداف .

التنظيم organising: هو تحديد الأعمال المراد أدائها، والتقسيمات الادارية اللازمة واختصاصات تلك الادارات والاقسام وعلاقتها المتداخلة وتحديد العلاقات وانماط الاتصال وتوزيع المسؤوليات والواجبات وتفويض السلطات والصلاحيات اللازمة لأداء الأعمال بغرض تحقيق الأهداف.

الرقابة controlling: وهي ملاحظة تنفيذ الأعمال في المكتبة، والتأكد أنها تسيير في الاتجاه الصحيح، وتشمل استخدام معايير الاداء، والقياس، والتفسير وتصحيح مسار العمل¹.

التوجيه: ويهتم بتنفيذ السياسات الناتجة عن التخطيط، ويعتبر التوجيه من أهم الوظائف التي تقوم بها فئة الإدارة العليا ولا سيما أنها تتضمن مجموعة من الأنشطة المتعلقة بإرشاد المرؤوسين والإشراف عليهم أثناء العمل، وتنفيذ الاوامر الإدارية والسياسات المختلفة، وهذا ما يكشف عموماً وظيفة توجيه بصورة عامة²

2-1-1-5- أهداف العمل الاداري: ³ management

جمعها جونسون **johanson** في ثلاث انواع من الاهداف في كتابه (**management by objectives**)، و هي :

- **اهداف نمطية:** هي الاهداف الاعمال الروتينية التي تتصب بكل الواجبات و المسؤوليات التي يجب على العاملين بمؤسسة المعلومات الاطلاع عليها يوميا كخدمات الاعارة و خدمات بيبليوغرافية.
- **اهداف متعلقة بالبيئة المحيطة او المشكل الطارئة:** ما يميز التبعية الادارية و الفنية للمرفق، كالصياية التي يجب التعامل من مشاكل مسؤول المكتبة مع البيئة التي تحيط به .
- **اهداف ابتكارية:** تتعلق بالتجديد في اساليب العمل و استحداث الافكار و جلب المبتكرات الحديثة

¹ - عليان ربحي مصطفى. إدارة المعرفة = knowledge management. ط2 مزيدة ومنقحة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015، ص 21.

² - السعيد مبروك ابراهيم. ادارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية بعصر المعرفة. الاسكندرية: دار الوفاء للنشر والتوزيع، 2014، ص 15.

³ - رحابلي محمد . الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية مقارنة. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. تخصص الاعلام العلمي والتقني قسنطينة: جامعة منتوري، 2005، ص 70.

التي من شأنها ان تزيد من فعالية وجودة الاعمال المكتبة .

2-2- التسويق وأثره في تحقيق الجودة بمؤسسات المعلومات:

2-2-1- مفهوم التسويق: إن كلمة تسويق Marketing هي كلمة مشتقة من المصطلح اللاتيني

Mercartus والذي يعني السوق وكذلك تشتق من الكلمة Marcari وتعني المتجرة¹.

وقد عرف التسويق تعريفات عديدة ومتنوعة نذكر منها تعريف الجمعية الأمريكية للتسويق "AMA" فإن التسويق هو العمل الإرادي الخاص بالتخطيط الاستراتيجي لجهود المشروع وتوجيهها، والرقابة على استخدامها في برامج تستهدف تحقيق الربح للمنظمة وإشباع حاجات المستهلكين.²

كما يعرفه الأستاذ **Rosenbeng** بالناحية الاجتماعية والاقتصادية بان التسويق هو عملية موائمة على أساس الأهداف والقدرات بواسطتها يتمكن المنتج من تقديم تسويقي (السلعة) الخدمة، الترويج، التسعير، مع حاجات المستهلكين داخ حدود المجتمع.³

" التسويق هو عملية من عمليات الادارة يتم من خلالها تحديد وتوفير احتياجات المستخدمين وكفاءة وفاعلية".

2-2-2- تسويق الخدمات:

إن تسويق الخدمات يختلف عن تسويق السلع، ويعد ذلك لكون الخدمات من حيث الخصائص وطرق انتاجها وتقديمها تختلف عن السلع وعلى هذا الأساس سنتناول هذه المفاهيم في العناصر الموالية:

يعرف تسويق الخدمات: بأنه مجموعة من الانشطة المتكاملة التي تقوم بها إدارات متخصصة، تسعى من خلالها إلى توفير المنتج أو الخدمة للمستخدمين الحاليين والمتوقعين بالكمية والمواصفات والجودة المناسبة والمطلوبة بما يتناسب مع أذواقهم في الوقت والمكان المناسب وبأسهل الطرق الناجحة⁴.

¹ - شياح سولاف. مرجع سابق، ص 26.

² - النصور إياد عبد الفتاح. الأصول العلمية للتسويق الحديث: الحرب المحتملة بين مؤسسات الأعمال. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010، ص 27.

³ - الشيخ محمود. التسويق الدولي. عمان: دار اسامة، 2008، ص 07.

⁴ - زيات ليليا. تصميم وانشاء نظم المعلومات لتسويق خدمات مكتبية متخصصة: مكتبة مدرسة التكوين للشبه الطبي بتبسة نموذجاً. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. تخصص تسويق ونظم المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2010، ص 48.

وفقا للجمعية الأمريكية للمكتبات يعد التسويق في بيئة المكتبات والمعلومات مجموعة من الأنشطة الهادفة إلى تعزيز التبادل في البناء السريع والاستجابة بين موردي خدمات المكتبات والمعلومات والمستخدمين أو المستخدمين الفعليين والمتوقعين لهذه الخدمات وتعني هذه الاستجابة بإنتاج هذه الخدمات وتكلفتها وتوصيلها وطرق تحسينها.¹

دائما يبقى التسويق تلك عملية التبادل القائمة بين المكتبي والمستخدم سواء كان بتقديم الخدمة الموجودة أو المحتملة باستخدام شتى الطرق وذلك بهدف الوصول إلى اشباع رغبات المستخدمين باعتباره الطرف الاول والاخير في العملية التسويقية.

2-2-3- منافع التسويق:

يشمل التسويق جميع نشاطات وخدمات المكتبات والاجراءات الفنية التي هي أساس الواجهة الحقيقية لأي مؤسسة وتنقسم هذه المنافع إلى:

منافع شكلية form utility: وهي المنفعة التي يقدمها شخص لشخص آخر في حال انتاج مادي ملموس²، وتعني تصميم وانتاج منتجات معلوماتية بالجودة المطلوبة وبالشكل المناسب لأذواق المستخدمين ورغباتهم.

المنفعة المكانية place utility:

وتعني نقل المعلومات أو الأفكار أو الخدمات من المكتبة أو مركز المعلومات إلى أماكن وجود المستخدمين وبخاصة أولئك الموجود في أماكن جغرافية بعيدة³.

المنفعة الحيازية possession utility :

وتعني نقل الملكية المعلومات أو منتجات المعلومات من المكتبة أو مركز المعلومات إلى المستخدم بما يمكنه من استخدامها واعادة انتاجها⁴، والحصول على المنافع التي يتوقعها التي وراء حيازته لها، ولا بد من مراعاة التغلب

¹ - حسين سمية. دور العلاقات العامة في تسويق خدمات المعلومات. دراسة تحليلية للمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر باتنة. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. تخصص تسويق وانظمة المعلومات، قسنطينة: جامعة منتوري، 2012، ص 39.

² - عزام زكريا أحمد، وآخرون. مبادئ التسويق الحديث: بين النظرية والتطبيق: moferm marketing. ط2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011، ص 55.

³ - عليان ربحي مصطفى، السامرائي. تسويق المعلومات: information maketing. مرجع سابق، ص 119.

⁴ - المدادحة أحمد نافع، عزات محمد. تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات. عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع، 2010، ص 146.

على العقوبات القانونية بنقل الملكية المعلومات إلى المستفيد.

2-2-4- أثر التسويق على تطوير الخدمات المكتبية:

إن العمل الاقتصادي والتجاري الحديث يفرض على المتعامل ان يعرف احتياجات السوق بل يجب عليه أن يتنبأ بالاحتياجات ومطالب الزبائن بناء على التحليل والممارسات السابقة، انطلاقاً من قاعدة سببية وحتمية، والمكتبة بدخولها إلى عالم المنافسة والتحديث المستمر للخدمات ينبغي عليها ان تعرف مع من تتعامل والكيفيات التي يجب أن تتعامل بواسطتها¹.

- التنبؤ بحاجيات المستعملين: يكون هذا التنبؤ عن طريق:²

- آراء وتعليقات المستفيد المستعملين حول المستوى المثالي الذي يجب ان يكون عليه الخدمة.
- احصائيات المستفيدين وذلك من آثار الخدمات المقدمة خاصة المرجعية منها والاستعارات .
- استقصاءات حاجيات المستعملين وذلك انطلاقاً من اسس الخدمات المقدمة سابقاً.
- اختبار سوق المستعملين، وذلك من خلال رد الفعل الذي ينجر عن وضع خدمة جديدة مثلاً.
- طريقة الارتباط وهي ذات رياضي يهدف إلى تبيين العلاقة بين معدل الاحتيال على طلب الخدمة معينة، والعوامل المؤثرة في ذلك ويكون ذلك كتنبؤ.
- **طريقة الانحدار:** وهو التنبؤ استناداً إلى بيانات واحصائيات متوفرة فعلاً عن الخدمات ذات العلاقة بتقديم هذه الخدمة إن دراسة المستهلك في حد ذاته يختصر الطرق والأساليب في معرفة مطالبه و ميولاته، ولهذا يعتبر المستفيد من المكتبة والمستعمل لها أصدق حالاً على ذلك ويمكن معرفة وتقسيم ذلك من خلال دراسة رد فعله.

- **دراسة سلوك المستعمل:** يسمى في اختصاص المعلومات يرجع الصدى او التغذية الراجعة **feed back** وبدل ذلك أن الخدمة قد وصلت إلى المستقبل، وهنا يكون رد الفعل ايجابي أو سلبي للمستعمل، وهو

¹ - رحالي محمد. مرجع سابق، 78.

² - مرجع نفسه، ص 79-80.

مفيد في كلتا الحالتين، ويعتبر أحد مؤشرات نجاح الاداء والجودة، كما أنه يساعد في الحكم على جدوى الطريقة التي تقدم بها الخدمات أو التراجع عنها، وتكوم هذه الدراسة دائمة وملازمة للعمل المكتبي حيث يرى أحد المختصين: للتعرف المستمر على دوافع المستفيدين وتحديد مكان ونوعية وطبيعة عملهم، والذي يؤثر في قدراتهم الفنية لتغطيتهم واستفادتهم من خدمات المعلومات من المكتبة، فالجدير بالإشارة أن يعلم مسؤولو المكتبة أنهم يقدمون خدماتهم لمستفيدين متغيري ومتنوعي الرغبات والسلوك، فمن المهم قيام مسؤولو المكتبة بإعداد سياسيات وخطط تجعل هذا المستفيد دائما هو الزائر المرتقب، كما التركيز على المسؤولين باعتبارهم واضعوا الخطط لا ينفي دور باقي الموظفين العاملين بالمؤسسة باعتبارهم متعاملين مباشرين مع المستعملين والمستعمل لا يقدم مساهمته هذه بصفة سريعة أو ارتجالية بل لا بد من المرور ببعض المراحل والخطوات، حيث أن حكم المستفيد على الخدمات من كونها جيدة أم سيئة يجعل مؤسسة المعلومات في وضعية ترى من خلالها الاستمرار والتطوير أو الغاء بعض الجوانب من السياسة والاستراتيجية المتبعة أم التغيير الجذري لهذه نستطيع القول أن التسويق هو أحد العناصر الأساسية لتحقيق الجودة في جميع الميادين بما فيها ميدان يجعل المستعمل أساس لإرساء قواعد التعامل المكتبي لهذا يمكن استخلاص القواعد المؤثرة في خدمات المعلومات من خلال التسويق والمتمثلة في:¹

- معرفة حاجيات المستعملين بشكل جيد.
- العناية بالمستعمل أكثر ومعرفة العوامل التسويقية.
- يسمع بتطوير البحوث ويهتم بوضع سياسات لذلك.
- يطور الخدمات ويقومها، ويستفيد من التطورات التكنولوجية.
- معرفة الموارد والامكانيات لإعداد خدمات جديدة.
- المرونة عند التخطيط والتنفيذ.
- التعاون الايجابي بين جميع اطارات وموظفي المؤسسة.
- التعاون بين جميع أقسام المكتبة في تقديم الخدمات.

¹ - رحابلي محمد. مرجع سابق، ص- ص 79،81.

2-2- سمات الجودة في المكتبات والمراكز التوثيقية:

تتمثل في العناصر التالية:¹

- الاستثمار الجيد لاستغلال الطاقات المتواجدة، لبلوغ مستوى الامتياز في التعامل مع المستعملين.
- تقديم معلومات جيدة ومفيدة لإطارات مسيري المؤسسة، وجودة خدمات المعلومات تساهم بقسط كبير في الدفع بتطوير وتدعيم الأهداف و الاستراتيجيات العامة.
- إن الجودة تعني كذلك الأتمتة وكل ما هو حديث وذلك لتقديم خدمات أفضل و اجود.
- يساهم نظام الجودة في دفع آلية التسويق لخدمات المعلومات وهو أحد الأدوات الفعالة والأساسية في الوقت الحالي.
- إن انتهاج سلوك يسمو بالعمل المعلوماتي منذ تقديم خدمات إلى صناعة المعلومات بما تحمله من عناصر وشروط ما تحققه من فوائد وأرباح.
- يمكن القول بأن الجودة هي المحرك والدافع الأساسي للإدارة والتسيير الجيد والدقيق وكذا يمكن التحقق من وجود الجودة في المكتبات من خلال السهر على تقديم الخدمات في وقتها وتوفير التقنيات الحديثة غي عملية البحث وكذا وجود الأنظمة الآلية المتعاملة وتدريب المستفيدين على استخدامها إضافة إلى توفير مصادر المعلومات الالكترونية.

2-3- مبادئ الجودة:

تسترشد فلسفة الجودة المبنية على استخدام الأسلوب العلمي المعتمد على المعلومات الصحيحة، لتحقيق غايتها بالمبادئ العامة التالية:²

- لا بد من تحقيق أهداف واضحة ومستقرة للعمل وكذا نظام للحواجز المادية والمعنوية.
- تحقيق رضا المستفيد داخل المكتبة وخارجها.

¹ رحابلي مجّد. مرجع سابق، ص -ص 29،30.

² -كرثيو إبراهيم. مرجع سابق.

- تخفيض نسبة التباين والتوقعات إلى أدنى حد ممكن.
- الجودة عملية تراكمية متواصلة خلال دراسة وتطوير نظم وأساليب واجراءات العمل.
- ضبط وتعديل وتهيئة قدرات المكتبة وخدماتها بطريقة تخدم احتياجات المستفيدين ومطابقة لتوجهاتهم.
- تقديم كل ما هو جيد للمستعمل سواء من حيث المعلومة في حد ذاتها، المستخلصات أو ارشادات بيلوغرافية.
- " إن هذه المبادئ تعتبر الركيزة الأساسية التي تجعل طريق تحقيق الجودة لا يجيد عن بعض الحدود والخطوط المرسومة وتحقيق هدفها المتمثل في الأداء المتميز".

2-4- طرق تحقيق الجودة:

- لإدراك مستوى متقدم من الأداء داخل المكتبات ينبغي الاعتماد على طرق وأساليب وهي:¹
- التطوير والتحديث الداخلي لمختلف العمليات والاجراءات ووضع الامكانيات وتنفيذ الاستراتيجيات الموضوعية لخدمة المستعمل.
- جعل المستفيد بمثابة شريك وليس مجرد متلقي.
- تقوية الجانب الذي يخص التعرف على الحاجيات وتطويرها.
- تطوير مفهوم جودة خدمات المكتبية من خلال وضع كل الامكانيات المادية والكفاءة التي يمتلكها أي مرفق لإخضاعها وتقديمها للمستفيد الذي يعتبر اساس كل العمليات.
- تحديد اهداف الجودة، أي ليس كل عمل جيد، بل أن هناك أعمال من شأنها ان تضيف الجديد والأحسن.
- التنسيق حيث يكون العمل موجه وخاضع لتدابير مقرررة ومسطرة وتحت اشراف واع.

¹ - رحابلي مجدي. مرجع سابق، ص 32.

كما نجد أن الجودة تتطلب جملة من الآليات نذكر منها:¹

- القدرات والكفاءات البشرية.
- البحث الدائم عن الامتياز والعمل الجيد.
- تعدد العلاقات لتبادل الخبرات والخروج من العزلة.
- تبني نوع جديد من الادارة العلمية الحديثة أكثر تفتحاً وتساهماً بين مختلف الأطراف والشركاء .
- التكوين الداخلي والمستمر للموظفين.
- التفكير في المعلومة والوسائل التي تقوم بإعدادها لتقديمها وجعلها كمنتج.
- تطوير الاعلام والتعريف بالخدمات.

* من خلال ما سبق ذكره فان طرق تحقيق الجودة في المكتبة قائم على تطوير والتحديث لكل من العمليات والاجراءات التي تتعلق بحزمة المستفيد، وكذا التكوين المستمر لأخصائي المعلومات.

2-5- متطلبات الجودة في المكتبات الجامعية:

يجب تأكد متطلبات الجودة التي تمثل مدى ودقة البيانات وأهميتها للمستخدمين الحاليين والمتوقعين، وتشمل متطلبات الجودة على العوامل التالية:²

- **الحداثة: Currency:** تختص الحداثة بالوقت المعين الذي يحدث وينعكس فيه التحديث وإصداراته **updates**، حيث أنه في أي بيئة من بيئات التشغيل يعكس التحديث الفوري مدى حداثة المعلومات، التي تشمل عليها الخدمة المعينة وارتباطها بتوقعات المستخدمين المتحددة باستمرار.

- **التوقيت الملائم Timeliness:** يفسر التوقيت الملائم بارتباطه أيضا بالوقت الذي تحدث فيه البيانات لكي توفر وتستخدم في الوقت المناسب لاستخدامها، كما في حالة اتخاذ القرارات، وبذلك تعرض خاصية التوقيت الملائم مدى اعتماد البيانات على الوقت الذي تطلب فيه، أي أنها تتعامل مع الوقت الذي سوف يحتاج إليها فيه وما تتضمنه من تحديث محقق بالفعل لما تحويه، أي أن البيانات الجديدة أو المحدثه يجب أن توفر الوقت الحقيقي **Real Time** للمستخدمين .

¹ - رحابلي محمد. مرجع سابق، ص 33.

² - عبد الهادي محمد . توجهات الادارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل. مصر: الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، 2008 ، ص 200.

- **الاكتمال Completeness**: يرتبط الاكتمال بالشمولية الخاصة بالبيانات أو الخدمة المقدمة فيما بالعلاقة مع ما يبحث عنه المستخدم المعين، وعلا ذلك تحدد متطلبات الاكتمال ما ان كان المرفق المعين يمكنه ان يوفر للمستخدم النهائي كل الابعاد والعناصر المرتبطة بتحميل مصادر المعلومات التي تجيب عن تساؤله أم لا¹.

- **وقت الاستجابة: Response Time**: تعرف سرعة استرجاع البيانات أو الخدمة المحتاج إليها بطول الوقت المستغرق بين التساؤل أو طلب البيانات ووقت الحصول عليها، وبذلك يرتبط هذا المتطلب بسرعة مرافق المعلومات عن الاسئلة والطلبات التي توجه له من المستخدمين، وعلى الرغم من أن هذا المتطلب قد لا يغير بعدا من أبعاد الجودة، حيث أنه لا يتعلق بالقيم التي يمكن أن تختص بها البيانات أو الخدمة، إلا أنه يرتبط بكيفية استجابة المرفق بسرعة في تلبية متطلبات المستخدمين.

- **الاحتفاظ Retention**: أيضا لا يمثل هذا المتطلب خاصة من جوانب الجودة في حد ذاته إلا انه يقرر المدة التي يجب أن تكون فيها البيانات القديمة أو التاريخية متوفرة في مرفق المعلومات المختص لكي تساند الاجابة عن التساؤلات والتحديد الخاص برفق الاحتفاظ بالبيانات، ويمكن التوصل إلى هذا المتطلب من خلال ثلاث مستويات تتمثل في: العمر الزمني الذي يجب تحفظ فيه البيانات في الأرشيف أو الحفظ الدائم، أي تنتقل من وسيلة التخزين في الوقت إلى وسيلة تخزين طويلة الأمد، والسرعة التي يجب أن تسترجع فيها البيانات الأرشيفية لمساندة الوصول في الوقت الحقيقي والعمر الذي تخزن فيه البيانات سواء كان قصير أو طويل الأمد².

- **الأمن Security**: تحديد اجراءات الأمن فيما يتعلق بالعمليات التي تؤديها مجموعة المستخدمين للوصول إلى البيانات أو اجزاء منها، بحيث تستم بمتطلبات الأمن وتأمين الخصوصية أو درجة السرية الخاصة بالاطلاع على البيانات.

- **الملائمة Relevance**: تعرف المعلومات المرتبطة ارتباطا وثيقا بالموضوع الذي يبحث عنه فيما بعد يتصل بالقدرة على تقديم هذه المعلومات المرغوبة فقط واستبعاد المعلومات الثانوية أو الهامة.

- **الموثوقية Reliability**: تعرف موثوقية البيانات بتأكيد أنها متوفرة بالفعل وموثوق من صحتها وسلامتها حتى يمكن الاعتماد بها.

¹ - عبد الهادي . مرجع سابق، ص 200.

² - مرجع نفسه، ص 201.

- **الدقة Accuracy:** تفسر الدقة بالعلاقة مع قيمة البيانات في الواقع الفعلي، كما تعرض هذه الخاصة حالة اعتماد البيانات وتعامل مع تكامل البيانات المستخدمة، وتشتمل مجموعة من القواعد التي يجب أداءها مثل القيم الصحيحة، قواعد التشتت، قواعد التحرر، الاختبار التي تفسر وتقيس جودة الخدمة أو المنتج.

2-6- تأثير الفضاء الرقمي على جودة الخدمات للمكتبات الجامعية:¹

عرفت البحوث التسويقية في مجالي التسويق والجودة على حد سواء منذ سنوات عديدة تطورا ملحوظا بشكل متوازي، واستطاع كل واحد منهم أن يستفيد من الآخر سواء على مستوى التفكير او على مستوى التطبيق ويقول الخبير المعترف به في مسائل الجودة وليام ادورد : الإدارة مسؤولة بنسبة 85% في مشاكل الجودة .

ان التكامل الحاصل بيت التسويق والجودة، جعل هذه الأخيرة تركز على اشباع حاجات المستفيدين وبالتالي تعتمد على المعرفة العميقة لإمكانيات الزبون او المستهدف والهدف الذي تسعى اليه المؤسسة يكمن في جعل المنظمة أكثر فجاعة من منافسها

أما التسويق فهو المسؤول على تغذية الجودة المكلفة بتوجيه التسويق ويعقل عليها في استعمال مهارات التسويق قصد الوصول الى الأهداف المسطرة .

ان فهم المستهلك وتقسيم نشاطاته ومراقبة الأسواق ذو التسويق في العصر الحديث بتقنيات البحث فأخصائون التسويق يدركون ان وجود نفس خطة المنافس لا تختلف عن عدم وجودها، واذا كانت لحظة مختلفة ولكنها سهلة التقليد، فهي خطة ضعيفة، واذا كان العكس فهي خطة قوية، ولها ضمان مع الوقت .

إن أهمية جودة الخدمات في المكتبة مطلب يحوص عليه لأنه يه يتم تحديد طرق قياس الخدمات، ومن الضروري تطبيقه على نشاطاتها لتطوير والرقى بها، فان تطبيق طرق القياس الخاصة بالجودة يغيرها "ليغال" الأكثر نجاعة في وقتنا الحالي، والذي يختص بقياس الخدمات في المقاسات الوثائقية من مكتبات ومراكز معلومات ان جودة الخدمات للمنتوجات المادية يمكن قياسها بمؤشرات مثل مدة الصلاحية او عدد العيوب للتصنيع، أما الجودة في الخدمات تمثل بناء مجازي نتيجة للصفات الأربعة التي تتصف بها الخدمات (غير المادية، تغييرية، غير قابلة للتخزين غير قابلة للانفصال .

¹ - لزرق هواري . البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية : التجربة الجزائرية في المكتبات . أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علم المكتبات والعلوم الوثائقية . وهران : جامعة السانيا ، 2016، ص 90.

مجددة الخدمات تعبر عن درجة الاشباع التي تصل اليها الخدمة المنتظرة من طرق المستعملين والتي يمكن للمكتبة تقديمها¹.

2-7- مقاييس ومواصفات Iso

2-7-1- تعريف ايزو Iso:

المنظمة الدولية للمعايير ISO International organisation for standardisation : وهي اتحاد علمي مقره في جنيف².

تأسست في 23 فيفري 1947³، تضم في عضويتها 158 عضوا وطنيا م مجموع 195 بلدا في العالم وهي منظمة غير حكومية تختص بوضع معايير قياسية ودولية هدفها وضع معايير علمية مقبولة من اغلب الدول والمنظمات وذلك لتوحيد القياس العالمي في مختلف مجالات العمل، والعمل على تحسين وتطوير المعايير الدولية والاسهام في تحرير التجارة العالمية، ورفع مستوى جودة العمل العالمي وتسهيل تطبيق نظم الجودة في مختلف التخصصات وهائلة الايزو (9000) هي الأكثر شيوعا 1397⁴. ولقد وضعت ISO جملة من المعايير ذات علاقة بالمكتبات منها⁵ :

● ISO-R4: الخاصة بالقواعد الدولية لمختصرات عناوين الدوريات.

● ISO-R8: الخاصة بالمجلدات

● ISO-R18: قوائم المختصرات لمحتويات المجالات

● ISO-R214: خاص بالمصغرات

● ISO-215: خاص بالمستخلصات

● ISO-690: خاص بتقديم محتوى الدوريات

¹ - لزرقي هوارى. مرجع سابق ، ص 91.

² - رحاب حسين جواد كاظم. تعريف ايزو (ISO). 2019/05/30، 12:14. <http://www.uobabylon.edu.iq>

³ - غريب عبد الطيف أسامة. مؤشرات أداء المكتبات وطريقة امثل للإدارة الحديثة. تونس : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم). أعمال المؤتمر الخامس والعشرون. معايير الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات. 28-30 أكتوبر 2014 ، ص 90.

⁴ - إبراهيم محمد توم، معاوية مصطفى محمد عمر. معوقات تطبيق معايير جودة الأداء في مراكز الأرشيف بالجامعات السودانية. تونس: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم). أعمال المؤتمر الخامس والعشرون . معايير الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات . 28-30 أكتوبر 2014 ، ص 1397.

⁵ - زيات ليليا. قراءة تحليلية لمعايير (iso11620) المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات . تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم). أعمال المؤتمر الخامس والعشرون . معايير الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات. 28-30 أكتوبر 2014 ، ص 637.

● ISO-R4: قواعد البيبليوغرافيا

مع العلم أن الجزائر عضو كامل العضوية في منظمة الايزو ويمثلها المعهد الجزائري للتقييس (IANOR). وتتم جهود التقييس في المنظمة من خلال اللجان داخل المنظمات وهيئات التقييس الدولية والوطنية، وتعتبر اللجنة التقنية 46 من ابرز هذه اللجان تهتم هذه اللجنة بالتقييس الخاص بالمكتبات، مراكز التوثيق الخاص بالمتاحف، وتهم كذلك بخدمات التكييف، اعداد المستخلصات وكل ماله علاقة بعلم المعلومات صدر عنها ما يقارب 113 معيار بما فيها ذلك المحينة¹

2-7-2- سلسلة المواصفات القياسية الدولية Iso 9000:

سنة 1987 أصدرت منظمة توحيد القياس سلسلة المواصفات العالمية المعروفة بأيزو 9000 تهدف الى رفع مستويات القياس، ووضع المعايير والاسس والاختبارات من أجل تشجيع حرية التجارة الدولية، بحيث يعد أيزو 9000 أساسيا للمؤسسة يساهم في تحسين المستويات الإدارية، ضبط الجودة أو التدريب وبالتالي منح الثقة للمستفيد والإدارة .

الايزو 9000 هي مواصفة الأكثر انتشارا دوليا تتكون من مجموعة من المعايير القياسية تختلف فيما بينها باختلاف اهداف التطبيق وطبيعة ونوع نشاط المؤسسة².

يتكون معيار ايزو ISO 9000 من خمس مجموعات مرتبطة ببعضها، خاصة بإدارة توكيد الجودة³.

1- ايزو 9000 وهي المرشد الذي يحدد مجالات تطبيق كلا من ايزو 9001 و ايزو 9002 و ايزو 9003 و ايزو 9004 .

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

3- ايزو 9002 تتناول نظام الجودة في المؤسسات الإنتاجية او الخدمية التي يقتصر عملها على التركيب دون التصميم او الخدمة ما بعد البيع .

¹ - المنظمة العالمية للتقييس ايزو . ISO. 2017/11/20 http:// dz libirraarians .blosport.com.

² - بوكريزة كمال، مقناني صبرينة. معايير الجودة أخصائي المعلومات بين الأسس النظرية ومعوقات التطبيق. تونس : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلام). أعمال المؤتمر الخامس والعشرون. معايير الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات. 28-30 أكتوبر 2014، ص 891.

³ - غالم ابتسام، عروس فتيحة. مرجع سابق، ص- ص 48-49

4- ايزو 9003 تختص الشركات التي تحتاج لنظم الجودة الشاملة لأنها لا تعمل بالإنتاج او تقديم الخدمة، وإنما يقتصر عملها على الفحص والتفتيش والاختيار.

5- ايزو 9004 تحدد عناصر ومكونات نظام الجودة وتعتبر المرشد الذي يحدد كيفية إدارة الجودة، وهي بذلك تختلف جذريا عن سابقتها في ان الأخير تعاقدية أو تتضمن صيغ التزام من المورد المصنع تجاه العميل والصفة التعاقدية هنا تفرض الحصول على شهادة اما المواصفة 9004 فهي ارشادية فقط¹.

2-7-3- خصائص ومواصفات الايزو : ISO 9000

تميز مواصفات 9000 بجملة من الخصائص المميزة ولعل من ابرزها ما يلي :²

- انها مثبتة على التراكم المعرفي لإدارة الجودة، وتتعلق أساسا بأنظمة إدارة الجودة
- انها يمثل قاسما مشتركا للجودة المقبولة عالميا
- توفر ضمانا لوجود قاعدة مثبتة للممارسات الجيدة
- انها تكمل برنامج الجودة القائم أساس في الشركة وتساهم في تحسين العمل والسلعة تدريجيا .
- ان الميزة الرئيسية للايزو 900 هي كونها تمثل اتفاقا عالميا وطريقة مثل لتأسيس أنظمة جودة معمول عليها والتي يمكن التحقق منها من قبل المشتري او من قبل طرق ثالث معتمد وابعدها من هذا كونها تمثل أساسا مقبولا عالميا لتأسيس وتقييم نظام الجودة لأية منظمة في أجزاء من الاعلم .
- تتوفر مجموعة من المتطلبات والارشادات التي تحدد ماهية الخصائص والصفات التي يجب توفرها في أنظمة الجودة ولكنها لا تحدد كيفية تطبيق هذه المتطلبات فهي تركز على ما هو مطلوب وليس على الكيفية التي تم تلبية تلك المتطلبات .
- انها تركز على العمليات الداخلية لا سيما التصنيع والبيع والإدارة والدعم والخدمة التقنية
- تركز على منع حدوث حالات عدم التطابق خلال جميع اراحل العملي الإنتاجية الامر الذي يوفر الثقة للزبون والإدارة حول جودة السلع المقدمة.

2-7-4- أهداف مواصفات ISO 9000 في المكتبات :

ان سلسلة ISO 9000 تضع المقاييس التي تمكن، وتبين مراحل التحقيق ضمان الجودة، وكذا الإدارة

¹ - غالم ابتسام، عروس فتيحة. مرجع سابق، ص 49.

² - عيشاوي مصطفى، العربي بن علي الزهرة. مرجع سابق، ص-ص 11-12.

الجيدة، في ظل مؤسسة او منظمة مهما كان نوعها، وعلاقة الهيئة او المؤسسة المعنية مع الزبائن او الجمهور او المستعملين بالنسبة للمكتبة، وهذه السلسلة ISO9000 بنيت على مفهوم ان الجودة تبين وتترجم قدرات المؤسسة في تقديم المنتجات¹، وبصفة منتظمة وكذلك بالنسبة للخدمات وتكون تستجيب لمطالب المستعملين او المستفيدين الذي تكون مطالبهم واهتمامهم يعبر عنها بنفس اللغة كما توفر عناية مراقبة المنتج او الخدمة من طرف المستفيد او الزبون مما يجعل ISO 9000 تحقق آلية تتمثل في²:

● شراء جيد من اجل الزبون

● بيع جيد البائع

● تنظيم جيد وإجراءات حسنة للقدرات العمومية

● بالنسبة للمكتبة يكون هذا التأشيرة

● اقتناء مقتنيات . من اجل المستقبل

● بيع وتزويد المزودين والناشرين

● اعداد جيد ومنظم المستعملين والجمهور.

فاذا كانت الجودة خاصة بالمقتنيات التي تخدم دوما المستخدم وتكون طريقا صحيحا وسليما لعمل جيد مرافق المعلومات والرضا المعبر عنه من طرف المستفيدين.

2-8- العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين³:

من اجل توضيح العلامة بين كل من جودة الخدمة ورضا المستفيدين وولائه قام العديد من الباحثين في هذا الجانب بالعديد من الأبحاث ففي مجال العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين يرى بعض الباحثين انه ي يوجد فرق بينهما من بينهم Preng and singl وذلك سنة 1993 وكذا (Namkung سنة 2007) حيث توصلا هذان الباحثان في دراسة للمستفيدين من البنوك بأنه لا يوجد صدق كما يرى بين هذين المفهومين فيما يرى بعض الباحثين انه هناك فرق بين رضا المستفيد بالجودة ...

¹ - المحجوب عزة زين العابدين احمد . إدارة الجودة الشاملة في المكتبات البحثية (المبادئ الأساسية- مراحل التطبيق) . تونس : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم). أعمال المؤتمر الخامس والعشرون . معايير الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفيات ، 28-30 أكتوبر 2014 ، ص 1611

² - مرجع نفسه . ص، 1611.

³ - دربيخ نبيل. جودة المكتبات الجامعية بين متطلبات الخدمة وواقع الأداء : دراسة على رضا المستفيدين الطلبة بخدمات المكتبة الجامعية جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة . تونس : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم). أعمال المؤتمر الخامس والعشرون . معايير الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفيات . 28-30 أكتوبر 2014، ص 295.

كما يرى taylor et cromin ان رضا المستفيدين يسبق جودة الخدمة وان الرضا، هو ما توصل اليه .

ويرى كل من zeithmal anr berry,parasuraman في ان جودة الخدمة تسبق رضا المستفيد وليست ناتجة عنه¹.

2-9- صعوبات تطبيق ضبط الجودة في المكتبات الجامعية :

توجه المكتبات الجامعية او غيرها من المكتبات صعوبات عديدة قد تحدد من تطبيق ممارسات ناجحة فاعلة لضبط الجودة فيها، وتتعدد تلك الصعوبات من بينها²:

- 1- صعوبات لغوية، إدارية، تشريعية، وتكنولوجية
- 2- ظروف خارجية بالمجتمع مثل الظروف السياسية والاقتصادية
- 3- ظروف تتعلق بأداء العاملين مثل البقاء لمدة طويلة في ذات المنصب، والتفكير التقليدي في حل المشكلات.
- 4- صعوبات تتعلق بإدارة المنشأة مثل عدم وجود الإحصاء والجودة في المكتبات .
- 5- عدم وجود توصيف دقيق لوظائف العاملين في مجال الاهتمام بالمستفيدين لثناء تصميم الخدمات المكتبية .
- 6- نقص الوعي بأهمية تحسين العمل لدى الإدارة وعدم وجود الرغبة لديها في تطوير العمل وغياب روح الفريق بين العاملين.
- 7- التحديات التقنية مثل ارتفاع تكلفة الأجهزة والمعدات، وعدم تكامل البنية التحتية المناسبة
- 8- نقص الموظفين المؤهلين وكذا نقص الموارد المالية.

يتضح من خلال ما سبق ذكره ان اهم الصعوبات التي تواجه تحقيق الجودة في المكتبات هو نقص الموارد المالية إضافة الى عدم تقديم حوافز للعاملين وعدم الاهتمام بالمستفيدين اثناء تصميم الخدمات المكتبية.

¹ - دربيخ نبيل. مرجع سابق، ص 295.

² - البداعية شيماء بنت سعود. معايير ضبط الجودة في المكتبات الاكاديمية بجامعة السلطات قابوس .عمان: فرع الخليج العربي جودي برامج التدريب والتأهيل في المكتبات والمعلومات. أعمال المؤتمر السنوي 23 لجمعية المكتبات المتخصصة . 2017، ص 06.

ان تحقيق جودة الخدمة من الاهداف التي تمكن اي منظمة او مؤسسة خدماتية من الوصول اليها، وهي تمثل معيار درجة الاداء الفعلي مع توقعات المستفيدين، وبشكل مستمر مما يضمن الرضا الدائم للمستفيد، وتعتبر جودة الخدمة كمحصلة من الابعاد المتصلة مع بعضها البعض، لذا تحرص العديد من المؤسسات والمنظمات الخدماتية على تطوير مستوى خدماتها باستخدام مجموعة من المعايير وطرق مختلفة التي من اكثرها استعمالا مقياس الفجوة، مقياس الاداء الفعلي، والتي تساهم بشكل كبير في الوصول الى جودة الخدمة وقياسها لتحقيق التميز في الاداء داخل المكتبة.

الفصل الرابع:

دراسة ميدانية للمكتبة

المركزية لجامعة ابن

خلدون - تيارت -

يعتبر البحث الميداني لكونه له علاقة بالجانب النظري يهدف الى استقصاء المعطيات اللازمة لبناء الموضوع والتحقق من عناصر الاشكالية المحددة سابقا .

وللوصول الى المعلومات ذات دراسات تتطلب البحث عن كل ما هو متعلق بجدية ودقة المعارف لابد من توجه الى الميدان الذي حوصلة شاملة عن جودة الخدمات المكتبية وكيف يتم تطبيقها ضمن المكتبات الجامعية والتي اجريت بجامعة ابن خلدون وما تواجهه المكتبة المركزية من تغيرات تطراً عليها، وفي ضوء ما درسناه وفهمناه عن موضوع دراستنا، والتي تركز على تقنيات معينة مثل الملاحظة، الاستبيان معتمدين على استمارة الاستبيان .

1 - التعريف بجامعة ابن خلدون¹ :

تأسست جامعة ابن خلدون بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01 . 271 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001م، تحمل هذه الجامعة اسم رائد علم الاجتماع الحديث العلامة المشهور عبد الرحمن خلدون مرت المؤسسة قبل ان تلتحق بصنف الجامعات الوطنية بعدة مراحل تتلخص في :

1980م إنشاء المركز السياسي الجامعي .

1984م حل المركز واستبدل بمركزين وطنيين للتعليم العالي .

المعهد الوطني للتعليم العالي في الهندسة المدنية .

المعهد الوطني للتعليم العالي والفلاحة والبيطرة .

1992م اعيد إنشاء المركز الجامعي .

2001م إنشاء جامعة تيارت .

2010م هيكلة الجامعة إلى 06 كليات ومعهدين .

02- التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت² :

تعد المكتبة المركزية بمثابة المكتبة الرئيسية للجامعة، بحيث تشرف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة كونها تزودها بالوثائق والكتب ووسائط المعلومات المختلفة، ذلك لان اقتناء المواد المعلوماتية يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة كما انها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة.

بالإضافة الى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، وتساهم في وضع نظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارة الكليات والاقسام، تنظيم النشاطات العلمية المختلفة مثل المنتقيات، ندوات، معارض وغيرها...

تنظم المكتبة المركزية الهياكل التالية:

¹ - دليل المكتبة المركزية. قرص مضغوط (CD) 2019/06/10. 00 : 10 .

² - مرجع نفسه.

- 01 - مديرية المكتبة : يمثلها الشخص المدير الذي يشرف على سير العمل وتطوير الخدمات المكتبية .
- 02 - الأمانة.
- 03- مصلحة الإقتناءات.
- 04- مصلحة المعالجة.
- 05- مصلحة التوجيه.
- 06- مصلحة البحث البيبليوغرافي .
- 07- قاعة الانترنت¹: وهي قاعة بيها اجهزة كمبيوتر مزودة بخدمة الانترنت خاصة بالأساتذة والطلبة.
- 08- قاعات المطالعة: تحتوي المكتبة المركزية على قاعتين تستوعب حوالي 700 مقعد اضافة الى قاعة المحاضرات وهي مجهزة بجميع الوسائل السمعية البصرية ،تستوعب حوالي 220 مقعد.
- 09- قاعة الاستنساخ: تضم جميع الوسائل المستعملة في عملية الطباعة والنسخ من طابعات وماسحات ضوئية.
- 03- الموارد البشرية: تتوفر المكتبة المركزية على مجموعة من الأخصائيين من مختلف الرتب والأسلاك من ذوي الكفاءات من اجل مرافقة المستعملين في كل مراحل الدراسة وكذا تيسير الوصول الى مصادر المعلومات المختلفة اضافة الى المساعدة في اعداد البيبليوغرافية المتخصصة لغرض اعداد الدروس وتمتمتها وكذا اعداد مذكرات التخرج .

عقود ما قبل التشغيل	تقني سامي	عون تقني مكتبات	مساعد مكتبات	ملحق مستوى 02	ملحق مستوى 01	محافظ رئيسي
02	03	02	12	01	07	01

¹ - دليل المكتبة المركزية. مرجع سابق .

04- مهام مصالح (هياكل) المكتبة المركزية¹:

أ : مصلحة الاقتناءات: تقوم هذه المصلحة باختيار المطبوعات التي تتماشى مع البحث العلمي واحتياجات المستفيد، حيث تقوم هذه المصلحة بوضع البرامج السنوية للإقتناء وفق السياسة المتبعة من طرف هيئات الجامعة المتعلقة بالإقتناء، تقوم بالمهام التالية:

- 1- دراسة سجل الاقتراحات الذي يوضع تحت تصرف الطلبة والاساتذة.
- 2- دراسة فهرس دور النشر، فهرس المتخصصين في ميدان التوثيق.
- 3- المعارض الدولية والوطنية بحيث يقوم القائمين على المكتبة بزيارة المعارض للإطلاع على العناوين الجديدة والمتواجدة في سوق الكتاب .
- 4- العمليات المحاسبية المتعلقة بالمزانية الخاصة بالتوثيق العلمي والتقني.
- 5- ضبط قائمة الاحتياجات النهائية بعد دراسة دقيقة لنوعية وقيمة الكتاب المعنوية والمادية، وفقاً لقيمة الميزانية المخصصة لسياسة الإقتناء لكل سنة.
- 6- التأكيد على الطلبات مع المورد وفق عقد مبرم مع الناشر والادارة المسؤولة.
- 7- استقبال الطلبات بهدف تفحص العناوين والكمية من طرف المشرفين على المصلحة ليتم التأكيد على الاستلام .
- 8- تسجيل الكتب على سجل كبير يعرف بالجرد وهو مرقم .
- 9- ختم الكتب بأختام المكتبة والهدف من هذه العملية هو إثبات ملكية المكتبة للكتاب ثم اعطاء كل كتاب رقم خاص .
- 10- الفرز والتزويد : تصنف الكتب حسب عناوينها والتخصصات التي تعالجها ليتم بعد ذلك تزويد المصالح الاخرى بالكتب الخاصة بها.

¹ - دليل المكتبة المركزية. مرجع سابق

ب: مصلحة المعالجة: تهتم هذه المصلحة بمعالجة الوثائق من الناحيتين المادية والمعنوية قبل وصولها الى القراء، يكون ذلك باستخراجه الادوات الثانوية الطى تساعد على البحث البيبليوغرافي بحيث تستعمل

عملية المعالجة بتقنيات ضمن ما يسمى اللغة الوثائقية سواء في المعالجة المادية او العلمية او الفكرية .

● **المعالجة المادية:** وفق تقانين الفهرسة اضافة الى الواصفات البيبليوغرافية اتباعا للنظام الذي تم اعداده مسبقا والذي يأخذ بعين الاعتبار التصنيف المعتمد على مستوى المكتبة المركزية .

● **المعالجة الفكرية:** عن طريق تحليل المحتوى من خلال الكشف وإعداد الملخصات، الكلمات المفتاحية...

ج: مصلحة التوجيه: تحتل هذه المصلحة مكانة خاصة في المكتبة المركزية تتميز بالاتصال المباشر بالقراء وتستجيب باستمرار لطلباتهم، وعلى مستوى هذه المصلحة تتم عملية الاستقبال، توفير الكتب، تسجيل طلبات الانتساب، منح البطاقات، اصدار شهادة الابراء، وكل العمليات التي لها علاقة مباشرة بالقراء إضافة إلى خدمات أخرى متمثلة في الإعارة الخارجية، بيانات الاسترجاع البيبليوغرافي

خدمة الإعارة الخارجية¹: تتمثل في توفير الكتب للإعارة خارج المكتبة المركزية وفق وقت محدد ضمن النظام الداخلي.

عدد الوثائق المسموح بها بالنسبة للفئات التالية ومدة الإعارة الخارجية:

- الأساتذة إعارة 08 كتب لمدة شهرين قابلة للتجديد.
- طلبة الدكتوراه: إعارة 06 كتب لمدة شهرين قابلة للتجديد.
- طلبة الماجستير: إعارة 05 كتب لمدة 45 يوم قابلة للتجديد.
- طلبة الماستر 1 والماستر 2: إعارة 05 كتب لمدة شهر قابلة للتجديد.
- طلبة السنة 1 و2 ليسانس: إعارة 04 كتب لمدة 15 يوم قابلة للتجديد.

خدمة الفهرس الآلي: يوجد بالمكتبة المركزية اجهزة إعلام آلي مخصصة لتصفح الفهرس الآلي (02) للإعارة

الخاصة للطلبة، وجهاز واحد للإعارة الموجهة للأساتذة.

¹ - دليل المكتبة المركزية. مرجع سابق.

مصلحة البحث البيليوغرافي: تساهم هذه المصلحة في تسيير خدمات المكتبة المركزية نظرا لإيصالها المباشر مع الطلبة والاساتذة، وهي ذات طابع مفتوح، ولها دور فعال في التحصيل والاطلاع على آخر عناوين الكتب المتوفرة ومن اهم المهام التي تقوم بها¹:

● تسيير المكتبة الالكترونية للمكتبة المركزية.

● متابعته الاشتراكات العلمية.

● مساعدة الطلبة في إعداد بحثوهم البيليوغرافية.

● ضمان الدخول الحر من خلال تجهيز وتهيئة قاعات خاصة.

● اعداد دراسات احصائية حول الرصيد الوثائقي للمكتبة ونسب استغلاله.

● تحديث سلسلة تقنيات المهندس وهي سلسلة شاملة تستعمل كثيرا من طرف الطلبة.

رصيد مصلحة البحث البيليوغرافي : يوجد على مستوى المكتبة المركزية رسيدا وثائقيا غنيا يشمل العديد

من التخصصات .خمسة عشر عنوان وما يزيد عن 70 ألف نسخة اضافة الى رصيد الكتروني يتجاوز 16 ألف وثيقة .

الكتب باللغتين الفرنسية برصيد بلغ 6639 عنوان والعربية حوالي 543 عنوان بنسخة واحدة في كل

التخصصات :

_ مقالات _ المجلات (الاشتراك والاهداء) .

_ دروس في كل التخصصات (ل.م.د) تحوي على التخصصات التالية:

الفيزياء ،الكيمياء العضوية ،ميكانيك، ديناميك، الجبر، الكهرباء والمغناطيسية ،الحقوق برصيد 186

عنوان و265 نسخة.

_ الموسوعات والمعاجم (عربية وفرنسية).

_ تقنيات المهندس معروضة على الرفوف برصيد قدر ب98 مجلد بالإضافة للاشتراك الالكتروني.

¹ - دليل المكتبة المركزية. مرجع سابق.

وتدعم المصلحة ب:

● **قسم المكتبة الالكترونية** : الذي يحتوي على ما يقارب 1976 قرص مضغوط (CD) به حوالي 166389 وثيقة في جميع التخصصات من اعلام آلي، فيزياء، كيمياء الكتر وتقني، كهرباء، بيولوجيا، علوم زراعية، علوم بيطرية، بالإضافة الى 46 قرص مرن .

● **قسم المذكرات**: في نهاية كل موسم جامعي يستقبل هذا القسم مذكرات نهاية الدراسة، بحيث تخضع هذه الأخيرة للمعالجة التقنية، تتمثل في:

ـ **الختم** : يوضع ختم ملكية المكتبة في عدة جوانب في الرسالة.

ـ **الجرد**: تسجيل كل رسائل الماجستير او الدكتوراه في سجلين للجرد حسب اللغة يرمز ب " ا.ط.ر" برسالة باللغة العربية، وب TH للرسالة باللغة الأجنبية .

ـ **الفهرسة**: تصمم البطاقة الفهرسية باستخدام برنامج سنجاب.

ـ **التصنيف**: اعطاء رقم تصنيف لهذه الرسائل لترتب على الرفوف .

● **قاعة الدوريات** : تضم كل مايتعلق بالمجلات العلمية والمحاضرات والمؤتمرات الثقافية وتقارير البحوث، مقالات ووضعتها على شكل دوريات، يستفيد منه الاستاذ والطالب والباحث فهي منبع إعلامي هام مقدرة ب4222 مجلة مع عدد النسخ.

● **قاعات الولوج الحر**: يوجد بالمكتبة المركزية ثلاثة فضاءات للولوج الحر بها رصيد وثائقي مهم.

ـ القسم المخصص للعلوم الانسانية والاجتماعية واللغويات برصيد قدر ب 3373 عنوان.

ـ القسم المخصص للعلوم والتقنيات والعلوم الطبيعية والحياة.

ـ قسم المكتبة الالكترونية التي تتوفر على حواسيب يمكن استغلالها في تصفح المصادر الالكترونية.

الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة المركزية¹:

● **منظومة التوثيق على الخط SNDL**

SNDL:SYSTE NATIONAL DE DOUCUMENTATION EN

LIGNE

¹ - دليل المكتبة المركزية. مرجع سابق.

تشتمل بوابة SNDL على 04 قواعد بيانات تتمثل في: الأطروحات و رسائل الدكتوراه -مؤتمرات - الورشات -ورسائل العمل .

حيث يتمكن الباحث من خلالها الحصول على النصوص الكاملة

-التسجيل إلكترونيًا عبر البريد الإلكتروني : SNDL butiaret@gmail.com.

-أو موقع المكتبة المركزية عبر الأنترنت : www.Univ-tiaret.dz -bibliothèque.

-أو موقع المكتبة المركزية في الفاييسبوك : www.facebook.com-bc.Utiaret.

-أو الإتصال بمكتب المنظومة الوطنية للتوثيق عبر الخط، الطابق الأول (المكتبة المركزية).

إيداع الأطروحات : يمكن إيداع أطروحات الماجستير والدكتوراه عبر مصالح المكتبة المركزية .يكون الإيداع

إلكترونيًا في الفهرس الوطني للأطروحات عبر : www.pnst.cerist.dz.

الإيداع إجراء إجرائي.

2- إجراءات الدراسة الميدانية:

-مجتمع الدراسة :

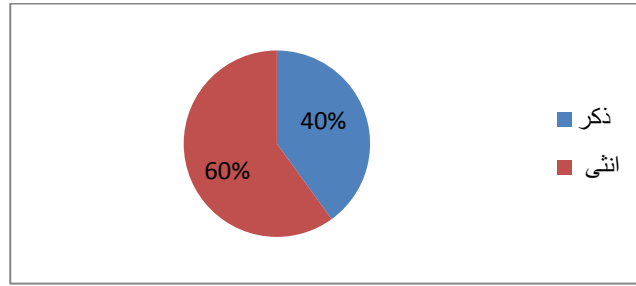
تمثل مجتمع الدراسة في كل طلبة السنة الأولى والسنة الثانية ماستر علوم إنسانية، والبالغ عددهم أكثر من 700 طالب وهذا ما يمثل التخصصات ماستر 1 و2 تاريخ حضارات قديمة وتخصص تاريخ المغرب الإسلامي وتخصص تاريخ معاصر، وكذا السنة ماستر 01 تخصص اتصال وعلاقات عامة والسنة الثانية ماستر علم المكتبات

-المحور الأول :بيانات عامة .

-الجنس المبحوثين:

النسبة المئوية %	التكرارات	الجنس
40%	40	ذكر
60%	60	أنثى
100%	100	المجموع

الجدول رقم (02): يوضح جنس العينة المستجوبة.



شكل (02): يوضح الدائرة النسبية لجنس العينة المستجوبة.

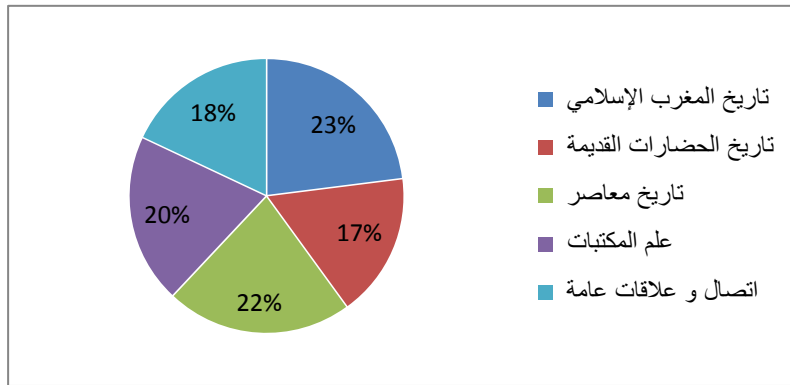
-حسب الإحصائيات المبينة في الجدول والدائرة النسبية أعلاه: تبين لنا أن أكثر نسبة من الفئة المستجوبة حول جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون، هي نسبة الإناث بنسبة 60% وهذا راجع الى أن فئة الإناث أكثر ترددا على المكتبة المركزية، من أجل الاستفادة من خدماتها ومصادرها المتنوعة . كما نجد أن هذا الإقبال يمكن أن يكون راجع إلى حسن المعاملة من طرف العاملين، وكذا حب المطالعة. في حين نجد نسبة الذكور لا تتعدى 40% وهذا ما يمكن إرجاعه إلى عدم الاهتمام بالمصادر التقليدية للمكتبة، أي أنهم يفضلون استخدام مراجع إلكترونية متاحة على الشبكة.

-ومنه نستخلص بأن العينة المستجوبة من فئة الإناث كانت تستفيد من الخدمات المكتبية أكثر من فئة الذكور، وهذه النتيجة معناد الوصول إليها.

-تخصصات العينة المدروسة:

النسب المئوية%	التكرار	التخصص
23%	23	تاريخ المغرب الإسلامي
17%	17	تاريخ الحضارات القديمة
22%	22	تاريخ معاصر
20%	20	علم المكتبات
18%	18	اتصال و علاقات عامة
100%	100	المجموع

الجدول رقم(03): يوضح تخصصات العينة المدروسة.



الشكل رقم (03) : يوضح الدائرة النسبية لتخصصات العينة المدروسة.

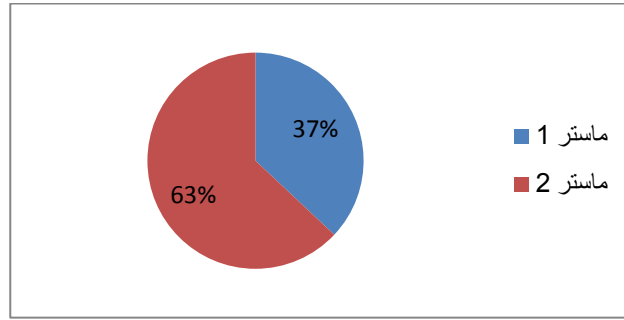
كانت عينة الدراسة متمثلة في طلبة ماستر 01 و02 علوم انسانية موزعة على التخصصات كما يلي: تخصص تاريخ مغرب إسلامي بنسبة 23% يليه تخصص تاريخ المغرب المعاصر بنسبة 22%، ويليه تخصص علم المكتبات بنسبة 20%، ثم تخصص إصال وعلاقات عامة بنسبة 18% وصولا إلى تخصص تاريخ وحضرات قديمة في المركز الأخير بنسبة 17%. من خلال ماسبق ذكره نلاحظ تفاوت نسبي في عدد التكرارات لكل تخصص بحيث نجد تخصصات التاريخ أكثر نسبة مقارنة مع باقي التخصصات وذلك راجع إلى وفرة المصادر التي تخدم بحوثهم، إضافة إلى أن بعض الطلبة يجذبون المطالعة في المكتبة والعمل الجماعي.

أما بالنسبة للتخصصات الأخرى علم المكتبات قدرت ب 20% واتصال وعلاقات عامة بنسبته ب 18% وهذا راجع إلى أنهما تخصصان جديدا في جامعة ابن خلدون وبالتالي قلة المراجع الخاصة بهما في المكتبة المركزية.

-المستوى:

النسب المئوية%	التكرار	المستوى
37%	37	ماستر 01
63%	63	ماستر 02
100%	100	المجموع

الجدول رقم (04) مستوى العينة المستجوبة.



شكل رقم (04) : يوضح مستوى العينة المستجوبة.

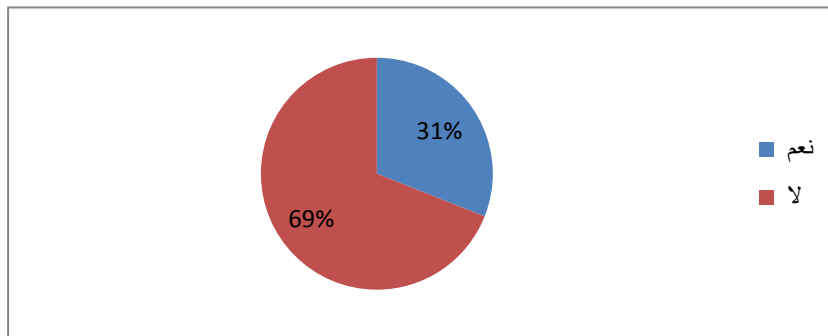
- يعد المستوى التعليمي كعينة هامة ،وعند ملاحظتنا للجدول رقم(04) وجدنا نسبة الطلبة ذو المستوى ماستر 01 37% أقل من نسبة الطلبة ذو المستوى ماستر 02 63% بحيث يمكن إرجاع هذا التباين إلى أن إقبال طلبة ماستر 02 على المكتبة المركزية يعود إلى إعداد مذكرة التخرج.

المحور الثاني : الجوانب الملموسة .

01 -توفر تجهيزات حديثة الشكل:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	31	31%
لا	69	69%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (05): توفر التجهيزات الحديثة الشكل.



الشكل رقم (05) : يوضح توفر التجهيزات الحديثة الشكل.

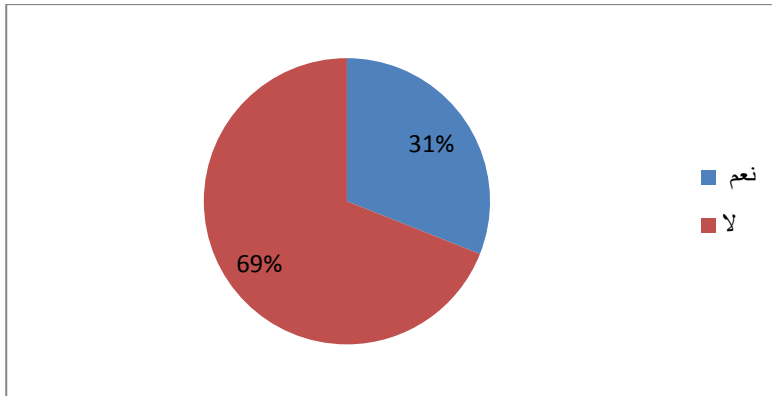
إن كل مكتبة مجبرة على أن تؤمن توفير بعض التسهيلات المادية، والمرافق العامة التي من شأنها أن تزيد من جاذبية المستخدمين وتقديم الخدمات المكتبية بشكل صحيح.

ومن خلال الإحصائيات المبينة في الجدول والدائرة النسبية أعلاه نجد أن نسبة الرضى على عبارة توفر التجهيزات الحديثة تصل إلى 31% أما نسبة عدم الرضى هي 69% لذلك يجب على المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون إعادة النظر في هذا المجال بتوفير كل الأجهزة التكنولوجية الحديثة التي تجذب المستفيدين للتردد إليها.

02- جاذبية التسهيلات المادية:

الاحتمالات	التكرار	النسب المئوية
نعم	31	31%
لا	69	69%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (06): جاذبية التسهيلات المادية.



الشكل رقم (06) جاذبية التسهيلات المادية.

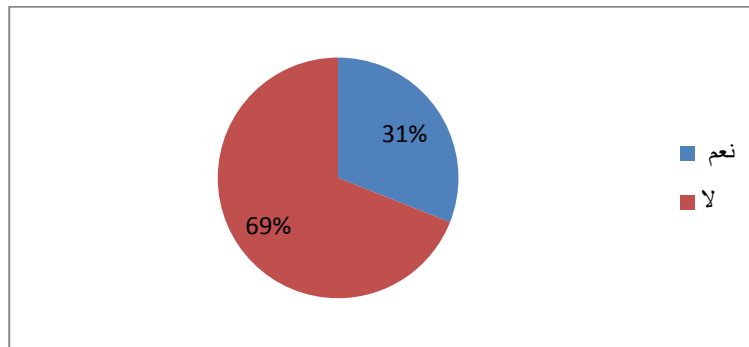
تتمثل جاذبية التسهيلات المادية في توفر المرافق وكذا شروط السلامة مثل (الإضاءة، التهوية، التكييف) إضافة إلى التصميم الداخلي للمؤسسة الذي يسهل عملية تقديم الخدمة.

ومن خلال الجدول نلاحظ إن أغلبية الطلبة غير راضون عن التسهيلات المادية بحيث وصلت نسبة الإجابة ب "لا" إلى 69%.

03-المظهر الأنيق و الزي الجيد للموظفين:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	69	69%
لا	31	31%
المجموع	100	100%

الجدول رقم(07):يوضح المظهر الأنيق و الزي الجيد للموظفين.



الشكل رقم (07): الدائرة النسبية توضح المظهر الأنيق و الزي الجيد للموظفين.

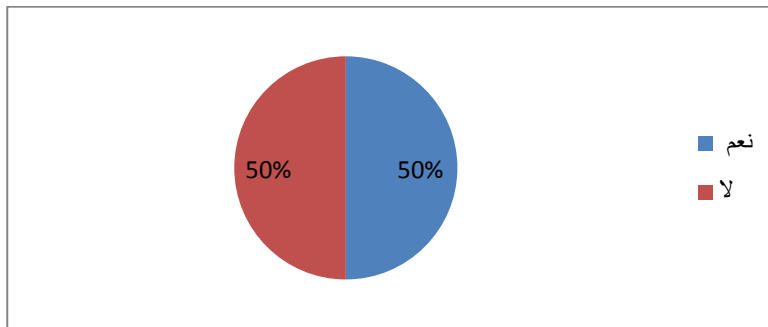
يلعب مظهر للعاملين القائمين على تقديم الخدمات دورا جوهريا في جذب المستفيدين وتحفيزهم على الاستفادة أكثر و الإقبال على خدمات المكتبة ومن هنا يتعين على المكتبة الجامعية أن تولي هذا الجانب أهمية كبيرة لأن توفر هذه الصفة. يعني اهتمام إدارة المكتبة بتحسين المظهر العام لبيئة الخدمة والتي تعتبر أهم عامل في عناصرها.

ومن خلال الجدول رقم (07) وجدنا نسبة المستجوبين المقدره ب69% كانت إجابتهم ب "نعم" وذلك راجع إلى أن الطلبة راضون عن المظهر الأنيق للموظفين لأنه يعتبر عامل أساسي داخل المكتبة ويعطي جمال للمحيط الداخلي للمكتبة .

04- جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة مثل الكتيبات و النشرات .

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
50%	50	نعم
50%	50	لا
100%	100	المجموع

الجدول رقم (08) جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة.



الشكل رقم (08) : يوضح الدائرة النسبية لجاذبية المواد المرتبطة بالخدمة.

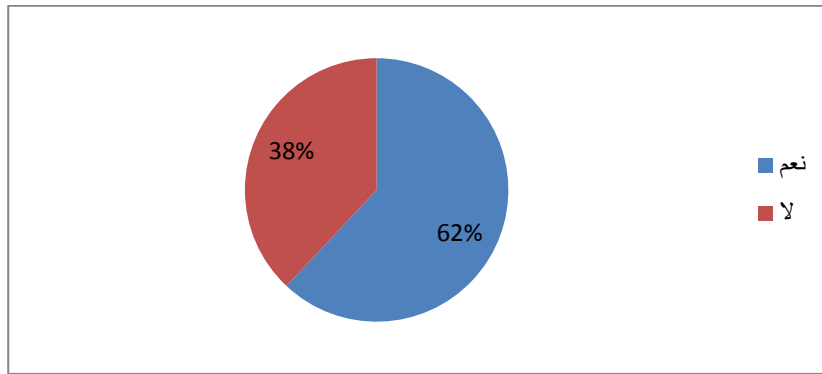
- ان اهمية هذا المتغير تكمن في خصائص هذه المواد كالكتيبات والنشرات والفهارس فكلما كانت هذه الاخيرة مضبوطة ومنتقنة بشكل جيد ساهم ذلك في تسهيل الافادة ونجاح بعض الخدمات، فمن خلال الجدول نلاحظ ان نسبة 50 % من المستفيدين يرون ان المكتبة المركزية توفر المواد المرتبطة بالخدمة كالكتيبات والنشرات باعتبارها تساهم في رفع درجة استخدام المكتبة من طرف المستفيدين، ونسبة 50 % يرون العكس لانهم يعتبرون ان تلك المواد لا تساعدهم كثيرا في عملية البحث.

المحور الثالث: الاعتمادية.

1- وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المعين:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
62%	62	نعم
38%	38	لا
100%	100	المجموع

الجدول رقم (09): يوضح وفاء المكتبة بوعودها.



الشكل رقم (09): يوضح الدائرة النسبية لوفاء المكتبة بوعودها

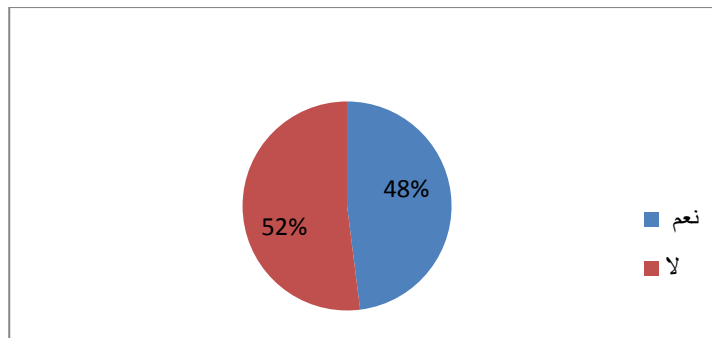
نجد ان المكتبة المركزية تمنح من حين لآخر مستفيديها بعض الوعود بخصوص الخدمات و الاجراءات مثل تحسين امكانية الاستفادة من خدمة معينة او معالجة مشكلة معينة، من هنا جاء هذا المتغير للكشف عن مدى واقعية والتزام المكتبة المركزية بتنفيذ وعودها.

يمثل الجدول اعلاه نسبة وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المعين بحيث نلاحظ أن الإجابة بنعم قدرت نسبتها بـ 62 %، والإجابة بلا قدرت بـ 38 %، وبالتالي فالمكتبة المركزية تلتزم بوعودها التي تقطعها للمستفيدين، وهذا راجع إلى حسن التسيير من قبل المسؤولين لأن هذا يؤثر على سمعة المكتبة بالإيجاب أو السلب.

2- إظهار الاهتمام الجدي بحل مشكلات المستفيدين:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	48	48 %
لا	52	52 %
المجموع	100	100 %

لجدول رقم (10): يوضح إظهار الاهتمام الجدي لحل مشكلات المستفيدين.



الشكل رقم (10) يوضح الدائرة النسبية لتقديم إظهار الاهتمام الجدي لحل مشكلات المستفيدين.

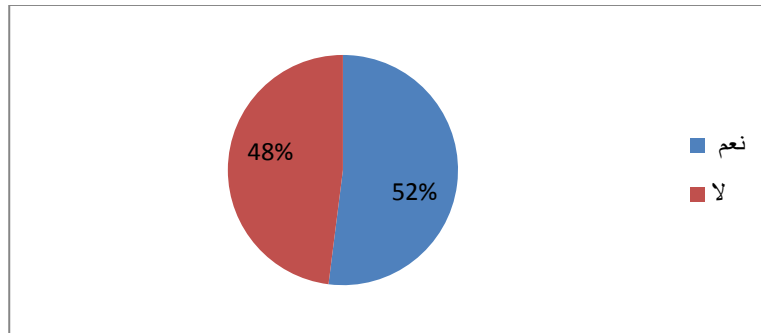
قد يواجه المستفيدون بعض المشاكل في المكتبة تستدعي تدخل الادارة لحلها، لذا يجب عليها ان تتفاعل مع المستفيد وجها لوجه.

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان أغلبية المستجوبين بنسبة 52% يرون أن الموظفين لا يظهرون الاهتمام الجدي لحل مشكلاتهم، وهذا راجع إلى اللامبالاة و التجاهل من طرف الادارة وعدم التفاعل في حل المشكلات العالقة لدى المستفيد.

3- تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	52	52 %
لا	48	48 %
المجموع	100	100 %

الجدول رقم (11): يوضح تأدية الخدمة بطريقة صحيحة.



الشكل رقم (11): يوضح الدائرة النسبية تأدية الخدمة بطريقة صحيحة.

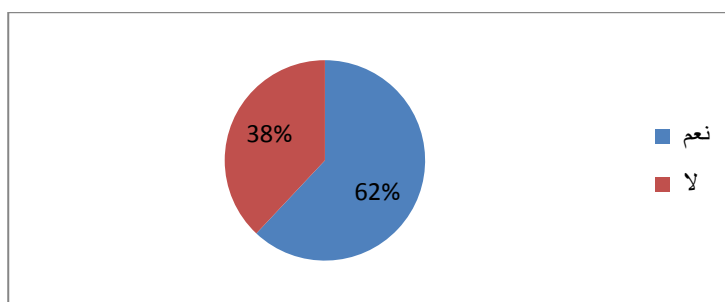
ان قيام المكتبة بمعالجة الاخطاء عند ادائها لخدماتها تجعلها تقدم خدمة تفوق توقعات مستفيديها ومن ثم تحول النقاط السلبية الى نقاط ايجابية لصالح المكتبة والمستفيد الذي قد يصبح اكثر اهتماما بالخدمة.

من خلال الجدول التحليلي للعبارة تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من اول مرة نلاحظ نسبة الإجابة بنعم 52 % ونسبة الإجابة بلا 48 % أي أن الطلبة راضون على الخدمة المقدمة وبالتالي عدم حدوث اخطاء من قبل الموظفين اثناء تقديم الخدمة وكذا توفير معلومات دقيقة وصحيحة.

4- تقديم الخدمة في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها فيه:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	62	62 %
لا	38	38 %
المجموع	100	100 %

الجدول رقم (12) يوضح تقديم الخدمة في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها فيه.



الشكل (12) : يوضح الدائرة النسبية لتقديم الخدمة في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها فيه.

لكي تكون المكتبة الجامعية في مستوى توقعات مستخدميها بشكل فعال يجب عليها الإلتزام بوعودها التي قطعتها، حول وقت تقديمها للخدمة بحيث يجب ان يكون توافق بين الأداء الفعلي والوعود المقدمة، حتى تكون هناك ثقة من قبل المستفيد.

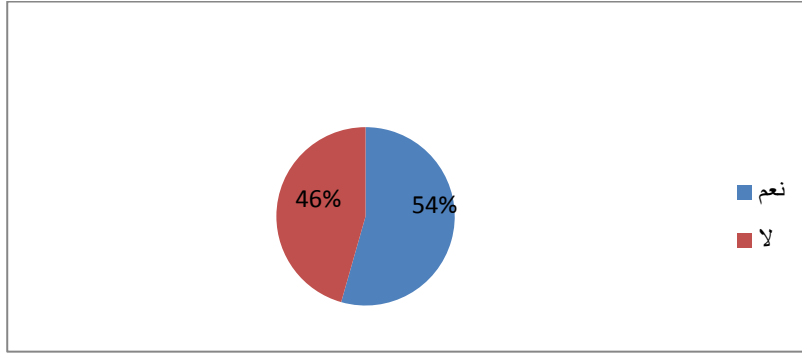
يتوقع المستخدمين من المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون أنها أكثر وفاء بوعودها فيما يخص وقت تأدية الخدمة، وهذا ما تبين من خلال النسب المتفاوتة بحيث قدرت نسبة الإجابة بنعم 62 % ونسبة الإجابة بلا 38%.

المحور الثالث: الإستجابة.

1- إعلام المكتبة لزائريها بوقت تأدية الخدمة :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	74	74 %
لا	26	26 %
المجموع	100	100 %

الجدول رقم (13) يوضح إعلام المكتبة لزائريها بوقت تأدية الخدمة.



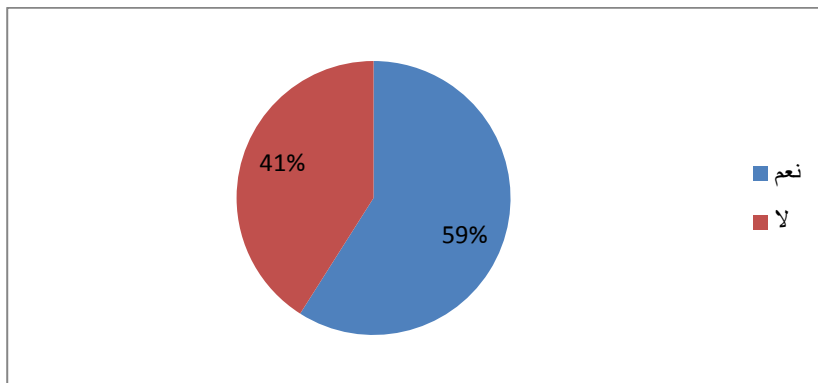
الشكل رقم (13): يوضح الدائرة النسبية لاعلام المكتبة لزائريها بوقت تأدية الخدمة.

يجب على إدارة المكتبة ان مستفيديها بالوقت الذي ستقدم فيه الخدمة مثل إقامة محاضرات علمية او إقامة المعارض، وعلى هذا الأساس طرحت هذه العبارة: " إعلام المكتبة لزائريها بوقت تأدية الخدمة، فكانت سبة الإجابة بنعم تفوق 74 %، أما الإجابة بلا فلا تتعدى 26 % وهذا يدل على أن المكتبة المركزية بجامعة ابن خلدون تعلم مستفيديها بوقت تأدية الخدمة من خلال الإعلان عن مواقيت العمل.

2- تقديم خدمات فورية للزائرين من قبل موظفي المكتبة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	59	59 %
لا	41	41 %
المجموع	100	100 %

الجدول رقم (14) يوضح تقديم خدمات فورية للزائرين من قبل موظفي المكتبة.



الشكل رقم (14) يوضح الدائرة النسبية لتقديم خدمات فورية للزائرين من قبل موظفي المكتبة.

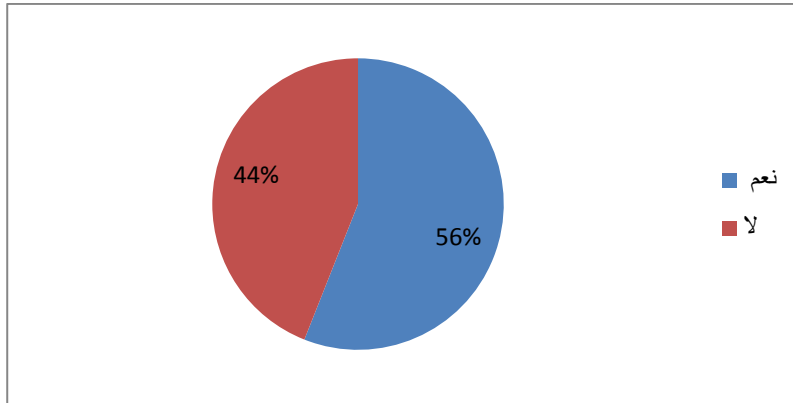
يجب على إدارة المكتبة الجامعية العمل على توعية عامليلها بضرورة المعاونة للمستفيد من خلال تقديم الخدمات بشكل فوري.

ومن توقعات المستفيدين ان المكتبة المركزية الجامعة ابن خلدون تقدم خدمات فورية للزائرين وهذا تبين من خلال نسبة رضا المستفيدين التي قدرت بـ 59% في حين قدرت نسبة عدم الرضا بـ 41%.

3- الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة الزائرين:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	56	56%
لا	44	44%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (15) يوضح الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة الزائرين.



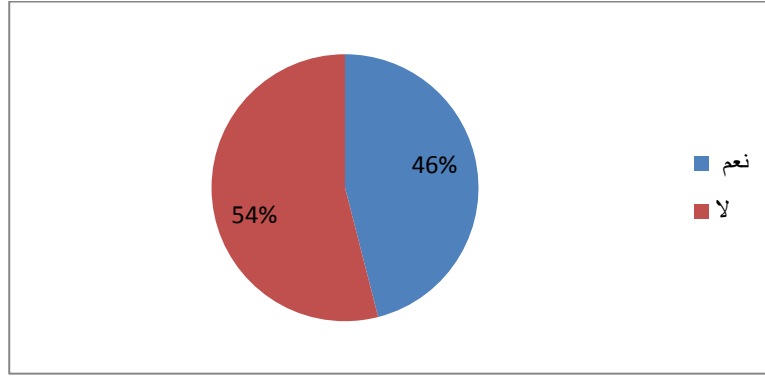
الشكل رقم (15) يوضح دائرة النسبية الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة الزائرين.

يجب على المكتبة أن تسعى لتقديم خدماتها بكل دقة وفعالية، وذلك من خلال حث المكتبيين على الاستجابة الفورية للمستفيدين وتنفيذ طلباتهم ومعالجتها وهذا ما يجعل المستفيد عميل دائم للمكتبة. وفي هذا الصدد نجد أن نسبة الاجابة بنعم قدرت بـ 56% أما الاجابة بلا قدرت بنسبة 44%، وبالتالي فإن توقعات المستفيدين تدل على المستوى العالي للدقة معالجة الطلبات المتعددة للمستفيدين .

4- عدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	46%
لا	54	54%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (16): يمثل عدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبة المستفيدين.



الشكل رقم (16): يوضح الدائرة النسبية لعدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبة المستفيدين.

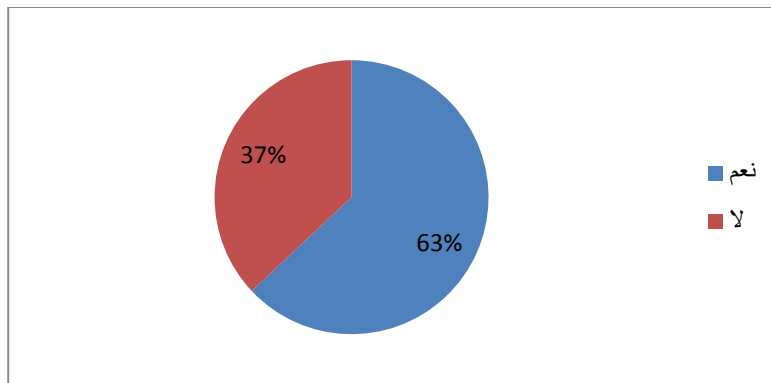
من خلال النسب المئوية الموضحة في الجدول أعلاه لعبارة عدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبة المستفيدين كانت نسبة الاجابة بنعم 46%، أما الاجابة بلا 54% ومن هنا يتضح أن موظفي المكتبة يتكاسلون عن تقديم الخدمات والاستجابة الفورية لطلبات الزبائن والرد الفوري لاستفساراتهم .

المحور الرابع : السلامة

1- غرس الثقة في نفوس المستفيدين من خلال سلوك موظفي المكتبة :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	63	63%
لا	37	37%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (17) : يوضح غرس الثقة في نفوس المستفيدين من خلال سلوك موظفي المكتبة .



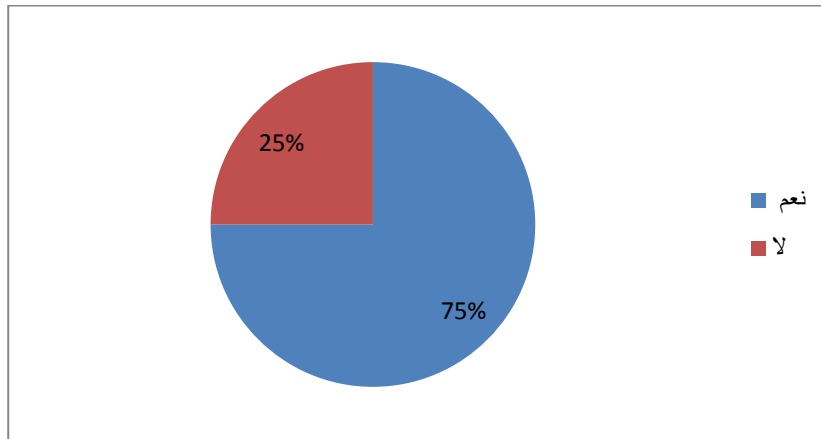
الشكل رقم (17): يمثل الدائرة النسبية لغرس الثقة في نفوس المستفيدين من خلال سلوك موظفي المكتبة.

يتضح من خلال الجدول أن النسبة الأكبر من الباحثين تعادل 63% الاجابة بنعم بمعنى أن الطلبة راضين عن الخدمات المقدمة من طرف المكتبيين وفي تعاملاتهم مع المستفيدين، وذلك من خلال خدمة الارشاد والتوجيه، أما نسبة 37% كانت بلا بمعنى عدم غرس الثقة في نفوس المستفيدين من طرف الموظف المكتبي وذلك راجع الى أن أغلبية الطلبة أكدوا على نقص في المتخصصين على مستوى المكتبة .

2- شعور الزائرين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة :

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
75%	75	نعم
25%	25	لا
100%	100	المجموع

الجدول رقم (18): شعور الزائرين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة :



الشكل رقم (18): يمثل الدائرة النسبية ل شعور الزائرين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة

لابد على المكتبة المركزية ان توفر الامان للمستفيد سواء تعلق ذلك بتقديم الخدمة او من يقدم تلك الخدمة لمحاولة تجنب الاخطاء.

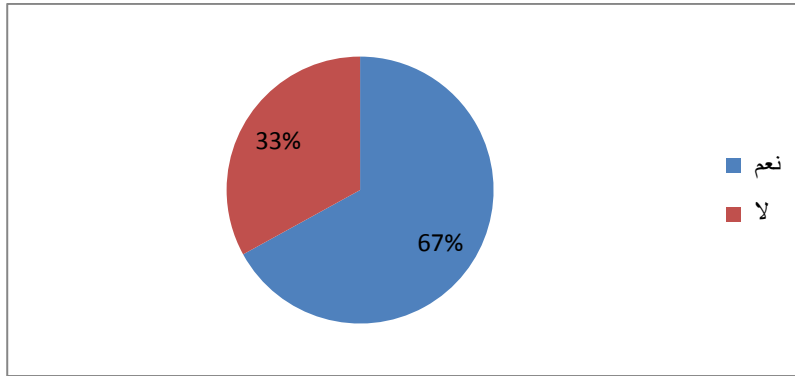
من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نسبة الباحثين الذين قدرت اجابتهم بنعم 75% وذلك نتيجة شعور المستفيدين بالراحة والأمان داخل المكتبة من خلال الخدمات المقدمة من طرف الموظفين، من خدمات الإعارة،

الارشاد والتوجيه، اما نسبة لا قدرت ب25% يعني ان المستفيد غير راض على توفير الامان داخل المكتبة وعليه لابد من زيادة الاهتمام بهذا الجانب.

3- التعامل الدائم بلباقة مع الزائرين من قبل موظفي المكتبة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	67	67%
لا	33	33%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (19): يوضح التعامل الدائم بلباقة مع الزائرين من قبل موظفي المكتبة:



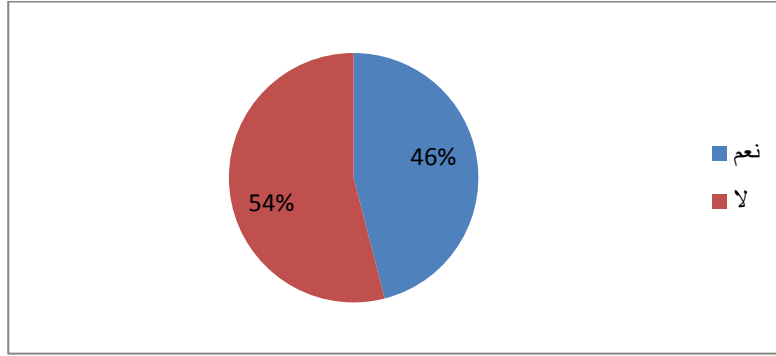
الشكل رقم (19): يمثل الدائرة النسبية للتعامل الدائم بلباقة مع الزائرين من قبل موظفي المكتبة

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الرضا عن التعامل بلباقة من طرف موظفي المكتبة تصل الى 67% في حيث نجد نسبة عدم الرضا هي 33% وهذا يبين أن معظم موظفي المكتبة المركزية يتحلون بالأدب وحسن الخلق في التعامل مع المستفيدين وهذا عنصر أساسي يجب توفره في المكتبة من أجل المستفيدين للتردد بنسبة أكبر على المكتبة، ومن اجل رسم صورة جيدة عن المكتبة وخدماتها في ذهن المستفيد.

4 - تدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم على الاجابة على أسئلة المستفيدين:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	46%
لا	54	54%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (20): يوضح تدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم على الاجابة على أسئلة المستفيدين:



الشكل رقم (20): يمثل الدائرة النسبية لتدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم على الاجابة على أسئلة المستخدمين.

-على المكتبات الجامعية التي ترغب في تقديم خدمات ذات جودة عالية للمستخدمين أن تتأكد من استعداد موظفي المكتبة وقدراتهم، ومن الاجراءات التي تساعد في تحقيق ذلك هو حسن اختيار الموظفين لديهم خبرات وقدرات على أداء الخدمة بأحسن وجه والرد على أسئلة المستخدمين.

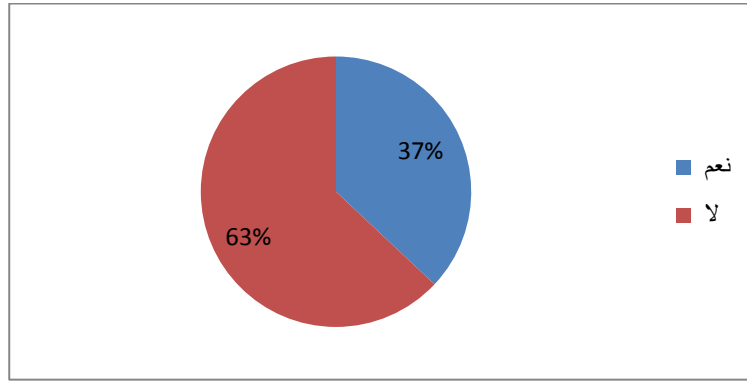
من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن توقعات المستخدمين أن موظفي مكتبة جامعة ابن خلدون ليست لديهم مهارات معرفية، ويظهر ذلك من خلال التفاوت في النسبي المئوية وكانت الاجابة بنعم تقدر ب46%، أما نسبة الاجابة بلا تقدر ب 54% وهذا راجع الى نقص في الكادر البشري المتخصص.

المحور الخامس: التعاطف

1- اهتمام موظفي المكتبة بالزائرين اهتماما شخصيا:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
37%	37	نعم
63 %	63	لا
100%	100	المجموع

الجدول رقم (21): يوضح اهتمام موظفي المكتبة بالزائرين اهتماما شخصيا:



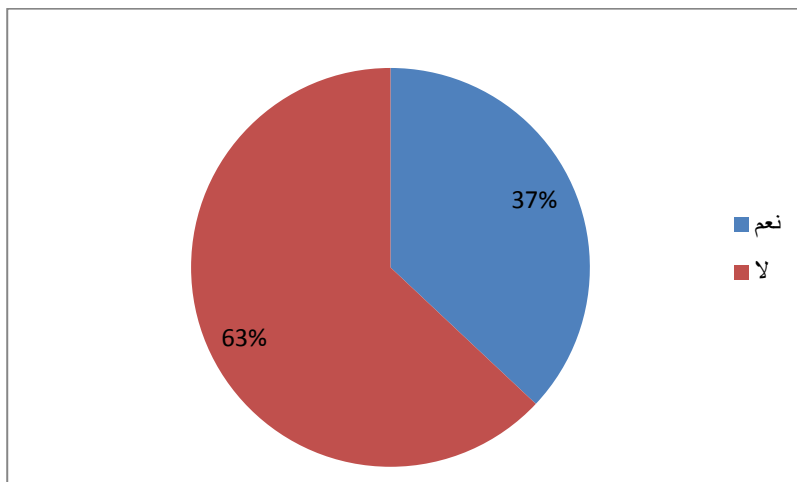
الشكل رقم (21): يمثل الدائرة النسبية لاهتمام موظفي المكتبة بالزائرين اهتماما شخصيا

ان وجود المستفيد داخل المكتبة يعني ضرورة توفير عدة شروط تسمح له بأن يشعر بأنه عنصر مهم في المكتبة، لذلك يجب على المكتبة الاهتمام بالمستفيد اهتماما شخصيا. ومن خلال النسب المئوية نجد أن نسبة الاجابة بنعم قدرت ب 37%، أما نسبة الاجابة ب لا هي 63%، لذلك يجب على ادارة المكتبة توعية العاملين بدورهم في هذا المجال الذي يعتبر غاية في الاهمية.

2- تفهم موظفي المكتبة لحاجات الزائرين بشكل محدد:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	37	37%
لا	63	63%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (22): يوضح تفهم موظفي المكتبة لحاجات الزائرين بشكل محدد.



الشكل رقم (22): يمثل الدائرة النسبية لتفهم موظفي المكتبة لحاجات الزائرين بشكل محدد

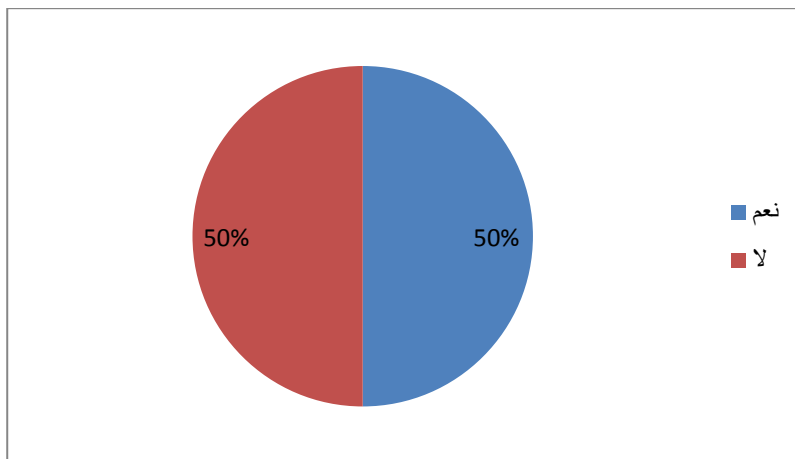
اثناء الاتصال بين المستفيد و مقدم الخدمة يجب عدم استعمال المفردات المتخصصة و التقنية اثناء مخاطبة المستفيد و ذلك لفهم اهتماماتهم و توقعاتهم، و كذا تفادي لما قد يحدث من سوء فهم و عدم رضا المستفيد. و من خلال اجابة المستفيدين (عينة الدراسة) عن عبارة تفهم موظفي المكتبة لحاجات الزائرين بشكل محدد كانت الاجابة بنعم 37%، اما الاجابة ب لا 63% و هذا يدل على عدم تفهم العاملين لاحتياجات المستفيدين .

انطلاقا من هذا فالعاملين مطالبين باستخدام مفردات سهلة غير معقدة، وذلك لتسهيل التواصل بين الموظف والمستفيد.

03- ملائمة ساعات عمل المكتبة لكل الزائرين :

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	50%
لا	50	50%
المجموع	100	100%

الجدول رقم (23): يوضح ملائمة ساعات عمل المكتبة لكل الزائرين.



الشكل رقم (23): يمثل الدائرة النسبية لملائمة ساعات عمل المكتبة لكل الزائرين

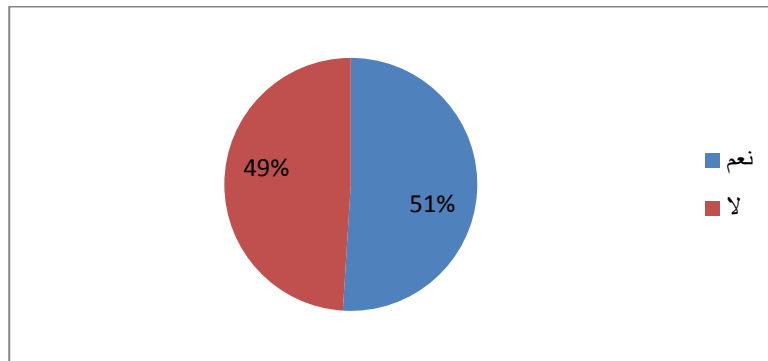
يعتبر الوقت عنصر اساسي للطلبة، لذا يجب على المكتبة ان تراعي اوقات الدراسة لجميع مستفيديها .

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة المستفيدين الذين يعتبرون ساعات العمل ملائمة تقدر بـ 50% وهذا يعود الى ان النظام الذي تتماشى عليه مما يجعل الطلبة يحترمون المواعيت المحددة للمكتبة، اما بالنسبة لـ 50% المتبقية نسبة المستفيدين الذين يعتبرون ساعات العمل غير ملائمة وذلك لعدم توافقها مع اوقات فراغهم.

04- توفير المكتبة لاماكن ملائمة لانتظار الزائرين:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	51	51%
لا	49	49%
المجموع	100	100%

جدول رقم(24): يوضح توفير المكتبة لاماكن ملائمة لانتظار الزائرين.



الشكل رقم (24): يمثل الدائرة النسبية توفير المكتبة لاماكن ملائمة لانتظار الزائرين

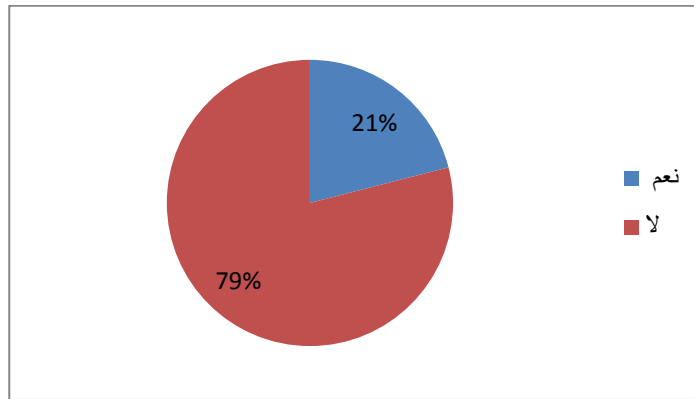
يعتبر مكان انتظار الزائرين احد العناصر الاساسية الذي يعطي انطباع للمستفيد، وفي الواقع ان هذه الامور تكون مدروسة في المخطط الاولي العام للمكتبة الجامعية .

ومن خلال تحليل نسب الموافقة وعدم الموافقة تبين ان نسبة الاجابة بنعم تعادل 51% ونسبة الاجابة بلا 49% وهذا يبين ان المكتبة المركزية الجامعية ابن خلدون توفر اماكن ملائمة لانتظار الزائرين.

5- وجود برامج تعليمية ممتازة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	21%
لا	79	79%
المجموع	100	100%

جدول رقم (25): يوضح وجود برامج تعليمية ممتازة.



الشكل رقم (25): يمثل الدائرة النسبية لوجود برامج تعليمية ممتازة

هذا ما يتعلق بخدمة تدريب المستفيدين، أي وجود برامج خاصة لتعليم المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة.

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الإجابة بنعم 21% ونسبة الإجابة بلا 79% وهذا يدل على أن المكتبة المركزية لا تقدم برامج تعليمية جيدة للمستفيدين على الرغم من أهميتها خاصة مع انتشار الوعي الرقمي والوسائط المتعددة والتوجه نحو استغلال شبكة الإنترنت.

أبعاد مقياس الإدراكات والتوقعات:

العدد	الرقم	العبارة	الإجابة بنعم	الإجابة بلا
الجوانب الملموسة	01	توفر تجهيزات حديثة الشكل	31	69
	02	جاذبية التسهيلات المادية	34	66
	03	المظهر الانيق والزي الجيد للموظفين	69	31
	04	جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة (الكتيبات، النشرات)	50	50
الاعتمادية	01	وفاء المكتبة بوعودها في الوقت المعين	62	38
	02	إظهار الاهتمام الجدي لحل مشكلات المستفيدين	48	52
	03	تأدية الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة	52	48

38	62	تقديم الخدمة في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها فيه.	04	
26	74	اعلام المكتبة لزاثيريها بوقت تادية الخدمة.	01	الاستجابية
41	59	تقديم خدمات فورية للزائرين من قبل موظفي المكتبة	02	
44	56	الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في معاونة الزائرين.	03	
54	46	عدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين	04	
37	63	غرس الثقة في نفوس المستفيدين من خلال سلوك موظفي المكتبة.	01	السلامة و الامان
25	75	شعور الزائرين بالامان في تعاملهم مع موظفي المكتبة.	02	
33	67	التعامل الدائم بلباقة مع الزائرين من قبل موظفي المكتبة.	03	
54	46	تدريب ومعرفة موظفي المكتبة بشكل يمكنهم من الاجابة على اسئلة المستفيدين.	04	
63	37	اهتمام موظفي المكتبة بالزائرين اهتماما شخصيا.	01	
63	37	تفهم موظفي المكتبة لحاجات الزائرين بشكل محدد.	02	التعاطف
50	50	ملاءمة ساعات عمل المكتبة لكل الزائرين.	03	
49	51	توفير المكتبة لاماكن ملائمة لانتظار الزائرين.	04	
79	21	وجود برامج تعليمية ممتازة.	05	

الجدول رقم(26): يوضح مستوى جودة الخدمة بالنسبة لتوقعات المستفيد.

- ان مستوى جودة الخدمة في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت يمكن قياسه على اساس المقارنة بين

توقعات المستفيد لكل بعد من ابعاد جودة الخدمة والعناصر التي تتضمنها والتي تتمثل فيما يلي:

- 1- الجوانب الملموسة: نلاحظ من خلال البعد الاول عدم وجود رضا على المتغيرين توفر تجهيزات حديثة الشكل، وجاذبية التسهيلات المادية. لذا يجب على ادارة المكتبة اعادة النظر في هذا الجانب، اما بالنسبة للمتغير المظهر الانيق والزني الجيد للموظفين فانه لاقى نسبة رضا كبيرة .
- 2- الاعتمادية: في هذا المحور ليس هناك رضى على المتغير الثاني الذي مفاده اظهار الاهتمام الجدي لحل مشكلات المستفيدين في حين أن باقي المتغيرات لاقى رضا خاصة فيما يتعلق بالتزام المكتبة بوعودها بتقديم الخدمات في الوقت الذي وعدت به.
- 3- الإستجابة: اما في بعد الاستجابة نجد اعلى من الرضا يتعلق بالمتغير الأول اعلام المكتبة لزائريها بوقت تأدية الخدمة وهذا يؤكد على ان المكتبة المركزية تلتزم بوضع اعلانات عن مواقيت اقامة المعارض والمكتبيات الى غير ذلك .
- 4- الامان والسلامة: من خلال هذا البعد نجد ان المستفيدين راضين عن المتغيرات المتعلقة بغرس الثقة في نفوس المستفيدين من خلال سلوك موظفي المكتبة، شعور الزائرين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة والتعامل بلباقة مع الزائرين، وهذا يدل على ان الطلبة راضون على اداء العمال في تقديمهم للخدمات اما بالنسبة للمتغير تدريب ومعرفة وظيفي المكتبة بشكل يمكنهم من الاجابة على اسئلة المستفيدين نجد عدم رضا المستفيدين عنه وهذا ما يمكن ارجاعه الى نقص في الكادر البشري المتخصص .
- 5- التعاطف: من خلال هذا البعد نجد نسبة عدم الرضا أكثر من نسبة الرضا بحيث نجد أعلى نسبة في الرضا خاصة بالمتغير توفير المكتبة لأماكن ملائمة لانتظار الزائرين اما اقل نسبة هي متعلقة بالمتغير وجود برامج تعليمية ممتازة. لذا يجب على المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون ان تقوم بتحسين خدمة تدريب المستفيدين، وخاصة ما يتعلق بتقنية الحاسب وكذا التدريب على البحث في نظام SNDL .
- ومن خلال ما سبق ذكره نجد ان مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية للجامعة محققة نوعا ما .

نتائج الدراسة حسب أبعاد قياس الجودة:

البعد	نسبة الرضا الإجمالي للمتغيرات	نسبة عدم الرضا الإجمالي للمتغيرات
الجوانب الملموسة	%46	%54
الإعتمادية	%56	%44
الإستجابة	%58,75	%41,25
السلامة والأمان	%62,75	%37,25
التعاطف	%39,2	%60,8

الجدول رقم(27) يوضح نتائج الدراسة حسب أبعاد قياس الجودة.

من خلال ملاحظة الجدول المبين أعلاه الذي يجلل نسب الرضا وعدم الرضا الإجمالي لمتغيرات أبعاد الجودة ، نجد أن المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت- تقدم خدمات ذات جودة إلى حد ما للمستفيد وهذا الأخير راض إلى حد ما على الخدمات المقدمة له ، خاصة فيما يتعلق بالأبعاد التالية: الاعتمادية بنسبة %56 الإستجابية بنسبة %58,75 والسلامة والأمان بنسبة %62,75 وهذا يدل على أن المكتبة تفي بوعودها فيما يخص تقديم الخدمة وكذا تفهم الموظفين لاحتياجات الزائرين، وحسن تعاملهم ورغبتهم الدائمة في معاونة المستفيد دون الانشغال عن الاستجابة الفورية لطلابهم وبالتالي تتحقق الجودة من خاتا هذه الأبعاد الثلاثة .

أما بالنسبة لبعد الجوانب الملموسة نسبة الرضا الاجمالي لاتتعدى %46 لذلك يجب على إدارة المكتبة المركزية أن توفر تجهيزات حديثة الشكل، اضافة إلى توفير تسهيلات التجهيزات المادية التي تجعل طريقة تقديم الخدمات سهلة.

ومن خلال بعد التعاطف، نجد نسبة الرضا قليلة مقارنة بالأبعاد الاخرى بحيث لا تتجاوز % 39.2، و هذا راجع الى عدم الاهتمام الشخصي للموظفين بالمستفيدين، و كذا نقص برامج التدريب للمستفيدين .

و من خلال ما سبق ذكره يتبين ان المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تحقق نسبة جودة حسنة لأنه على رغم من ان نسبة رضى اغلبية المستفيدين على الخدمات المقدمة الا انه ليس بالضرورة وجود جودة و ذلك لجهل الطلبة عينة الدراسة المستوى الذي تتحقق عنده مقاييس الجودة .

نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات :

و انطلاقا من النتائج المتحصل عليها في الدراسة الميدانية حاولنا فيها بقدر الامكان ان تكون معبرة على جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون بتيارت و على الضوء الفرضيات المقدمة، و التي شكلت المنطق النظري لهذه الدراسة عللنا بعض النتائج التي تجسد هذا الدور نذكر مفادها .

-الفرضية الاولى : مفادها تطبق المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون معايير الجودة في خدماتها من خلال تحليل نتائج الاستبيان المتمثلة في المعايير في قياس جودة الخدمات نجد أن المكتبة المركزية لابن خلدون تسعى الى الارتقاء لمستوى الجودة حسب وجهة المستفيدين المطبق عليهم الدراسة، و عليه هناك تحقق جزئي للفرضية الأولى و لعل اهم الاسباب التي جعلت المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون لا تطبق معايير الجودة بالشكل المطلوب في أدائها لخدماتها هو عدم وضع خطط واستراتيجيات مسبقة تتماشى مع المعايير، خاصة مع الجوانب الملموسة و التعاطف والمتمثلة مثلا في توفير التجهيزات المادية كما هو موضح في الجدول رقم(06)، و كذا عدم الاهتمام بجانب وضع البرامج التعليمية لتدريب المستفيدين كما هو موضح في الجدول رقم(25) خاصة و أن الوقت الحالي يتطلب المعرفة المطلقة للتقنية الحديثة.

-الفرضية الثانية : والتي مفادها تفتقر المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون -تيارت- الأسس اللازمة لتطبيق معايير لجودة في خدماتها .

على ضوء تفسير نتائج أبعاد الدراسة نجد أن المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تعاني من نقص في الأسس التي تحقق الجودة، والتقنيات المناسبة لتسريع الخدمات، وهذا ما أدى إلى الانخفاض في مستوى جودتها بحيث نرى أن بعض الامكانيات في مكتبتنا، كالتقنيات والهياكل المناسبة والانترنت غير مستغلة أحسن استغلال ونجدها إشهارية فقط كالانترنت التي توجد بالمكتبات ولا تتوفر للمستفيدين بصفة دائمة مما أدى الى عدم رضاهم، معناه ان الفرضية الثانية لم تحقق.

-الفرضية الثالثة: مفادها هناك جودة نسبية في خدمات المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون، ما يفسر الرضا النسبي لطلابها.

على ضوء الدراسة الاستطلاعية ومن خلال النتائج المتوصل اليها بعد تحليل محاور الاستبيان المتمثلة في أبعاد جودة الخدمة، نجد أن نسبة رضا الطلبة المستجوبين أعلى قيمة من نسبة عدم الرضا خاصة في الأبعاد المتعلقة بالاعتمادية والاستجابة والسلامة كما هو موضح في الجدول رقم(26) وهذا ما يدل على رضا الطلبة على العاملين في حسن التعامل معهم، وتقديم خدمات فورية لهم والتعامل بلباقة معهم وهذا لأن العامل النفسي

يلعب دور مهم في رضا الطالب، ومن هنا يتضح أن الطلبة راضون على أداء العمال ولا يرون فيهم جانب التقصير في تقديم خدماتهم، وبالتالي تتحقق الفرضية الثالثة.

النتائج العامة:

- لا تتوفر المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون على التجهيزات الحديثة والتسهيلات التي يجب توفرها، حتى نستطيع القول أنها تطبق معايير الجودة في خدماتها.
- يتميز الكادر البشري العامل في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون بالمظهر الانيق وحسن التعامل، وتقديم خدمات فورية، وهذا ما يغرس الثقة في نفوس المستفيدين وبالتالي التعبير عن رضاهم عن موظفي المكتبة بأنهم يقدمون خدمات على أحسن وجه .
- تقوم المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون بوضع اعلانات عن مختلف الاعمال التي ستقوم بها مثل اقامة المعارض او الملتقيات، الندوات وهذا ما يجلب المستفيد نحو التردد علة المكتبة بشكل مستمر، وبالتالي الاستفادة من خدماتها.
- نقص برامج التدريب للمستفيدين وهذا ما جعله يجهلون استخدام التقنيات الحديثة.
- نقص الرغبة لدى ادارة المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون في التوجه نحو برامج الجودة وذلك لاعتقادهم بأن تطبيق الجودة عملية مكلفة.

خاتمة

من خلال عرضنا لهم الآليات التسييرية والتقنيات المستخدمة في المكتبات أن المكتبات لا تختلف عن المؤسسات والمنظمات الأخرى وخاصة الخدمية منها في تطبيق هذه الآليات لضمان نجاعة أهدافها واستمراريتها أمام ظاهرة العولمة.

أمام هذا التحدي كان عرضنا في ظل هذه المذكرة للطرق الناجحة والآليات المتاحة للمكتبة الجامعية في تحقيق المنافسة أما تحديات ثورة التكنولوجيا وظاهرة العولمة، وذلك باتباع استراتيجية الجودة في تقديمها لخدماتها، باعتبار أن خدمات المحور الرئيسي في قيام المكتبة الجامعية.

ولتبغ المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون إلى درجات الرقي والازدهار يجب تحقيق الجودة ارضاءً لمتطلبات المستفيد، فالجودة أساسا هي الاجابة إيجابيا على متطلبات المستفيدين مما يعتبر ترجمة ناجحة لمخلف الجهود المبذولة انطلاقا من إعداد الهياكل المادية، توظيف الكفاءات، التسيير الحسن للموارد المالية المخصصة للاقتناء، مصادر المعلومات المختلفة، وكذا تقتضي تواجد المكتبي في جميع الأطوار والمراحل المخصصة لأي إنجاز أو تعديل داخل المكتبة لأن له كلمته ورأيه في ذلك باعتباره المستغل والمتعامل الدائم .

وفي الأخير نأمل أن تقوم إدارة المكتبة المركزية وموظفيها بالاهتمام بموضوع الجودة لإرضاء المستفيدين امام المنافسين الاخرين من المكتبات وكذا نأمل بإجراء دراسات مكملة للدراسة الحالية ودراسات أخرى جديدة تركز على وضع معايير لجودة المكتبات الجامعية الجزائرية حتى تصل بجودتها إلى مستوى عالي.

البيولوجيا الجزيئية

القران الكريم:

-سورة البقرة

-سورة الانعام

أ- الكتب:

1. إسماعيل وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات = Administration & management of libraries & information centers ط2 عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. 2012، 314 ص .
2. أعراب عبد الحميد. دراسات في المكتبات والمعلومات. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2017، 218ص.
3. بكر نوفل مُجَّد، أبو عواد مُجَّد فريال. التفكير والبحث العلمي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2010، 311 ص.
4. جزائري سمير. الوصف المقتن للكتب: دروس وتمارين محلولة. دط. الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية، 2012، 326ص.
5. الجوهرى أجد، النقيب متولي. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. دط. القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 197ص.
6. حسن صالح اسماعيل، الورغي ابراهيم أمين. الاجراءات الفنية في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات : التزويد- الفهرسة- التصنيف. دط. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013، 459 ص.
7. خضير مؤيد يحي. خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام winisis. عمان: دار الدجلة، 2008، 221ص.
8. خطاب السعيد مبروك. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013، 231ص.
9. خليل عزت مُجَّد علي. تطوير تقنية التعليم بالمكتبات. الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015، 523ص.
10. الدباس ريا أحمد. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية و الاللكترونية. عمان: دار البداية ناشرون و موزعون، 2012، 347ص .

11. الديبس ماجد مصطفى شامان. علم المكتبات وما يحتاجه امين المكتبة. دط. عمان: دار المعتز، 2014، 300 ص.
12. رفعت وائل علي مُجّد. تصنيف المكتبات. القاهرة: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2015، 487 ص.
13. السعيد مبروك ابراهيم. ادارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية بعصر المعرفة. الاسكندرية: دار الوفاء للنشر والتوزيع، 2014، 263 ص.
14. السعيد مبروك ابراهيم. المكتبات الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2009، 397 ص.
15. السعيد مبروك خطاب. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014، 238 ص.
16. سلامة عبد الحافظ مُجّد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1997، 376 ص.
17. شادي محمود حسن القاسم. مهارات استخدام قواعد المعلومات الالكترونية في المكتبات. عمان: دار أمواج للنشر و التوزيع ، 2012، 441 ص.
18. شريف مُجّد عبد الجواد. التكشيف والمكانز والمستخلصات = بين الأعمال والأوعية المرجعية والخدمات المعلوماتية المعاصرة. عمان: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2008، 192 ص.
19. الشيخ محمود. التسويق الدولي. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2008 ، 296 ص.
20. عبد الهادي مُجّد . توجهات الادارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل. مصر: الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، 2008. 355 ص.
21. عبود رحيم، فرج الله أحلام. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماها. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 2012، 286 ص.
22. العريضي جمال توفيق . أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع. 2013 ، 264 ص.
23. عزام زكريا أحمد ، واخرون. مبادئ التسويق الحديث: بين النظرية والتطبيق: moferm marketing . ط2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011، 448 ص.
24. عشيري نجلاء عبد الفتاح طه. التقنيات الحديثة واثرها في المكتبات. الاسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014، 531 ص.

25. عليان ربحي مصطفى، السامرائي إيمان فاضل. تسويق المعلومات: Information Marketing. ط2 (مزيدة ومنقحة). عمان: دار صفواء للنشر والتوزيع، 2006، 323 ص.
26. عليان ربحي مصطفى. إدارة المعرفة = knowledge management. ط2 مزيدة ومنقحة. عمان: دار صفواء للنشر والتوزيع، 2015، 442 ص.
27. عليان ربحي مصطفى. تنمية مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية. عمان: دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2013، 480 ص.
28. عليان ربحي مصطفى. خدمات المعلومات = Information Service. ط2. عمان: دار صفواء للنشر والتوزيع، 2014، 527 ص.
29. عليان ربحي مصطفى. مبادئ علم المكتبات والمعلومات: Library & Information Science. عمان: دار صفواء للنشر والتوزيع، 2011، 368 ص.
30. عليان ربحي مصطفى، الشلول وصفي عارف. الفهرسة القروءة اليا = مارك 21. عمان: دار صفواء للنشر و التوزيع، 2010، 342 ص.
31. عليان ربحي مصطفى، النجداوي أمين. مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفواء للنشر والتوزيع، 2009، 512 ص.
32. عناية غازي. البحث العلمي = منهجية إعداد البحوث والرسائل الجامعية: بكالوريوس ، ماجستير، دكتوراه. عمان: المناهج للنشر والتوزيع، 2010، 192 ص.
33. فادي عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006، 256 ص.
34. الفتوح حسن عمرو حسن. البرمجيات المفتوحة المصدر لبناء وإدارة المكتبات الرقمية = أسس الإختيار والتقييم. ط2. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2012، 372 ص.
35. كورتل فريد ، وآخرون. الجودة والتميز في منظمات الأعمال، ج2، عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2011، 484 ص.
36. كورتل فريد، وآخرون. الجودة والتميز في منظمات الاعمال. ج1. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2011، 447 ص.
37. اللحام محمود عزت، وآخرون. التوثيق الإعلامي. عمان: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2014، 409 ص.

38. محروس مهران أحمد ميساء. خدمات المعلومات في المكتبات. د ط. الاسكندرية: مركز الاسكندرية للكتاب، 2006، 243ص.
39. المدادحة أحمد نافع، الحلالة مُجَّد عزات. تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات. عمان: دار المعتز للنشر والتوزيع، 2010، 182 ص.
40. المدادحة أحمد نافع، مطلق حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012، 242 ص..
41. المدادحة أحمد نافع. نظم التصنيف الحديث. عمان: اثناء للنشر والتوزيع، 2012، 207ص.
42. مرسى نجلاء مُجَّد جابر . تطور علم المكتبات من القديم إلى الحديث. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2015، 415 ص.
43. موسى غادة عبد المنعم. مكتبات المؤسسات التعليمية (ماهيتهـا- إدارتهـا- خدماتهـا- تسويقها). الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012، 294ص.
44. النسور إياد عبد الفتاح. الأصول العلمية للتسويق الحديث: الحرب المحتملة بين مؤسسات الأعمال. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010، 392 ص.
45. النواسية غالب عوض . خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، ط2 (مزيدة ومنقحة). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2012، 368ص.
46. همشري أحمد عمر. الادارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2001، 419ص.

ب- الرسائل الجامعية والمذكرات

47. بلحتحات فاطمة الزهراء. مدى تلبية المكتبات الجامعية لاحتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجيلالي بونعامة. مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي. تخصص علم المكتبات والمعلومات. خميس مليانة: جامعة الجيلالي بونعامة، 2018، 82ص.
48. بن أحسن ناصر الدين. مكانة الجودة في المؤسسة الخدمية: دراسة حالة مؤسسة خدمية جزائرية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. شعبة تسويق. باتنة: جامعة العقيد الحاج لخضر ، 2009 ، 136ص.

49. بن حاوية يمينة. جودة خدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستعملين: المكتبة المركزية للمركز الجامعي بمعسكر "نموذجاً". مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير أنظمة المعلومات والتوثيق. وهران: جامعة السانبا، 2008، 290 ص .
50. بن طيب زينب. دور مصادر المعلومات الاللكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة باتنة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات. تخصص المعلومات الإللكترونية الافتراضية و استراتيجية البحث عن المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري ، 2012، 297 ص.
51. جلالى نصيرة . دور مصادر المعلومات الاللكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الدقيقة والعلوم الطبيعة والحياة جامعة العربي تبسي. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر ل. م. د. تبسة: جامعة العربي تبسي، 2016، ص 100.
52. حرنان نجوى. مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي :دراسة عينة من الجامعة الجزائرية .أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير. تخصص تسيير المنظمات. الجزائر: جامعة مُجَّد خيضر بسكرة، 2014، 290 ص.
53. حسين سمية. دور العلاقات العامة في تسويق خدمات المعلومات. دراسة تحليلية للمكتبة المركزية لجامعة الحاج لحضر باتنة. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. تخصص تسويق وانظمة المعلومات، قسنطينة: جامعة منتوري ، 2012، 235 ص.
54. رحايلي مُجَّد . الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية مقارنة. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. تخصص الاعلام العلمي والتقني قسنطينة: جامعة منتوري، 2005، 229 ص.
55. رقاد صليحة. تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: أفاقه معوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري. رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية. سطيف :جامعة فرحات عباس، 2014، 305 ص.
56. الزبير نفيسة مُجَّد علي عمر. تقويم خدمات المعلومات الإللكترونية من وجهة نظر المستخدمين من المكتبات جامعة الخرطوم للعلوم والثقافة. بحث مقدم لنيل درجات الماجستير في علوم والمعلومات والمكتبات. السودان: جامعة الخرطوم، 2016، 230 ص.

57. زيات ليليا. تصميم وانشاء نظم المعلومات لتسويق خدمات مكتبية متخصصة: مكتبة مدرسة التكوين للشبه الطبي بتبسة نموذجاً. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. تخصص تسويق ونظم المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري ، 2010، 228ص
58. سحنون سامي .استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من طرف الأساتذة: دراسة ميدانية بكلية التكنولوجيا بجامعة المسيلة .مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات .قسنطينة :جامعة منتوري، 2010، 105ص
59. السعيد بوعافية. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الاسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات. رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات. تخصص علم اعلام علمي وتقني. قسنطينة: جامعة منتوري ، 2006، 177ص.
60. سعيود نورية. تفعيل تسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة جيجل. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات . تخصص التسويق وأنظمة المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري، 2012، 235 ص.
61. سي الطيب ميمونة ، بناط مراد .تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين :دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية للمركز الجامعي: أحمد بن يحيى الونشريسي "تيسمسيلت". مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي .تخصص علم المكتبات .خميس مليانة: جامعة الجليلالي بونعامة، 2018، ص36.
62. شباح سولاف. مبادئ الإدارة العلمية للعملية التسويقية بمكتبة الحاج لخضر بياتنة بين أصول التخطيط وإمكانية التطبيق. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. تخصص التسويق وأنظمة المعلومات. قسنطينة: جامعة منتوري ، 2012، 198ص.
63. شعلال سليمة. الحملات الترويجية واثرها في إقناع المستفيدين بالمشاركة في خدمات المعلومات: دراسة شبه تجريبية على المستفيدين مكتبة جامعة تبسة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. تخصص تسويق وأنظمة المعلومات .قسنطينة: جامعة منتوري ، 2010، 243 ص.
64. الصرايرة خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الكنوز المعرفية العلمية للنشر والتوزيع، 2009، 272ص.

65. عزيزي فارس. تقييم المستفيدين للفهرس الإلكتروني بمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية :طلبة ماستر 2 علم المكتبات نموذجاً .مقدمة مذكرة لنيل شهادة ماستر ل م د. تخصص إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز التوثيق. تبسة: جامعة العربي التبسي، 2016، 84 ص.
66. عطوي نصيرة. المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد بوضياف بالمسيلة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية. تخصص جودة التربية والتكوين. باتنة: جامعة الحاج لخضر، 2016، 175ص.
67. عميمور سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل . مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، 152ص.
68. عواشيرة عفاف. مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي: دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة تبسة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر "ل-م-د". تبسة: جامعة العربي التبسي، 2016، 85ص.
69. العياشي بدر الدين. خدمات انظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة - قسنطينة - .مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. تخصص المعلومات الإلكترونية. قسنطينة: جامعة منتوري ، 2012، 156ص.
70. عيشاوي مصطفى، العربي بن علي الزهرة. جودة الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية المكتبة المركزية LTA جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم "نموذجاً". مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2018، 85ص .
71. قادة حوسين، مداد أحمد. تقييم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة المسيلة "محمد بوضياف". مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات. تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2017، 91ص .
72. قيشيدون حليلة. الإدارة العلمية للموارد البشرية في المكتبات الجامعية "جامعة وهران السانبا نموذجاً. مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص مناجمت أنظمة المعلومات. وهران: جامعة السانبا، 2009، 250ص
73. لزرق هواري . البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية : التجربة الجزائرية في المكتبات . أطروحة لنيل شهادة دكتوراة علم المكتبات والعلوم الوثائقية . وهران : جامعة السانبا ، 2016، 382 ص.

74. مُجَدِّ الصغير أسماء، بوجلالة حفيظة. أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين: مكتبة العلوم الاجتماعية والانسانية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم -نموذجا-. مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر. تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2018، 441ص

75. المنيراوي هناء عبد الرؤوف مُجَدِّ. دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي: دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة. رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في ادارة الأعمال. فلسطين: جامعة عين شمس، 2015،

76. -قواسمية خولة. الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية: دراسة ميدانية لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ل م د . تخصص تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق. تبسة: جامعة العربي التبسي ، 2016، 80 ص .

ج- المجالات

77. بن طاطا عتيقة. أثر نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات البنكية: دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية = the effect of information system on improving the quality of banking services a field study in Algerian bank .مجلة الاقتصاد والمالية. مجلد4. ع2. الجزائر: جامعة معسكر، 2018، 244ص.

78. حمارشة أماني. العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الايزو 16439 و 9001: 2015. مجلة دراسات المعلومات التكنولوجية جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي. ع22. الأردن: دار جامعة حمد بن خليفة للنشر، 2018، 17ص.

79. خرميوط فاضل عبد علي. أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين وآليات التطوير . مجلة كلية التربية أواسط. ع13 . 2013، 515ص.

80. خضير علي عبد الصمد. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية في محافظة البصرة. مجلة كلية التربية الأساسية. ع75، 2012، 347ص.

81. زين عمار عبد الله. قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية: دراسة تقويمية من وجهة نظر المستفيدين. حولية المكتبات والمعلومات ع1. السودان: 2017، 185ص.

82. القبلان نجاح بنت القبلان .الجودة في المكتبات الجامعية :دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات .مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية .العدد2 .السعودية :2010 ،127 ص .

83.مدحت سعيد. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق) .مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية.المجلد14 .ع2، 2007، 296ص.

84.مزيد رشيد حميد ،عبد الرزاق جينان صادق. قياس مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة بغداد. مجلة كلية التربية الأساسية. ع10. 2013، 464 ص.

د- المحاضرات

85.رقاد صليحة. محاضرات في جودة الخدمة لطلبة السنة الأولى ماستر تسويق الخدمات. محاضرة. قسم العلوم التجارية. سطيف: جامعة فرحات عباس، 2016، 144 ص.

هـ- المؤتمرات

86.إبراهيم أنعوف مُجد أحمد إبراهيم، زين أحمد البصير مُجد. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة الجزيرة. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).أعمال المؤتمر الخامس والعشرون. معايير الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات. 28-30 أكتوبر 2014،1116-1144ص .

87.إبراهيم مُجد توم، معاوية مصطفى مُجد عمر. معوقات تطبيق معايير دودة الأداء في مراكز الأرشيف بالجامعات السودانية. تونس: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) .أعمال المؤتمر الخامس والعشرون . معايير الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات . 28-30 أكتوبر 2014 ، 1391-1414ص .

88.البداعية شيماء بنت سعود، وآخرون . معايير ضبط الجودة في المكتبات الاكاديمية بجامعة السلطات قابوس .عمان: فرع الخليج العربي جودي برامج التدريب والتأهيل في المكتبات والمعلومات. أعمال المؤتمر السنوي 23 لجمعية المكتبات المتخصصة . 2017، 20ص.

89.بوكرزارة كمال، مقناني صبرينة. معايير الجودة أخصائي المعلومات بين الأسس النظرية ومعوقات التطبيق .تونس : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلام).أعمال المؤتمر الخامس والعشرون. معايير الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات. 28-30 أكتوبر 2014، ص 891.

90. الحمزة منير. قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي تطبيق المؤشرات الادراكات والتوقعات دراسة ميدانية بمكتبات جامعة تبسة الجزائر. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). أعمال المؤتمر الخامس والعشرون. معايير الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفيات. 28-30 أكتوبر 2014 ، 1145-1178ص.

91. دريخ نبيل. جودة المكتبات الجامعية بين متطلبات الخدمة وواقع الأداء : دراسة على رضا المستفيدين الطلبة بخدمات المكتبة الجامعية جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة . تونس : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم). أعمال المؤتمر الخامس والعشرون . معايير الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفيات . 28-30 أكتوبر 2014، 289-290ص.

92. زيات ليليا. قراءة تحليلية لمعايير (iso11620) المتضمن مؤشرات جودة الأداء في المكتبات . تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم). أعمال المؤتمر الخامس والعشرون . معايير الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفيات. 28-30 أكتوبر 2014 ، 629-648ص.

93. شيخ إدريس بدر الدين شيخ إدريس محمد. مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية: دراسة حالة مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله بجامعة اليمن: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). أعمال المؤتمر الرابع والعشرون. 2010، ص 112.

94. غريب عبد الطيف أسامة. مؤشرات أداء المكتبات وطريقة امثل للإدارة الحديثة. تونس : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم). أعمال المؤتمر الخامس والعشرون .معايير الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفيات. 28-30 أكتوبر 2014 ، ص 90.

95. المحجوب عزة زين العابدين احمد . إدارة الجودة الشاملة في المكتبات البحثية (المبادئ الأساسية - مراحل التطبيق) . تونس : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم). أعمال المؤتمر الخامس والعشرون . معايير الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفيات ، 28-30 أكتوبر 2014 ، 1597-1624ص.

و- المواقع الالكترونية:

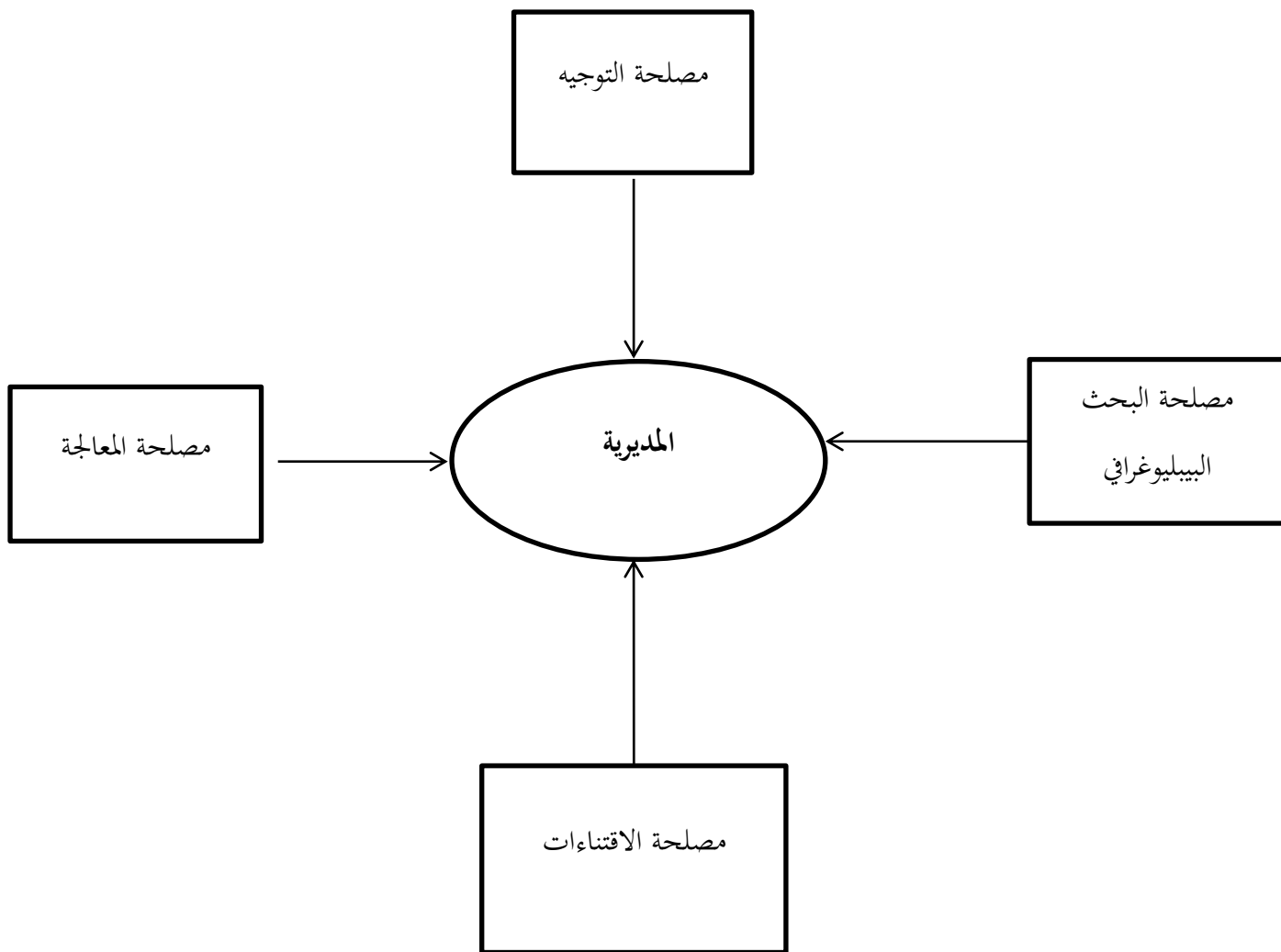
96. احمد مها.التكشيف و الاستخلاص. [https://: index bstract.blogspot.com](https://index.bstract.blogspot.com)

97. رحاب حسين جواد كاظم. تعريف ايزو (ISO) [http // : www.uobabylon.edu.iq](http://www.uobabylon.edu.iq)

98. السكري سامر. وظائف قسم التزويد في المكتبات - منتديات اليسير للمكتبات و تقنية المعلومات [https:// : www.alyaseer.net >showthread](https://www.alyaseer.net/showthread)
99. غالم ابتسام، عروس فتيحة. قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية المكتبة المركزية للمركز الجامعي أحمد زبانة غليزان " نموذجاً". مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق . مستغانم: جامعة عبد الحميد ابن باديس، 2016، ص123. <http://e-biblio.univ-mosta.dz/handel>.
100. فرج احمد. أنواع المكتبات وظائفها و أهميتها. منتدى لعلوم ودراسات المعلومات Yoo7.com [https:// : www.ahmedfarag > t8-topic](https://www.ahmedfarag.com/t8-topic).
101. قريد سماح. اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية: دراسة ميدانية بمكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي - تبسة - . مذكرة مققدمة لنيل شهادة ماستر " ل م د " . تخصص تنظيم و تسيير المكتبات و مراكز التوثيق . تبسة: جامعة العربي التبسي، 2016.
- 77ص [https://www.univ-tebessa.dz > Master..](https://www.univ-tebessa.dz)
102. كرتيو إبراهيم. الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات <https://fr.scribd.com/doc>
103. كردي أحمد السيد. التعرف على أنواع المكتبات وظائفها وأهميتها بوبات كناكة اونلاين [https://kenanqaonlin.com>users>posts 1https://](https://kenanqaonlin.com/users/posts)
104. الكردي فهد. خدمات المكتبة مباشرة- المعرفة. <https://m.marefa.org>.
105. محمد ايمن رفعت . المكتبات الجامعية. [https://www.facebook.com > mots](https://www.facebook.com/mots).
106. مرابط مروى. خدمات أنظمة المعلومات الاللكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين: دراسة ميدانية بمكتبة العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة جامعة العربي التبسي - تبسة- .مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر ل م د . تخصص تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق. تبسة: جامعة العربي التبسي، 2016 ، ص190. http://www.univ-tebessa.dz/content_ar
107. المنظمة العالمية للتقيس ايزو . ISO. [http:// dz libirraarians .blosport.com](http://dz.libirraarians.blosport.com).
108. النشر الإلكتروني. ويكيبيديا. الموسوعة الحرة [https://Ar.m.wikipedia](https://Ar.m.wikipedia.org)، <http://wiki.org>.

109. -Automatic Classification: Definition Of automatic Classification.
Dictionnaire sensagent le parisien.fr/ classification%20 automatic/fr-fr
110. -benoumelghar hakim. L'information des bibliothèques
universitaires algériennes : état des lieux et perspectives d'avenir.
111. magister en bibliothéconomie et science documentaire .université
d'alger ، 2002
112. [http:// www.d'efinition.net](http://www.d'efinition.net) / d définition university + library
.what does university library mean definition .nhet.
113. [http:// www.quality.org/article/ what-quality](http://www.quality.org/article/what-quality)
114. [http:// www.thabethejazi.com/article](http://www.thabethejazi.com/article) .
115. [https: //www.nemoire online.com](https://www.nemoireonline.com) .
116. magister en bibliothéconomie et science documentaire .université
d'alger ، 2002، p 07، [https: //www.nemoire online.com](https://www.nemoireonline.com).

الملاحق



مخطط تنظيمي لهيكل المكتبة المركزية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

تخصص هندسة وتكنولوجيا المعلومات

استمارة استبانة

هذا الاستبيان هو في اطار تحضير شهادة ماستر في علم المكتبات تخصص هندسة وتكنولوجيا المعلومات، ترفق هذه الاستمارة لتغطية الجانب النظري للبحث المعنون:

جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون - تيارت-

تحت اشراف الأستاذ:

من إعداد الطالبتين :

د. دريخ نبيل

غري أم الشيخ

قلقال حيزية

ملاحظة: ولهذا نرجوا مساهمتكم في انجاز هذا البحث وذلك بوضع علامة (x) في المكان المناسب والاجابة المناسبة فيما يخص الأسئلة المقترحة

السنة الجامعية 2018-2019

المعلومات العامة:

الجنس: ذكر أنثى

المستوى: ماجستير 1 ماجستير 2

التخصص:

المحور الأول: الجوانب الملموسة

- 1- هل توفر المكتبة تجهيزات حديثة الشكل: نعم لا
- 2- هل هناك جاذبية للتسهيلات المادية التي تقدمها المكتبة: نعم لا
- 3- هل الموظفون يظهرون بالزي الانيق والجيد داخل المكتبة: نعم لا
- 4- هل يوجد جاذبية المواد المرتبطة بالخدمة (مثل الكتيبات، النشرات): نعم لا

المحور الثاني: الاعتمادية

- 1- هل تفي المكتبة بوعودها في الوقت المعين: نعم لا
- 2- هل يتم اظهار الاهتمام الجدي لحل مشكلات المستفيدين: نعم لا
- 3- هل تؤدى الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة: نعم لا
- 4- هل يتم تقديم الخدمة في الوقت الذي وعدت المكتبة بتقديمها فيه: نعم لا

المحور الثالث: الإستجابة

- 1- هل تقوم المكتبة بإعلام زائرها بوقت تأدية الخدمة: نعم لا
- 2- هل يقوم موظفي المكتبة بتقديم خدمات فورية للزائرين: نعم لا
- 3- هل لموظفي المكتبة رغبة دائمة في معاونة الزائرين: نعم لا
- 4- عدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين: نعم لا

المحور الرابع: السلامة

- 1- هل سلوك موظفي المكتبة يغرس الثقة في نفوس المستفيدين: نعم لا
- 2- شعور الزائرين بالأمان في تعاملهم مع موظفي المكتبة: نعم لا
- 3- هل موظفي المكتبة يتعاملون بلباقة مع الزائرين بشكل دائم: نعم لا

الملاحق

4- هل ترون أن موظفي المكتبة تتوفر فيهم صفة التدريب و المعرفة بشكل يمكنهم من الاجابة على أسئلة المستفيدين: نعم لا

المحور الخامس: التعاطف

- 1- هل موظفي المكتبة يهتمون بالزائرين اهتماما شخصيا: نعم لا
- 2- هل موظفي المكتبة يتفهمون حاجيات الزائرين بشكل محدد: نعم لا
- 3- هل ساعات عمل المكتبة ملائمة لكل الزائرين: نعم لا
- 4- هل توفر المكتبة أماكن ملائمة لانتظار الزائرين: نعم لا
- 5- هل توفر المكتبة برامج تعليمية ممتازة: نعم لا

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على موضوع جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون-تيارت- حيث تم تقديم صورة عن اهمية الجودة في المؤسسات عامة والمكتبات الجامعية خاصة، من خلال عرض مراحل تطبيقها والتي ساهمت في تطوير هذا المفهوم الى غاية بروز ما يعرف بإدارة الجودة الشاملة.

ولتنفيذ هذه الدراسة، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، وقمنا باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات مكونة من خمسة محاور المتمثلة في المعايير المعتمدة في قياس الجودة، وقد شملت الدراسة مائة مستفيد كعينة من المجتمع الكلي للدراسة المقدر بأكثر من 700 طالب.

أشارت النتائج التي توصلت اليها الدراسة إلى التقييم الإيجابي للطلبة عن مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم في مجالات الاعتمادية، الاستجابية، والسلامة والأمان. اما في مجال الجوانب الملموسة والتعاطف أبدى معظم الطلبة عن عدم رضاهم عن متغيرات البعدين ، لذلك يجب الاهتمام بالجوانب الملموسة أو المادية أو التعاطف خاصة فيما يخص وجود برامج تعليمية ممتازة، وتطويرها حتى تبقى في مستوى جذاب ولائق، والارتقاء بمستوى العناية الشخصية للمستفيدين من قبل ادارة المكتبات من خلال التدريب والتكوين وتطوير المهارات.

Study Summary

The aim of this study was to highlight the quality of information services in the Central Library of Ibn Khaldoun–Tiaret University , where a picture was presented on the importance of quality in institutions in general and university libraries in particular through the presentation of their stages of implementation which contributed to the development of this concept until the emergence of Known as Total Quality Management.

In order to implement this study ,we relied on the analytical descriptive approach. We used the questionnaire as a data collection tool consisting of five axes of quality standards. The study included 100 beneficiaries as a sample of the total population of the study estimated at more than 700 students.

The results of the study indicate the positive evaluation of the students about the quality of services provided to them in the areas of reliability ,responsiveness ,safety and safety. In the field of concrete aspects and empathy ,most students expressed their dissatisfaction with the variables of dimensions. Therefore ,attention should be paid to the concrete ,physical or empathy aspects ,especially in terms of the existence of excellent educational programs ,Through training ,training and skills developme

