

الاستاذ طارق

د. جمال شعبان

مذكرة ماستر تحت عنوان

دور الرقابة في تحسين جودة الخدمات بالمكتبة الجامعية

دراسة بمكتبة دريد عبد المجيد تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ:

• د. جمال شعبان

من إعداد الطالب:

• الوافي منذر

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	الاسم واللقب
رئيساً	أستاذ محاضر - ب-	بوديرة الطاهر
مشرفاً ومقرراً	أستاذ تعليم عالي	شعبان جمال
عضواً ممتحناً	أستاذ مساعد - أ-	خطابي سهيلة

السنة الجامعية 2023 / 2024

شكر وعرفان

الحمد لله والشكر لله والصلاة والسلام على رسول الله
أحمد الله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل فله الحمد كما ينبغي
لجلال وجهه وعظيم سلطانه.

نتوجه بجزيل الشكر وأطيب الامتنان إلى من ساندنا في مشوارنا الدراسي
وكان لنا سندا ومرشدا وعلى رأسهم الاستاذ الدكتور الذي كان نعم المشرف
ونعم الأستاذ أدبًا وطيبة وأخلاق " الدكتور جمال شعبان "
الذي أسأل الله أن يرفع مقامه كما رفع السماء ويتقبل منه الصلاة والدعاء.

وكل اساتذة علم المكتبات

وكل استاذ ساهم في توجيهنا سوى في اطار تخصصنا او خارجه
كما لا يفوتني الذكر ان اشكر الطاقم المكتبي على مساعداتهم
لنا في انجاز دراستنا.

والشكر الموصول لأعضاء اللجنة الذين وافقوا على
مناقشة هذه المذكرة.



إهداء

إلى من وقفت معي في السراء والضراء إلى من سهرت الليالي و انفقت عليا النفيس و الغالي إلى المرأة الشامخة
المرأة العطف والحنان إلى القلب الرؤوف إلى الشعلة التي استمدت منها طاقتي ، إلى التي لن أوفيهما حقها مهما
قلت فيها إلى من تدعمني ليلا ونهارا بالدعاء إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها.. أمي أمي... أمي الغالية
حفظها الله وأدامها بيننا

إلى من فرش لي الأرض وردا و زودني عبر الوقت جهدا إلى من لم يكن له في الوجود مثيل من الدعم و السند إلى
الذي صنع من شقائه لي سعادتي و أفنى أيام حياته من أجل أن يراني أرتقي درجات المجد والكبرياء إلى من أضاء
في دربي إلى الرجل الذي أعطى الكثير و لم يأخذ إلا القليل، إلى أظهر روح و أسمى نفس على وجه الأرض إلى من
علمني أن الحياة كفاح و أن العلم وسيلة إلى مثلي الأعلى أبي الغالي
و إلى من كانوا عوننا وزادا لي في حياتي إلى من تجمعي بكم أصدق المشاعر وأحلى الذكريات وبدونه تفقد الحياة
معناها إخوتي واخواتي

وإهداء خاص إلى كل زملائي في هذه الدفعة تخصص علم المكتبات

الوافي منذر



الصفحة	قائمة المحتويات
	شكروعرفان إهداء كشاف الجداول
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
4	1- الاشكالية
5	2- الفرضيات
6	3- أهمية الدراسة
6	4- أهداف الدراسة
7	5- أسباب إختيار الموضوع
8	6- مفاهيم الدراسة
10	7- الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الجانب النظري للدراسة	
15	1-2- الجودة
15	1-1-2- مفهوم الجودة:
16	2-1-2- التطور التاريخي لأفكار الجودة
18	3-1-2- أهمية الجودة
19	4-1-2- أبعاد الجودة
20	5-1-2- أساليب الجودة :
21	2-2- الخدمات:
21	1-2-2- سمات وخصائص الخدمات

22	2-2-2- أهمية الخدمات:
23	3-2-2- تصنيفات الخدمات:
25	4-2-2- مراحل تقديم الخدمات
26	3-2- جودة الخدمات
26	1-3-2- أهمية جودة الخدمة
27	2-3-2- عوامل الاهتمام بجودة الخدمة
27	3-3-2- خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة:
28	4-3-2- أبعاد معايير جودة الخدمة:
29	5-3-2- مبادئ تحسين جودة الخدمات:
30	6-3-2- مشكلات تحقيق جودة الخدمة:
30	4-2- المكتبات الجامعية
30	1-4-2- تعريف المكتبات الجامعية :
31	2-4-2- أنواع المكتبات الجامعية
32	3-4-2- أهمية المكتبات الجامعية :
33	4-3-2- أهداف المكتبة الجامعية :
34	5-3-2- وظائف المكتبات الجامعية :
35	4-2- الرقابة
35	1-4-2- تعريف الرقابة
37	2-4-2- الاتجاهات المختلفة للرقابة
38	3-4-2- خطوات إجراء الرقابة
39	4-4-2- أنواع الرقابة
ثانيا: الجانب التطبيقي للدراسة	
الفصل الثالث: دور الرقابة في تحسين جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية	

46	1-3- إجراءات الدراسة الميدانية
46	1-1-3- منهج الدراسة
47	2-1-3- مجالات الدراسة:
49	3-1-3- ضبط عينة الدراسة:
49	4-1-3- أدوات جمع البيانات
51	2-3- نتائج الدراسة الميدانية
51	1-2-3- عرض البيانات الشخصية
53	2-2-3- عرض وتحليل المحور الأول
59	3-2-3- عرض وتحليل المحور الثاني
65	4-2-3- عرض وتحليل المحور الثالث
70	5-2-3- عرض وتحليل المحور الرابع
76	3-3- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
78	4-3- الاستنتاجات
80	الخاتمة
القائمة البيبلوغرافية	
قائمة الملاحق	
الملخص	

كشاف الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	متغير الجنس	51
02	متغير العمر	51
03	متغير المستوى التعليمي	51
04	متغير الخبرة	52
05	تعتقد أن وجود نظام رقابة قوي يؤثر على توجيه استراتيجيات تلبية احتياجات المستخدم	53
06	تشعر بأن الرقابة المفروضة على المكتبة يمكن أن تساعد في تحديد احتياجاتكم كمستخدم	53
07	تلاحظ وجود جهود مبدولة من المكتبة لتلبية احتياجات المستخدمين	54
08	تفضل توجيه الاستثمارات في الخدمات بناءً على استجابة المستخدمين	54
09	تعتقد أن البيانات والإحصاءات المقدمة من خلال نظام الرقابة تعكس احتياجات المستخدمين بشكل دقيق	55
10	يتم إجراء استطلاعات رضا المستخدمين بانتظام لتقييم جودة الخدمات المقدمة	56
11	تتم مراجعة التقارير الإحصائية وتحليل البيانات لتحديد الخدمات التي تحتاج إلى تطوير أو تحسين	56
12	تتم مناقشة نتائج التقارير مع الموظفين واتخاذ إجراءات تصحيحية بناءً عليها	57
13	يتم التواصل مع المستخدمين بشكل منتظم للحصول على ملاحظاتهم ومقترحاتهم بشأن الخدمات	57
14	تتم متابعة تنفيذ تحسينات الخدمات بناءً على ملاحظات المستخدمين	58
15	هناك سياسات واضحة للرقابة داخل المكتبة الجامعية	59
16	تشعر بأن الإجراءات المتخذة من قبل إدارة المكتبة تساهم في تحسين جودة الخدمة	59
17	تعتقد أن هناك امثال جيد لسياسات الرقابة داخل المكتبة	60
18	يتم تقديم تقارير منتظمة حول أداء الرقابة وجودة الخدمة	60
19	يوجد آليات لتقييم فعالية الرقابة وتحديث السياسات والإجراءات بناءً على	61

	النتائج	
62	يتم توزيع السياسات والإجراءات للرقابة بشكل واضح ومفهوم لجميع الموظفين	20
62	تتم مراجعة السياسات والإجراءات بانتظام لضمان التحديث والمواكبة للتطورات	21
63	يوجد نظام لتوثيق وتتبع تنفيذ السياسات والإجراءات المتعلقة بالرقابة	22
63	يوجد آليات للتحقق من الامتثال للسياسات والإجراءات وتقديم العقوبات في حالة عدم الامتثال	23
64	تتم تقديم التدريب وورش العمل للموظفين لضمان فهمهم والامتثال للسياسات والإجراءات	24
65	تشعر بأن هناك شفافية في عمليات الرقابة داخل المكتبة	25
65	تعتقد أن هناك مستوى مناسب من المساءلة لدى موظفي المكتبة	26
66	تتم مشاركة معلومات حول عمليات الرقابة بشكل عام بين الموظفين والمستخدمين	27
66	توجد آليات للتبليغ عن أية مخالفات أو مشاكل تتعلق بالرقابة داخل المكتبة	28
67	تعتقد أن هناك روحًا من الشفافية والمساءلة تسود بيئة المكتبة	29
67	توجد قنوات محددة للتقارير عن المخالفات أو المشاكل المتعلقة بالرقابة داخل المكتبة	30
68	تتم مراجعة ومناقشة التقارير الرقابية بشكل منتظم مع الإدارة العليا	31
68	يتم توفير ملخصات للتقارير الرقابية والأداء للموظفين لزيادة الشفافية	32
69	تُجرى تقييمات دورية لأداء موظفي الرقابة لضمان المساءلة	33
69	يتم توجيه الموظفين بشكل منتظم حول أهمية الشفافية والمساءلة في عمليات الرقابة	34
70	تلاحظ تطبيق ممارسات جيدة في مجال الرقابة داخل المكتبة	35
70	يتم اتباع إطار عمل موحد لعمليات الرقابة داخل المكتبة	36
71	تعتقد أن تحسين جودة الخدمات يعتمد على ممارسات الرقابة المعتمدة	37
71	تتبنى المكتبة الجامعية استراتيجيات تحسين مستمر لعمليات الرقابة	38
72	يوجد تقدير للجهود التي تبذلها المكتبة في تطبيق ممارسات الرقابة	39
73	تتبنى المكتبة الجامعية تقنيات الرقابة الحديثة وأدوات إدارة الجودة لتحسين	40

	الخدمات	
73	يتم إجراء مقارنات دورية مع مكاتب أخرى لتحديد أفضل الممارسات في مجال الرقابة	41
74	يتم تحليل وتقييم النتائج المتعلقة بجودة الخدمات بشكل دوري لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين	42
74	يتم تشجيع الموظفين على المشاركة في عمليات تطوير الخدمات وتطبيق أفضل الممارسات	43
75	تُجرى استطلاعات رضا المستخدمين بانتظام لتقييم تأثير تحسينات الخدمات الناتجة عن عمليات الرقابة	44

مقدمة

تعد المكتبات من أهم مقاييس تطور الأمم وإرتقاء الشعوب ونموذج واضح لوعيمها الفكري ومستواها العلمي والثقافي، فهي مجمع للإنتاج الفكري على اختلاف أشكاله ومواضيعه وقبلة للقاء على اختلاف أعمارهم وأجناسهم، فهي المكان الذي تتألف فيه الأفكار وتنمو فيه شخصية الفرد. ولقد عرفت بعض الدول قيمة المكتبات وخاصة الجامعية لما لها من بالغ الأثر على التنمية المحلية وتوسيع دائرة الوعي ورفع مستوى وكفاءة الفرد وذلك من خلال توفير مصادر المعرفة وتدعيم المناهج الدراسية وكذا دعم الأنشطة البحثية. حيث أصبحت تلعب دوراً محورياً في النهوض بالتعليم والبحث العلمي وذلك بمشاركة في صلب العملية التعليمية كونها تمثل عصباً أساسياً في المنظومة الأكاديمية ككل بصفاتها كيان تابع للجامعة خادماً لأهدافها وداعماً لسياساتها التعليمية.

تعتبر جودة الخدمات في المكتبات الجامعية من العوامل الأساسية التي تسهم في دعم العملية التعليمية والبحثية وتعزيز تجربة المستخدمين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والباحثين. تلعب المكتبات الجامعية دوراً محورياً في تزويد المجتمع الأكاديمي بالمعلومات والموارد الضرورية لتحقيق التفوق الأكاديمي والابتكار البحثي. ولذا، فإن تحقيق مستوى عالٍ من الجودة في هذه الخدمات يعد هدفاً استراتيجياً للمؤسسات الأكاديمية.

تعد الرقابة في المكتبات الجامعية موضوعاً بالغ الأهمية ومحورياً في مجال التعليم العالي والبحث الأكاديمي. تعتبر المكتبات الجامعية بمثابة القلب النابض للجامعات، حيث توفر الموارد والمعلومات التي تدعم العملية التعليمية وتساهم في تطوير البحث العلمي. ومع ذلك، فإن مسألة الرقابة على محتويات هذه المكتبات تثير العديد من التساؤلات الأخلاقية والقانونية والثقافية.

تشكل الرقابة في المكتبات الجامعية جزءاً أساسياً من عملية إدارة الجودة، حيث تساهم في ضمان تقديم خدمات معلوماتية عالية الجودة تلبي احتياجات المستخدمين من طلاب وأكاديميين وباحثين. من خلال مراقبة وتقييم الخدمات المقدمة بشكل مستمر، يمكن للمكتبات الجامعية تحسين الأداء الكلي وتعزيز قدرتها على تقديم موارد ومعلومات دقيقة وحديثة بشكل مستمر. تلعب الرقابة دوراً حيوياً في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمكتبة وضمان الامتثال للمعايير الأكاديمية والمهنية.

تمثل الرقابة في المكتبات الجامعية في مجموعة من العمليات والإجراءات التي تهدف إلى مراقبة وتقييم الخدمات لضمان جودتها وفعاليتها. من خلال جمع وتحليل البيانات حول استخدام الموارد والخدمات، يمكن

لإدارة المكتبة تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير. على سبيل المثال، قد تُظهر البيانات طلبًا متزايدًا على مصادر معينة أو حاجة إلى تحسين خدمات الدعم الأكاديمي. تساعد هذه الرؤية التحليلية المكتبة على تخصيص الموارد بشكل أفضل واتخاذ قرارات مدروسة لتعزيز الخدمات المقدمة.

إن وجود نظام رقابة قوي يساعد المكتبات الجامعية في تحقيق عدة أهداف رئيسية، منها تحديد احتياجات المستخدمين بشكل دقيق. من خلال متابعة أنماط استخدام الموارد والخدمات، يمكن للمكتبة التعرف على احتياجات المستخدمين المتغيرة والعمل على تلبيتها بشكل أفضل. كما أن الرقابة الدائمة تتيح اكتشاف نقاط الضعف في الخدمات وتصحيحها، مما يؤدي إلى رفع مستوى الخدمة وزيادة رضا المستخدمين. إضافة إلى ذلك، تعزز الرقابة الشفافية والمساءلة من خلال نشر تقارير دورية حول الأداء، مما يبني ثقة أكبر بين المكتبة ومستخدميها.

ولضمان فعالية نظام الرقابة في المكتبات الجامعية، يجب تبني سياسات وإجراءات واضحة تشمل تحديد مؤشرات الأداء التي يمكن قياسها بانتظام لتقييم الأداء. من هذه المؤشرات معدلات استعارة الكتب، واستخدام المصادر الإلكترونية، ومستوى رضا المستخدمين. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تشمل السياسات برامج تدريب مستمرة لتطوير مهارات الموظفين في استخدام أدوات الرقابة وتحليل البيانات، مما يضمن تنفيذ الرقابة بفعالية وكفاءة. من المهم أيضًا إجراء مراجعات دورية للسياسات والإجراءات لضمان تحديثها وتوافقها مع التغيرات التكنولوجية والاحتياجات المتجددة للمستخدمين.

إن تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المكتبات الجامعية يتطلب أيضًا إشراك المستخدمين في عملية تقييم الخدمات. يمكن تحقيق ذلك من خلال استطلاعات الرأي وجلسات النقاش المفتوحة، مما يساهم في بناء علاقة تفاعلية وثقة متبادلة بين إدارة المكتبة والمستفيدين. من خلال هذه الإجراءات، يمكن للمكتبات الجامعية تحقيق تحسن مستمر في جودة الخدمات المقدمة، وتلبية احتياجات المستخدمين بفاعلية، ودعم العملية التعليمية والبحثية بكفاءة عالية.

ومن هذا المنطلق قسمنا دراستنا إلى ثلاث (03) فصول

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة والذي اشتمل على: الاشكالية والفرضيات، اهداف واهمية الدراسة، تحديد المصطلحات، والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الجانب النظري للدراسة واشتمل على الجودة، الخدمات، المكتبة الجامعية والرقابة.

الفصل الثالث: دور الرقابة في تحسين جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية، واشتمل الفصل على الاحراءات الميدانية للدراسة، نتائج الدراسة الميدانية، مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.

الفصل الأول :

الإطار المنهجي

المقدمة

1- إشكالية الدراسة:

تعد المكتبات الجامعية مؤسسات ثقافية وعلمية تسهم في خدمة المجتمع الأكاديمي والبحثي، وتوفير الموارد الضرورية للطلاب والأساتذة والباحثين لتعزيز عمليات الدراسة وإعداد الأبحاث العلمية. تتمثل هذه الخدمة في توفير الأرصدة المعرفية المتنوعة التي يحتاجها أفراد المجتمع الأكاديمي، وذلك من خلال مجموعة واسعة من المصادر الفهرسية والإلكترونية والمطبوعات العلمية. بالإضافة إلى ذلك، تقدم المكتبات الجامعية خدمات متعددة تشمل المواد السمعية والبصرية، مما يسهل على المستخدمين الاستفادة منها بشكل فعال. وتسعى المكتبات الجامعية، كجزء من المؤسسة الأكاديمية بصفة عامة، إلى خدمة المجتمع الذي تعمل فيه عبر الارتقاء بمستوى المعرفة والثقافة والاقتصاد فيه. وتحقيقاً لهذا الهدف، تسعى المكتبات إلى تقديم خدمات تعليمية وبحثية متميزة، تتناول القضايا المهمة التي تهم المجتمع، وتقدم توصيات واقتراحات لتطويره على الصعيدين العلمي والاقتصادي. تتجلى هذه الجهود في تنظيم وتسهيل الوصول إلى المعرفة، وتوفير الدعم اللازم للباحثين والأكاديميين لتحقيق الإسهامات العلمية والبحثية المبتكرة والمفيدة للمجتمع.

وفي سياق التغيرات السريعة والتحول المستمر، أصبح من الضروري على كل الدول الاهتمام بمسألة الجودة وتضعها في قائمة أولوياتها، من خلال تحسين وتطوير مؤسساتها وتعزيز الرقابة على أدائها بمختلف الطرق. يأتي هذا الاهتمام كنتيجة للحاجة الملحة إلى منع حدوث أي انحرافات سلبية قد تؤثر سلباً على الأداء المؤسسي وتهدد استمراريته، وربما تؤدي في بعض الحالات إلى إغلاق الأبواب.

ومع تطور الفكر الإداري لدى المنظمات، وزيادة حدة التنافس بينها، وتوسع حجم المنظمات وتعقيدات منتجاتها، أصبح تحقيق الجودة يتطلب مزيداً من الاهتمام والتنظيم. لذا، يتعين على الدول والمؤسسات اتباع أفضل الممارسات في إدارة الجودة وتطوير أنظمة الرقابة والمراقبة لضمان التميز والفعالية في الأداء، وذلك من خلال تبني أساليب حديثة لقياس الجودة وضمان تلبية احتياجات العملاء والمستفيدين بشكل مستمر. تعكس هذه الجهود النهج الإداري الاستباقي، حيث يتم التركيز على تحقيق الجودة بشكل مستمر ومنع حدوث المشكلات قبل حدوثها.

تعتبر الجودة ظاهرة عالمية تحظى بالاهتمام البالغ من الحكومات والمؤسسات التعليمية، حيث تسعى جميعها لتحقيق أعلى مستويات الجودة والتميز في مخرجاتها. وقد عمل الباحثان جوران وجرينا (Juran & Gryna) على تطوير صيغ وآليات لضمان جودة التعليم، مثل أنظمة الاعتماد للمؤسسات والبرامج، والتي ساهمت في تحسين نوعية التعليم والتعلم في العديد من دول العالم.

ويشهد التعليم الجامعي المعاصر جهوداً جادة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي لتطويره وتحسينه. فقد رفعت الجامعة الجزائرية شعار الجودة كهدف استراتيجي تسعى إلى تحقيقه في جميع كلياتها ومعاهدها

وأقسامها وتخصصاتها. وأصبحت الجودة تعد مطلباً جوهرياً بالنسبة لمكتبات الجامعة، حيث تلتزم بتحقيقها كمعيار في خدماتها ونشاطاتها لتبرز بها وتبرز بهذه الجامعة في الساحة الأكاديمية والبحثية. وتعتبر رقابة جودة الخدمات ركناً أساسياً في عملية تطوير العملية الأكاديمية وحافزاً مهماً للإدارة الأكاديمية لتقييم الخدمات بصفة عامة والخدمات المكتبية بصفة خاصة والوقوف على جوانب القوة والقصور، وتعزيز الشفافية من خلال تقييمها لكي تنسجم مع رسالتها وأهدافها، لذا تهدف عملية مراقبة جودة الخدمات المكتبية والمعلوماتية المقدمة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع المحلي في الجامعات إلى التحسين والتطوير المستمر لتلك الخدمات، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة لها، الأمر الذي يسهم في تطوير مخرجات المكتبات ومراكز المعلومات وتعزيز قدرتها التنافسية على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي .

ومما سبق نطرح التساؤل التالي:

ما دور الرقابة في تحسين جودة الخدمات بالمكتبة الجامعية بالقطب الجامعي دريد عبد المجيد جامعة تبسة؟

الساؤلات الفرعية:

- 1- كيف يؤثر وجود نظام رقابة قوي على تحديد احتياجات المستخدمين في المكتبة الجامعية؟
- 2- ما هي السياسات والإجراءات التي يمكن أن تُنفذ من قبل إدارة المكتبة لضمان فعالية الرقابة وتحسين جودة الخدمة؟
- 3- كيف يمكن للرقابة أن تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المكتبة الجامعية؟
- 4- ما هي أفضل الممارسات في مجال الرقابة التي يمكن أن تعتمد عليها المكتبات الجامعية لتعزيز جودة الخدمات؟

2. الفرضيات:

- وجود نظام رقابة فعال يسهم في توجيه استراتيجيات تلبية احتياجات المستخدمين بشكل أفضل من خلال تحليل البيانات وتقديم الإحصاءات الدقيقة حول اهتمامات واحتياجات المستخدمين.
- السياسات والإجراءات المحددة للرقابة وتوزيعها بشكل فعال بين الموظفين يمكن أن يسهم في تحقيق أهداف الرقابة وتحسين جودة الخدمة.
- أن تنفيذ إجراءات الرقابة بشكل شفاف ومتسق يمكن أن يعزز الشفافية داخل المكتبة ويزيد من مستوى المساءلة والمسؤولية لدى الموظفين.
- توجيه المكتبات الجامعية نحو اعتماد أفضل الممارسات في مجال الرقابة يمكن أن يسهم في تحسين جودة الخدمات من خلال توفير إطار عمل موحد وفعال.

3. أهمية الدراسة

نظرا لما يفرضه الواقع الحالي من ضرورة وجود خدمات راقية للمكتبة الجامعية جاءت هذه الدراسة لمعرفة وتبيان دور الرقابة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المكتبة الجامعية القطب الجامعي دريد عبد المجيد جامعة تبسة أما عن الأهمية العلمية للدراسة تتجلى في:

- ✓ ان اهم ما يميز اي دراسة علمية على اخرى هو درجة اهميتها وقيمتها العلمية والاضافة التي يمكن ان تقدمها في مجال البحث العلمي
- ✓ رفع جودة الخدمات للمكتبات الجامعية ودور الرقابة في تحسينها.
- ✓ توضيح اهمية إجراء رقابة دورية على الخدمات المكتبية والوقوف على سبل تحسينها
- ✓ الكشف عن اهمية الرقابة ودورها في تحسين جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية
- ✓ تمهد للدراسات والابحاث العلمية تناول هذا الموضوع من خلال متغيرات اخرى

2- أهداف الدراسة

لكل دراسة علمية مجموعة من الأهداف تميزها عن باقي الدراسات وهاته الدراسة تسعى في مضامينها لتحقيق مجموعة من الأهداف .
بمعنى اخر أن لكل دراسة اهداف معينة تساعد الباحث في رسم وتحديد الطريق الذي يؤدي إلى اثبات صحة فرضياته وتمثل اهداف دراستنا في :

- تبيان وجود نظام فعال يسهم في توجيه استراتيجيات تلبية احتياجات المستخدمين
- توضيح السياسات والإجراءات المحددة للرقابة وتوزيعها بشكل فعال بين الموظفين يمكن أن يسهم في تحقيق أهداف الرقابة وتحسين جودة الخدمة.
- ابراز أهمية تنفيذ إجراءات الرقابة بشكل شفاف ومتسق وكيف يمكن أن يعزز الشفافية داخل المكتبة ويزيد من مستوى المساءلة والمسؤولية لدى الموظفي
- معرفة أفضل الممارسات في مجال الرقابة يمكن أن يسهم في تحسين جودة الخدمات من خلال توفير إطار عمل موحد وفعال.

3- أسباب اختيار الموضوع

من القضايا التي تقبل الجدل في مجال البحوث العلمية، أن اختيار الباحث لموضوع بحثه ودراسته حيث أن هذا الاختيار يكون وثيق الصلة بظروف الباحث ذاته وظروف مجتمعه وحاجاته فكلما كان رغبته وإلحاح الباحث على مشكلة قوية كلما زاد حماسه لفهم حيثياتها فالاختيار لا ينبع من فراغ ولذلك كان اختيار موضوعنا بحثنا المتمثل في دور الرقابة في تحسين جودة الخدمات بالمكتبة الجامعية بالقطب الجامعي دريد عبد المجيد جامعة تبسة لم يكن عشوائياً وإنما من قناعتنا الشخصية بضرورة البحث والخوض به لأسباب منها ذاتية ومنها موضوعية:

• الأسباب الذاتية:

- ✓ الرغبة الشخصية في معالجة الموضوع بعد إدراك أهميته وقيّمته في حياة طلبة جامعة والموظفين على حد سواء
- ✓ الاهتمام والمويل الشخصي للموضوع النابع من الأثر الكبير الذي تلعبه الرقابة وجودة الخدمات في رقي الجامعات وتقدمها.
- ✓ التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية وإثراء البحث العلمي
- ✓ الرغبة في التعرف على الجديد خاصة فيما يعلق بجودة الخدمات
- ✓ الرغبة في معرفة دور الرقابة في تحسين جودة الخدمات بالمكتبة الجامعية بالقطب الجامعي دريد عبد المجيد جامعة تبسة

• الأسباب الموضوعية:

- ✓ قلة أو ندرة الرسائل العلمية والدراسات الأكاديمية المرتبطة بالرقابة وجودة الخدمات خاصة في تخصص المكتبات والمعلومات وبالتالي تزويد كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية بهذه الدراسة وإسهامها في إثراء رصيدها
 - ✓ أهمية الموضوع وحدائته بالنسبة للمؤسسات الجامعية بصفة عامة والمكتبات بصفة خاصة
 - ✓ تبيان أثر الرقابة في الرفع من جودة الخدمات وتبيان مدى أثر جودة الخدمات بالمكتبة الجامعية على كل من الطالب وهيئة التدريس.
- كل هذه الأسباب دفعتنا إلى اختيار الموضوع محل الدراسة من أجل محاولة الكشف عن أهم حيثياته.

4- مفاهيم الدراسة

هناك عوامل عديدة تجعل الباحث يخصص جزء من الأطروحة للمفاهيم المتعلقة بالدراسة وهذا راجع إلى أن الباحث لا يستطيع فهم الدراسة دون إستيعاب، وتحديد المصطلحات العلمية الخاصة بها. وفي هذه الدراسة سوف نستعرض المفاهيم التي تركز عليها الدراسة كما يلي:

• الرقابة

- اصطلاحا:

تعرف الرقابة بأنها "الفعل أو العمل الموجه المحدد بمعايير وخطوات نحو جعل العمليات الوظيفية والإدارية وأجهزتها متطابقة مع المقاييس والغايات المحددة مسبقا والمخططة لتحقيق الأهداف والوصول إلى النتائج المرجوة¹.

كما عرفها روبرت موكلير على أنها : عبارة عن جهد منظم لوضع معايير الأداء مع أهداف التخطيط لتصميم نظم معلومات التغذية العكسية لمقارنة الانجاز الفعلي بالمعايير المحددة مسبقا لتقدير ما إذا كان هناك انحرافات وتحديد أهميتها ولاتخاذ أي عمل مطلوب للتأكد من أن جميع موارد المنظمة يتم استخدامها بأكثر الطرق فعالية وكفاية ممكنة في تحقيق أهداف المنظمة².

- اجرائيا:

الرقابة هي إحدى الوظائف الإدارية التي تهدف إلى التأكد من سلامة العمليات المنفذة ومطابقتها للقواعد والأصول والتعليمات الموضوعية من أجل اكتشاف الأخطاء وتصحيحها بما يمنع ظهورها في المستقبل والوقوف على مدى جودة الخدمات المقدمة على مستوى المكتبة الجامعية

• المكتبات الجامعية

تعرف بالمفهوم العلمي الحديث هي إحدى المؤسسات التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي ولا يقل هذا الدور أهمية أهميته وضروريته عن أي دور آخر يمكن ان تقوم به أي مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي³

¹ موسى خليل: الإدارة المعاصرة المبادئ الوظائف الممارسة، ط3، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2011، ص 183.

² محمد رسلان الجيوسي، جميلة جاد الله: الإدارة علم وتطبيق، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص174.

³ مبروك ابراهيم السعيد: المكتبة الجامعية وتحديات، مجتمع دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، 2009، ص 32

كما تعرف بانها مؤسسة ثقافية وتثقيفية وتربوية وعلمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتمين الى هذه الجامعة والكلية والمعهد وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في الدراسة في دراستهم وابعائهم من الكتب والدوريات والمراجع..... الخ تسهيلا للوصول الى المعلومة المطلوبة¹.

- اجرائيا

يقصد بالمكتبة الجامعية في هذه الدراسة المكتبة الجامعية بالقطب الجامعي دريد عبد المجيد جامعة

تبسة

• الجودة:

- اصطلاحا:

والجودة هي الدرجة التي تلي بها مجموعة من الخصائص الكامنة لمتطلبات (الايزو) ويمكن أن تكون الخصائص طبيعية أو وظيفية أو عضوية، هي كامنة في المنتج أو النظام وتتعلق بأحد المتطلبات، والمتطلب هو حاجة أو توقع تم النص عليه ضمنيا أو الزاميا.²

هذا وقد اختلفت تعريفات الجودة باختلاف آراء الكثير من الباحثين والكتاب، حيث عرفها البعض بأنها الأداء بالمستوى الذي يتوقعه العملاء³، والبعض الآخر عرفها بأنها تلبية احتياجات ومتطلبات العميل منذ اللحظة الأولى وفي كل الأوقات، وعرفت أيضا بأنها تقديم السلع والخدمات التلبية احتياجات وتوقعات العملاء بحيث تتوافق معها توافقا متناسقا ومنسجما⁴.

¹ مبروك ابراهيم السعيد: اخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة، كفر الشيخ العلم والايمان، 2009، ص 212

² السامرائي، مهدي صالح الكتاني، صبيح كرم: نظام ادارة الجودة الايزو ISO مدخل لتحسين أداء الجامعات، دار كنوز المعرفة، عمان، 2013، ص.30

³ مدحت سعيد سمير: قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق). مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، مج 14، ع 2، العراق، 2008، ص 277.

⁴ عباس هشام عبدالله: قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبدالعزيز بحدّة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 11، ع 1، 2005، ص 37.

• الخدمات

- اصطلاحا:

تعرف الخدمات بأنها كل تصرف أو أداء يمكن أن يقدمها طرف إلى طرف آخر، وتكون هذه الخدمة أساسا غير ملموسة ولا ينتج عن انتقالها أي ملكية خاصة على الإطلاق، حيث إنتاج هذه الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون¹.

كما تعرف الخدمات بأنها: "النشاطات غير المحسوسة والتي تحقق منفعة للزبون أو المستفيد والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمات أخرى، أي أن إنتاج خدمات معينة أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة مادية في هذا التعريف نجد بأنه ركز على أن الخدمات هي نشاط غير محسوس ولا يتطلب استخدام سلعة مادية²."

- اجرائيا:

هي مجموع الخدمات التي تقدمها مكتبة القطب الجامعي دريد عبد المجيد، جامعة تبسة لكل من الطلبة وهيئة التدريس.

• جودة الخدمات

- اصطلاحا:

ويقصد بجودة الخدمات هو نظام تجهيز الخدمات والمتمثل بالإحاطة المادية لتصميم التسهيلات المقدمة من تقنية و أفراد ونظام للرقابة على العمليات بما يحقق الرضا والقبول لدى الزبائن معتمدين على التغذية العكسية لمواجهة المشكلات في الخدمات وإمكانية تطويرها مستقبلا³.

5- الدراسات السابقة

• الدراسة الأولى: دراسة عبد الجليل عبد الرحمان، قادري محمد بعنوان: دور الرقابة الداخلية في

تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة، مذكرة مقدمة

لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص تسويق مصرفي، جامعة تبسة، 2022/2021

¹ حسان بوزيان اثر جودة الخدمة على رضا الزبون، مذكرة ماجستير قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليلة، 2013، ص25.

² حميد الطائي، بشير العلاق: ميادئ التسويق الحديث، مدخل شامل، دار اليازوري، الأردن، 2009، ص 139.

³ محمد منصف بوفليعة، محمد هرنودو: دور مراقبة التسيير في تحسين جودة الخدمات، دراسة حالة ديوان الترقية والتسيير العقاري، ورقة، مذكرة ماستر، تخصص: إدارة أعمال، جامعة ورقلة، 2023/2022، ص 17.

- هدف الدراسة: هدفت الدراسة إبراز دور الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها من وجهة نظر عملائها، وكذا توضيح مفهوم الجودة في الخدمات المصرفية وعلاقتها بالرقابة الداخلية،
- المنهج المتبع: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.
- أداة جمع البيانات: الاستبيان
- عينة الدراسة: 40 موظف
- نتائج الدراسة: إن النتائج المتوصل إليها تؤكد على الدور الفعال الذي تلعبه الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة في الوقوف على مكامن التطوير والتحسين فيها ومعالجة الثغرات، كما بينت النتائج أن رضا العميل عن الخدمات المقدمة إليه هو أساس استمراره بالتعامل مع البنك وزيادة ولائه
- الدراسة الثانية: دراسة عثمانى فؤاد بعنوان: دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية: دراسة عينة من مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الاستشفائي في ولاية الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير تخصص محاسبة، جامعة بومرداس. 2016/2015.
- هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة الدور الذي يمكن لنظام الرقابة الداخلية أن يؤديه في تحسين جودة الخدمة العمومية، في المؤسسات العمومية الجزائرية التي تقدم خدمات ذات نفع عام، أو ما يصطلح عليها باسم الإدارات العمومية.
- المنهج المتبع: المنهج الوصفي التحليلي
- أداة جمع البيانات: الاستبيان (للموظفين وللمرضى)
- العينة: تم اختيار عينة من مصالح الاستعجالات لمجموعة من المؤسسات التابعة للقطاع العمومي الاستشفائي في ولاية الجزائر كمجتمع للبحث، ومن ثم أخذنا 24 فردا من الموظفين، و48 فردا من المرضى الذين استفادوا من خدمات تلك المصالح
- نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى أن هناك تأثيرا إيجابيا قويا لنظام الرقابة الداخلية، على جودة الخدمة العمومية في المؤسسات المذكورة سابقا، وبالتالي فيمكن لنظام الرقابة الداخلية، أن يساهم بشكل كبير في عملية تحسين جودة الخدمة العمومية في الإدارات العمومية الجزائرية.

- الدراسة الثالثة: دراسة حديدي عبد القادر، بن نافلة عبد الله ياسين بعنوان: الرقابة ودورها في تحسين جودة المنتج، دراسة حالة - ملبنة سيدي خالد تيارت، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص، إدارة مالية، جامعة تيارت، 2020/2019
 - هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة الموجودة بين الرقابة وجودة المنتج، وكذا معرفة دور الرقابة في تطوير المؤسسات الاقتصادية ومعرفة متطلبات تطبيق الرقابة في ملبنة سيدي خالد
 - المنهج المتبع: المنهج الوصفي التحليلي
 - أداة جمع البيانات: الملاحظة والمقابلة
 - العينة: 12 فلاح من الذين يزودون الملبنة بالحليب
 - نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى تلعب الجودة دورا أساسيا في تحقيق ميزة المنتج، كما تعتبر الرقابة عاملا أساسيا في الكشف عن أخطاء وعيوب العمليات الانتاجية، كما تساهم الرقابة على المنتج في تحيقي مستوى الجودة
- الدراسة الرابعة: دراسة زيغة شهبيناز، زعيمين أمينة بعنوان: دور الرقابة الإدارية في تحسين جودة الخدمة، دراسة ميدانية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر- وكالة جيغل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: تنظيم وعمل، جامعة جيغل، 2020/2019.
 - هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المتابعة الدورية للمسؤولين في تحقيق الانجاز الإنجاز المطلوب وكذا الكشف عن مدى فعالية عملية الاتصال داخل المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية لها، بالإضافة إلى التعرف على دور الحضور الإداري أثناء تقديم الخدمة في تكوين صورة جيدة عن المؤسسة وخدماتها.
 - المنهج المتبع: المنهج الوصفي التحليلي
 - أداة جمع البيانات: الاستبيان
 - العينة: 55 موظف بالوكالة
 - نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلأن متابعة المشرف لعمل العمال وأدائهم يؤدي إلى تنظيم سير العمل وبالتالي إنجازته في المواعيد المحددة. أن وضوح أساليب واجراءات سير المعاملات في المؤسسة يؤدي إلى زيادة التحكم في العمل، والدقة في إنجازته بأقل وقت ممكن وبجودة عالية.

فعالية أساليب الإتصال داخل المؤسسة يعمل على توطيد العلاقة مع زبائننا من جهة والعاملين من جهة أخرى الأمر الذي يمكن من معرفة مطالب الزبائن بهدف تحسين تقديم الخدمات وكسب رضاهم وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية. أن وجود علاقات عمل حسنة بين العاملين والرؤساء يؤدي إلى تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة، وبالتالي التميز في الأداء بين المؤسسات مما يخلق صورة حسنة عنها وعن الخدمات التي تقدمها.

● الدراسة الخامسة: دراسة لقدوعي هجيرة، ضايفي نعيمة بعنوان: دور الرقابة على جودة الخدمات في تحسين الأداء الخدماتي- دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية بأدرار ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم مالية ومحاسبة ، تخصص: تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة أدرار، 2018/2017.

- هدف الدراسة: لإيضاح مدى تأثير الرقابة على جودة الخدمات في تحسين الأداء الخدماتي لمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بأدرار والهدف الرئيسي منها هو معرفة ما إذا كان هناك تأثير لمراقبة على جودة الخدمات في تحسين الأداء الخدماتي بالمؤسسة باستخدام أساليب إحصائية حديثة

- المنهج المتبع: المنهج الوصفي التحليلي

- أداة جمع البيانات: الاستبيان

- العينة: 30 موظف بالمؤسسة

- نتائج الدراسة: وقد أظهرت هذه الدراسة أن لمراقبة على جودة الخدمات أثر في تحسين الأداء الخدماتي لمؤسسة عند مستوى معنوية 0.05 ، وأن محددات الجودة تؤثر على تحسين الأداء الخدماتي بالمؤسسة بخلاف محدد المموسية، بينما المتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعميمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة) لا يوجد لها تأثير على تحسين الأداء الخدماتي في المؤسسة.

الفصل الثاني:

الجانب النظري

المراسلة

تمهيد

في عالم تسوده العولمة في كل الميادين أصبح هدف كل مؤسسة اليوم يرتكز على الاستجابة لاحتياجات المستفيدين منها بطريقة أحسن من المؤسسات الأخرى، وفي هذا السياق يجب على كل مؤسسة أن تتبن مفهوم الجودة في جميع نشاطاتها، ومن بين هذه المؤسسات نجد المكتبات التي أصبح لزاما عليها هي الأخرى اعتماد أساليب الجودة وتدابيرها، القائمة على المقاييس والمواصفات التي اجتهدت المنظمات والهيئات الدولية في سنّها وجعلها قاعدة العمل المكتبي، وإن المكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات والمنظمات والهيئات الأخرى التي سعت جاهدة من أجل الاستفادة من تطبيق الجودة للارتقاء بمستوى أدائها لتتوافق مع توقعات المستفيدين واحتياجاتهم المعلوماتية ورضاهم عنها، وهذا ما سوف يتم الاحاطة به في هذا الفصل.

1-2- الجودة

1-1-2- مفهوم الجودة:

والجودة اصطلاحاً هي الدرجة التي تليها مجموعة من الخصائص الكامنة لمتطلبات (الايزو) ويمكن أن تكون الخصائص طبيعية أو وظيفية أو عضوية، هي كامنة في المنتج أو النظام وتعلق بأحد المتطلبات، والمتطلب هو حاجة أو توقع تم النص عليه ضمناً أو الزامياً.¹

هذا وقد اختلفت تعريفات الجودة باختلاف آراء الكثير من الباحثين والكتاب، حيث عرفها البعض بأنها الأداء بالمستوى الذي يتوقعه العملاء، والبعض الآخر عرفها بأنها تلبية احتياجات ومتطلبات العميل منذ اللحظة الأولى وفي كل الأوقات²، وعرفت أيضاً بأنها تقديم السلع والخدمات التلبية احتياجات وتوقعات العملاء بحيث تتوافق معها توافقاً متناسقاً ومنسجماً³.

ولقد تم الإشارة إليها من قبل "عمرو عقيلي" بأنها: توافر خصائص وصفات في المنتج تشبع احتياجات وتوقعات المستفيد وذلك بتصميم جيد للمنتج مع جودة تنفيذ هذا التصميم مع تقديم خدمات مصاحبة بما يتوافق مع حاجات وتوقعات المستفيدين حالياً ومستقبلاً⁴.

كما نجد أن مصطلح الجودة عرفه بستر فيلد" على أنه: ترجمة حاجات العملاء و المستفيدين و

¹ السامرائي مهدي صالح الكناني، صبيح، كرم: نظام ادارة الجودة الايزو ISO مدخل لتحسين أداء الجامعات، دار كنوز المعرفة، عمان، 2013، ص. 30

² مدحت سعيد سمير: قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت(العراق)، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، مج 14، ع2 العراق، 2008، ص، 277.

³ عباس هشام عبدالله: قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبدالعزيز بحدة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 11، ع 1، 2005، ص 37.

⁴ مصطفى أري كمال: معايير الجودة الشاملة لتطوير إدارة النشاط الرياضي، مؤسسة عالم الرياضة، الإسكندرية، 2016، ص، 31.

توقعاتهم بشأن المنتج بخصائص محددة تكون أساسا لتصميم المنتج وتقديمه للعميل (المستفيد) بما يؤمن حاجاته وتوقعاته

بينما عرفت الجودة من قبل الجمعية الأمريكية لنظام الجودة بأنها : مجموعة الخطط والنشاطات التي يتم تزويدها للتأكد من أن المنتجات والعمليات والخدمات متشيع حاجات محددة.¹

2-1-2- التطور التاريخي لأفكار الجودة

إن الجودة من المفاهيم التي يعود جذورها إلى القدم ، فرغم الامتداد العريق لها وقدمها إلا انها لم تظهر كوظيفة رسمية للإدارة إلا في بداية المنتصف الثاني من القرن العشرين، وأصبح ينظر اليها في الفكر الاداري الحديث على أنها وظيفة تماثل تماما باقي الوظائف الاستراتيجية في المؤسسة، وعليه فالجودة كغيرها من المصطلحات والتقنيات التي عرفت تطورات وتغيرات وكان ذلك وفق عدة مراحل يمكن توضيحها في مايلي

• مرحلة العصور القديمة :

عند الرجوع لتاريخ الجودة، نجد أن هذا المفهوم لم يكن وليد الستينيات أو الثمانينيات كما يعتقد، بل يعود الى بداية تواجد البشرية، ويتضح لنا ذلك من خلال أن في عام 2150 قبل الميلاد كان الاهتمام بجودة البناء حيث أصدر حمورابي آنذاك قانونا نصت أحد مواده على إعدام من يقوم ببناء منزل لا يتوفر على موصفات جيدة.

كما وجدت أيضا في مصر القديمة أيام حكم الملوك والفراعنة وذلك في حوالي 1450 ق.م حيث كان المفتشون يستخدمون سلكا معدنيا للتأكد من أبعاد الأحجار بينما كان قاطع الاحجار يراقبهم، كما كان الفينيقيون أيضا لهم طريقتهم الخاصة في منع الوحدات المعيبة في حالة عدم احترام المعايير المحددة لضبط المواصفات والقياسات المتعلقة بالعمل المنجز²

• مرحلة العصور الوسطى

وتمتد هذه المرحلة من مطلع القرن الثالث عشر وحتى التاسع عشر ومن أهم مميزات ظهور التنظيمات الحرفية التي سمحت بوضع قواعد للتطوير والتحكم في الجودة، إلى جانب وضع برامج خاصة بالتدريب والمراقبة ولقد ساهمت الحرفية في تطوير الاقتصاد والاتجاه من التنظيمات البسيطة إلى تلك الأكثر تعقيدا حيث شكل الحرفيون خليطا من المتدربين والمفتشين وكان التركيز منصبا على الأخطاء والعيوب كما أن

¹ السامرائي مهدي صالح الكناني، صبيح كرم: مرجع سابق، ص، 31،

² بوغافية السعيد : قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات ، مذكرة ماجستير تخصص إعلام علمي وتقني قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جامعة منتوري قسنطينة، 2006، ص، 81.

الحكومات كانت قد وضعت المعايير كالأوزان والمقاييس وكان بمقدور كل شخص أن يفحص كل المنتجات ويضع معيارًا واحدًا للجودة في الوقت الذي كان فيه المشترون يعتمدون على مهارة وسمعة الحرفي، كان هذا في ظل الثورة الصناعية والتي نتج عنها العديد من التغيرات في كل الميادين، خاصة ميدان الأفكار¹.

• مرحلة تطور المناهج التسييرية :

كان لتطور الأنظمة الإنتاجية، وظهور المصانع الكبيرة الأثر المباشر في ظهور جملة من المشاكل، سواء تلك المرتبطة بالعامل التقني أو العامل البشري، فبحثا عن الحلول جاءت المناج التسييرية، ففي البداية كان المنهج الآلي الذي انبثقت منه حركة الادارة العلمية، حيث نجد أن المنهج الآلي كان يبحث عن فعالية العمليات قصد زيادة الإنتاج، وتحسين ظروف العمل المادية، وذلك من خلال الدراسة العلمية للزمن والحركة، بعدها كان المنهج السلوكي الذي ركز على العنصر البشري من خلال الاهتمام بتحسين ظروف عمله ومعاملته، ثم ظهر منهج الرشادة الذي يمثل دمجا لمزايا المنهجين السابقين، وصولا إلى منهج الطوارئ، الذي يعتبر القرارات والأفعال هي نتاجا للظروف و الوضعيات.

كل هذه الحركية كانت تهدف إلى تحقيق فعالية في الأداء من أجل ضمان البقاء والاستمرار، ولكن وفق توجهات ورؤى مختلفة².

• مرحلة الرقابة على الجودة :

لقد ساهمت المناهج التسييرية السابقة، خاصة المنهج الآلي المعبر عنه بالتسيير العلمي بقيادة تايلور في الفصل بين عملية الإنتاج وعملية الرقابة على الوحدات المنتجة، بحيث نتج عن عملية الفصل ظهور قسم خاص بالرقابة على الجودة، وذلك باستخدام أساليب رقابة متميزة، بدأت بعملية الفحص لتتحول إلى ضمان الجودة³

ظهرت الرقابة الإحصائية على الجودة مع ظهور أسلوب الإنتاج الكبير عام 1931 الذي صاحبه آنذاك مفهوم تنميط وتوحيد الإنتاج كوسيلة لتقليل من أخطاء تصنيع السلعة وشهدت هذه المرحلة استخدام علم الإحصاء في الرقابة على الجودة، ويعد العالم والتر " شيوارت" من مؤسسي ومطوري نظرية ضبط الجودة، إحصائيا، كما يعد ادوارد " ديمينغ" رائد الجودة أبرز من استخدم وطبق الرقابة الإحصائية على الجودة في اليابان بعد الحرب العالمية الثانية ومن خلالها استطاعت اليابان أن تغزو أسواق العالم بسلعها ذات الجودة

¹ بوغافية السعيد: إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية بين النظرية والتطبيق، دار بهاء الدين، قسنطينة، 2015، ص، 114

² بديسي، فهيمة: إدارة الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق، مجلة العلوم الإنسانية، ع 21 قسنطينة، 2004، ص 95.

³ بوغافية السعيد:مرجع سابق، ص 83.

المتميّزة¹.

• مرحلة ادارة الجودة الشاملة

تميزت هذه المرحلة بظهور مصطلح الجودة الشاملة الذي يركز على أن مسؤولية الجودة هي مسؤولية كل أقسام المؤسسة، وأن الكل مسؤول على جودة المنتجات²، أول من أدخل مفهوم الجودة الشاملة هو Figenbaum متأثر بفهوم الجودة على نطاق المؤسسة ككل الذي ابتكره اليابانيون عام 1955 وقد نادى بالتركيز على مبدأ المعيب صفر والتركيز على العلاقة مستفيد/مورد، والإدارة بالمشاركة، بحيث أصبح التركيز يتمحور حول دوائر الجودة وفرق العمل لتحسين الأداء، كما نشأت جوائز عالمية للجودة، وفي عام 1987 أعلنت الحكومة الأمريكية عن جائزة قومية للجودة لهذا في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي أوروبا قامت العالمية نانسي بصياغة مصطلح إدارة الجودة الشاملة، وفي سنة 1988 تأسست المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة الشاملة³.

2-1-3- أهمية الجودة

إن للجودة أهمية استراتيجية كبيرة سواء على مستوى المؤسسات على اختلاف أنشطتها أو على مستوى المستفيدين من هذه المؤسسات، أو على المستوى الوطني للبلاد، إذ إنها أحد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات معينة، ويمكن توضيح أهمية الجودة في النقاط التالية:

1- خفض التكاليف: إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة انجازها وبالتالي تقليل التكاليف.

2- تحقيق الجودة: وذلك بتطوير المنتجات و الخدمات حسب رغبة العملاء، ان عدم الاهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام، وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكاوى المستفيدين من هذه الخدمات⁴.

3- تحسين سمعة المؤسسة: ترتبط سمعة المؤسسة ارتباطا وثيقا بجودة المنتج الذي تقدمه لعملائها، وسواء كان ذو جودة عالية أو منخفضة ولا تقتصر الجودة هنا على جودة السلعة بل تتعداها لتشمل ما تقدمه من منتجات جيدة أو في علاقتها بالموردين.

4- تحسين القدرة التنافسية: فتكمن أهمية الجودة في تحسين القدرة التنافسية للمؤسسة وذلك من خلال توفر سبعة أبعاد تمكن المؤسسة الاختيار من بينها ما يعمل على تحسين قدرتها التنافسية.

¹ يزيد قادة: واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية: دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، مذكرة ماجستير

تخصص حوكمة الشركات كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية جامعة بو بكر بلقايد تلمسان 2011-2012، ص 7

² حبشي فتيحة: إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية في وحدة - فرمال - لإنتاج الأدوية بقسنطينة، مذكرة دكتوراه، تخصص اقتصاد كمي، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير جامعة منتوري، قسنطينة، 2006-2007، ص 27.

³ بوعافية، السعيد، مرجع سابق، ص 116.

⁴ شاكر مجيد سوسن: الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية: دار صفاء، عمان، 2012، ص 38

- 5- المسؤولية عن المنتجات: تجعل القوانين كل فرد يعمل في سلسلة التوزيع مسؤولاً عن المنتج، كما أن المؤسسات التي تنتج سلعا أو خدمات بها أخطاء أو عيوب تكون مسؤولة عما تسببه هذه المنتجات من اصابات أثناء استخدامها، كما أنه يتم وضع معايير أو مواصفات للمنتجات التي لا ترقى إلى هذه المعايير¹
- 6- تقليل الوقت اللازم لانجاز المهام للعميل فالإجراءات التي وضعت من قبل المؤسسة لانجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبته، وبالتالي جاءت هذه الاجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما أثر سلبيا على العميل.
- 7 - خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر من خلال اشراك جميع العاملين في التطوير بالإضافة الى متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات.
- 8- تحسين الثقة وأداء العمل للعاملين وزيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للمؤسسة².
- 4-1-2- أبعاد الجودة

إن الجودة في منشأة الأعمال هي ملائمة المنتج أو الخدمة في مواصفاته وخصائصه الفعلية للاستعمال بأقل كلفة داخلية وبالسعر المقبول من قبل المستهلك، وما دام تعريف الجودة ومفهومها مرتبط بخصائص المنتج أو الخدمة فلا بد من تحديد اطار للخصائص ذات الأهمية في مواصفات المنتج أو وجوده الفعلي والتي تلائم حاجات المستعمل، ولقد اهتم البعض بذلك فحدد أبعادا للجودة³

- 1- مستوى الأداء : حيث يهتم الأفراد بمستوى أداء المنتج خلال فترة استعماله والعمر المتوقع له وتكلفة الصيانة وامكانية إصلاحه أو بمعنى آخر مدى قدرة المنتج على القيام بالوظائف المطلوبة منه.
- 2- المطابقة : بمعنى التوافق مع المواصفات المحددة بموجب العقد أو قبل الزبون .
- 3- المظهر الخارجي : وهو امكانية اقتناع الزبون بجودة المنتج انطلاقا من مظهره الخارجي وترغيبه في اقتنائه، وهي عوامل شخصية فالمظهر الخارجي يعكس مدى شعور الأفراد برضاهم اتجاه منتج معين أو تشكيلة معينة للمنتجات
- 4- الموثوقية والتمانة : يعكس هذا البعد احتمالية فشل المنتج أو الاستهلاك التدريجي للمنتج، ويحقق بذلك الاستفادة الشاملة والدائمة منه.
- 5- خدمات ما بعد البيع : يشير هذا البعد الى معالجة شكاوي العملاء أو التأكد من رضاهم، كما يعكس مدى السرعة والدقة والمعاملة الطيبة عند تقديم خدمات ما بعد البيع.

¹ كورتل فريد، كحيله أمال : الجودة وأنظمة الايزو، دار كنوز المعرفة، عمان، 2010. ص. 31

² شاكر مجيد سوسن: مرجع سابق، ص. 34.

³ أبو الرب عماد واخرون: ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بحوث ودراسات، دار صفاء، عمان ، 2009. ص 114.

6- إمكانية التحسس بالجودة: لقد أصبحت الخدمات التكميلية اليوم لخدمات ما بعد البيع تشكل

المعيار الأكثر أهمية في إمكانية التحسس بالجودة للتأثير على جودة المنتجات¹

2-1-5- أساليب الجودة:

بالنسبة للحديث عن أساليب الجودة نجد أن هناك بعض الأساليب التي يمكن استخدامها والاعتماد عليها

في تطبيق برنامج الجودة الذي تتبناه إدارة المؤسسة ومن أهمها نذكر مايلي:

❖ التشخيص وحل المشكلات:

أسلوب التشخيص وحل المشكلات ويكون ذلك عن طريق تكوين فرق لمناقشة المشكلات في المؤسسة

والعمل على حلها، ومن مهام هذه اللجان تحسين الجودة²، ويعتمد أسلوب التشخيص وحل المشكلات من أجل

تقييم الوضع الحالي للمؤسسة بهدف تحديد ما هي المشاكل الأكثر عملية في مواجهتها ومن أمثلتها أسلوب تحليل

SWOT وهو تحليل القوة والضعف والفرص والتهديدات وأسلوب تحليل pareto هذا الأخير الذي يساعد على

اكتشاف أن 20% من المشاكل والتي تم علاجها سوف تحقق أكبر إيجابيات للمؤسسة.

كما يعد الأسلوب الذي قام بتطويره ايشيكاوا عام 1943 الذي يطلق عليه مسمى عظمة السمكة حيث مكن

من تحليل مشكلات العاملين والمتمثلة إما في الأفراد أو الطرق أو الآلات أو المواد من منطلق عدة أسئلة لماذا؟

متى؟ من؟ كيف؟ ماذا؟ وذلك من أجل الوصول إلى المشكلة التي تم تحديدها.

❖ جماعات عمل الجودة:

حيث يمكن أن تكون هذه الجماعات في عدة أشكال إما في الصورة من أعلى لأسفل وهنا يتم الجمع بين

رجال الإدارة العليا وبعض أفراد الأسرة الوسطى والدنيا، وقد تكون الجماعة من أسفل إلى أعلى، ويمكن

للجماعة أن تنمي بنفسها روح العمل الإداري الجماعي وكذلك قدرة القائد على التعامل مع فكر الجماعة وهي

عوامل تؤثر في نجاح عمل جماعات الجودة³.

❖ دوائر الجودة:

وهي إحدى أشكال جماعات الجودة، وجدت في اليابان في عام 1960 وتسمى دوائر ضبط الجودة، وعرفت في

الولايات المتحدة في عام 1970⁴

¹ كورتل فريد، كحيلة أمال: مرجع سابق، ص 28

² علي عاصم شحادة: تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مجلة الباحث، ع 07، 2009-2010، ص 196

³ بوغافية السعيد: مرجع سابق، ص 90.

⁴ النعيمي محمد عبد العال، صويص راتب جليل: SIX SIGMA تحقيق الدقة في إدارة الجودة: مفاهيم وتطبيقات، دار إثناء، عمان، 2008، ص 42.

إن تعبير دائرة الجودة يؤكد وجود دائرة يعمل ضمنها الأفراد بشكل تعاوني حول المسائل التي تهم الانتاج ويطلق عليها أيضا فريق العمل، الذي يعمل لإيجاد الحل الأفضل لمشكلة ما أو تحسين واقع العمل، وعرفت بأنها وحدات عمل ذاتية تتكون كل منها من مجموعة صغيرة من العاملين من 4 إلى 10 عمال يديرها ويوجهها مشرف يقوم بتدريب أعضاء المجموعة على الطرق الأساسية لحل المشكلات، بما فيها الوسائل الاحصائية وأسلوب العمل الجماعي كفريق، وهذا الأسلوب يلعب دورا بارزا في تعلم أعضائها مهارات هامة تمكنهم من تعزيز ثقتهم الذاتية في حل المشكلات وصقل مهاراتهم واكتسابهم مهارات مفيدة في الإدارة بالمشاركة¹.

كما أن دوائر الجودة تضم متطوعين من نفس المستوى الإداري، اذ يجتمع الأعضاء بشكل دوري لحل المشكلات التي تؤثر في مجال عملهم، ويتدربون على حل المشكلات من خلال ما يعرف بالأساليب السحرية التي نجد من بينها العصف الذهني وأسلوب باريتو، وخرائط المراقبة والرسم البياني ... وغيرها²

❖ أساليب التعلم من الآخرين:

تمكن أساليب التعلم من الآخرين اقتراح أشياء جديدة وكذا القدرة على أن يستمر الفرد في تعلمه من الآخرين، ومن أشهرها أسلوب النقاط المرجعية ويعتمد هذا الأسلوب على فكرة أساسية وهي أنه عندما تقوم المؤسسة بتحليل عملياتها بحيث تحقق خدمة جيدة، فهذا التحليل يظهر لنا أن بعض المجالات قد يكون لها مثال في بعض المؤسسات المشابهة للمؤسسة موضع التحليل.³

2-2- الخدمات:

2-2-1- سمات وخصائص الخدمات

تنفرد الخدمة بالمقارنة مع السلعة بعدد من الخصائص والسمات المتفق عليها من قبل الباحثين المتخصصين ومن أبرز هذه السمات والخصائص ما يلي:

✓ **عدم الملموسية:** بمعنى أن الخدمة ليس لها جانب مادي يمكن رؤيته أو معاينته أو لمسها أو تذوقه قبل اتخاذ قرار الشراء، "لذلك نجد أن المستفيد يقوم بجمع المعلومات بهدف الحصول على مؤشرات جيدة عن نوعية وجود الخدمة من المعلومات، بالإضافة فإن ما تقدمه المؤسسات من خدمات من خلال اختيار

✓ **الموقع البناء الخارجي:** استخدام الأجهزة المعدات المتطورة والتي تساهم في تحسين الخدمات"⁴.

¹ زين الدين فريد: تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين فرص النجاح ومخاطر الفشل، (دن)، القاهرة، 2002، ص 277

² الدرادكة مأمون سليمان: إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط2، دار صفاء، عمان، 2005، ص 162، 163.

³ بوغافية السعيد: مرجع سابق، ص 90.

⁴ محمود جاسم المهدي، ردينة عثمان يوسف: تسويق الخدمات، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 38.

✓ التلازمية (عدم الانفصال): وتعني درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، أي من الصعب فصل الخدمات عن مقدمها، الأمر الذي يترتب عليه ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها¹

✓ عدم التماثل أو عدم التجانس في تقديم الخدمة: تتميز الخدمات بخاصية التباين أو عدم التجانس طالما أنها تعتمد على مهارة أو أسلوب أو كفاءة مقدمها وزمان ومكان تقديمها، كما أن مقدم الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتماداً على ظروف معينة إذ أن كل وحدة من الخدمة تختلف عن باقي الوحدات في نفس الخدمة وهذا ما يدفع المستفيد من الخدمة إلى التحدث مع الآخرين قبل إختبار الجهة التي سيتعامل معها للحصول على الخدمة المطلوبة².

✓ تلاشي الخدمة (هلاكية الخدمة المقدمة): بما أن الخدمة غير ملموسة وذات خاصية تلازمية فلا يمكن تخزينها وتلاشي سواء أن تم الاستفادة منها أو عدم الاستفادة منها وذلك لعدم إمكانية خزنها والاستفادة منها لحين وقوع الطلب عليها، وهذا بطبيعة الحال سوف يثير مشكلة أمام المؤسسة، لذلك على المؤسسة أن تحدد أسباب عدم وقع الطلب فإن الخدمة المقدمة لكي تتمكن من وضع المعالجة المناسبة، أما في حالة وجود طلب مستمر فإن هذه الخاصية سوف لا تشكل مشكلة لمقدمتها³.

✓ الملكية: وتشير هذه الخاصية أن الخدمة لا تمتلك، أو تنقل ملكيتها من المنتج إلى الزبون عند الإتفاق عليها⁴.

2-2-2- أهمية الخدمات:

إن للخدمة أهمية بالغة في الحياة المعاصرة، وقد لا تختلف الخدمة في مفهومها عن السلعة ولكن هناك مجالات متعددة تمثل الخدمة فيها أهمية كبيرة تتكامل اصلاً مع السلعة في تحقيق المنفعة المطلوبة. وتوضح أهمية الخدمات من خلال ما شهدته من تطور، حيث نمت الخدمات خلال السنوات الماضية نمو هائلاً في ظل إقتصاد المعرفة وعصر العولمة وهذا من خلال خلق فرص العمل، زيادة الدخل القومي وخلق قطاعات متعددة⁵.

¹ نزار عبد المجيد البرواري، لحسن عبد الله باشوية: إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة مفاهيم وأسس وتطبيقات، ط، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 541.

² فريد كورتل: تسويق الخدمات، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 93.

³ محمود جاسم الصميدي، ردينة عثمان يوسف: تسويق الخدمات، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 40.

⁴ سعيد محمد المصري: إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، دار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ، 2002، ص 168

⁵ فريد كورتل: مرجع سابق، ص 76.

- ومن أهم الأسباب التي أدت إلى زيادة أهمية الخدمات في الأونة الأخيرة تتمثل في¹
- ارتفاع مستويات دخول الأفراد وزيادة نسبة عدد العاملين في قطاع الخدمات.
 - ازدياد أوقات الفراغ والخلو من العمل وذلك بسبب زيادة استخدام ظاهرة التشغيل الآلي لكثير من المصانع الأمر الذي يقلل من ساعات العمل في اليوم الواحد.
 - ازدياد تعقيد المنتجات تقنيا مما يستدعي الحاجة إلى خدمات الصيانة مثل الكمبيوتر والأنترنت...
 - التغييرات التكنولوجية في منظمات الأعمال فالتسويق الإلكتروني واستخدام التكنولوجيا أدى إلى زيادة الحاجة إلى الخدمات المدعمة لهذه الأنشطة.

2-2-3- تصنيفات الخدمات:

بسبب التداخل والتنوع فيما بين الخدمة والسلعة فإن مزيدا من الفهم لطبيعة الخدمة يمكن أن يتحقق من خلال استعراض تصنيفات الخدمة حسب العديد من الأسس كما يلي:

1- من حيث الإعتمادية : حيث تتنوع الخدمات على أساس اعتمادها إما على المعدات (مثل الغسالات والسيارات الآلية) أو اعتمادها على الأفراد (مثل تنظيف الشبابتك) كما تتنوع الخدمات التي تعتمد على الأفراد أدائها من قبل عمال ماهرين أو غير ماهرين أو من مثل محترفين أو مهنيين. بمعنى أن طلب الخدمة يتأثر بالشخص الذي يتولى تقديمها، وكذلك الحال في الخدمات التي تعتمد على المعدات، إذ هي الأخرى تختلف إذا ما كانت المعدات ذات تسيير ذاتي يتم تشغيلها من قبل الفرد وما إذا كان هذا الذي يتولى تشغيلها وإدارتها من ذوي المؤهلات والخبرات أم أنه ليس كذلك.

2- حسب دو افع مقدم الخدمة وتنقسم إلى:

✓ خدمات غير ربحية: وهي خدمات تقدم من طرف مجموعة من الأفراد أو منظمات أو جمعيات إلى مختلف الأفراد وليس بدوافع الربح مثل الخدمات المقدمة من طرف الدولة كالتعليم والعلاج الطبي والجمعيات الخيرية...

✓ الخدمات الربحية تقدم بدافع الربح مثل المنظمات الخاصة كالمستشفيات والمدارس والجامعات الخاصة.²

3- حسب مشاركة الزبون أو المستفيد : حيث تتطلب بعض الخدمات حضور الزبون ومشاركته للحصول على الخدمة، بينما توجد خدمات لا تتطلب إلا مشاركة بسيطة من قبل الزبون فيها، فخدمات الرعاية

¹ قاسم نايف علوان المحيوي: إدارة الجودة في الخدمات : مفاهيم وعمليات وتطبيقات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 55، 56.

² قاسم نايف علوان المحيوي: مرجع سابق، ص 76.

الصحية تحتاج ليس فقط إلى الوجود المادي للزبون من الخدمة وإنما أيضا إلى مشاركته الفعالة في عملية إنتاج وتقديم الخدمة، وهناك خدمات لا تحتاج إلى أية مشاركة من قبل المستفيد للحصول عليها¹

4- حسب الزبون حيث يمكن تصنيفها إلى:

✓ خدمات المستهلكين: وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية صرفة مثل: الخدمات السياحية والصحية وخدمات النقل والاتصالات، ولهذا سمي هذا النوع من الخدمة بالخدمة الشخصية.

✓ خدمات المنشآت: وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات منظمات الأعمال كما هو الحال في الاستثمارات الإدارية والمالية وصيانة المعدات والآلات.²

5- حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمة: حيث يمكن تصنيفها إلى³

✓ خدمات مهنية: مثل خدمات الأطباء والمحامين والمستشارين الإداريين والمالين والخبراء وذوي المهارات البدنية والذهنية.

✓ خدمات غير مهنية مثل خدمات دراسة العمارات ومواقف السيارات.

6- من حيث صفات منتج الخدمة: في أغلب الخدمات هناك نوعان من الصفات في منتجها⁴:

✓ أن تكون متماثلة تماما كما هو الحال في الخدمات العامة.

✓ أن تنتج كل خدمة بما يتناسب وحاجة كل زبون وبالمقارنة بمنتجات القطاع الخاص فهناك خدمات قليلة تتميز بخطوط إنتاجية يمكن الاختيار منها مثل التأمين على الحياة أما الحالة الأخرى فهي تشكيلة الاختبارات التي تقدمها الفنادق والمستشفيات.

7- حسب طبيعة الخدمة: يمكن تصنيفها إلى⁵:

✓ خدمات ضرورية مثل الخدمات الصحية، التعليم.

✓ خدمات كمالية مثل: التسلية والترفيه

8- حسب درجة كثافة قوة العمل ويمكن تصنيفها إلى⁶:

¹ حميد عبد النبي الطائي، بشير عباس العلق: تسويق الخدمات، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 45

² محمد صالح المؤذن: مبادئ التسويق، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 210.

³ حميد عبد النبي الطائي، بشير عباس العلق: مرجع سابق، ص 45.

⁴ قاسم نايف علوان المحياوي: إدارة الجودة في الخدمات: مرجع سابق، ص 76.

⁵ المرجع نفسه، ص 76

⁶ حميد عبد النبي الطائي، بشير عباس العلق: مرجع سابق، ص 44.

- ✓ خدمات تعتمد على قوة عمل كثيفة ومن أمثلتها : خدمات التدريس والخدمة الفندقية وغيرها.
- ✓ خدمات تعتمد على المستلزمات المادية ومن أمثلتها : خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية وخدمات النقل العام وغيرها.
- 9- حسب درجة الاتصال بالمستفيد حيث يمكن تصنيفها إلى¹ :
 - ✓ خدمات ذات اتصال شخصي عالي مثل خدمات التأمين وخدمات الطبيب والمحامي وخدمات النقل الجوي وغيرها.
 - ✓ خدمات ذات اتصال شخصي منخفض : مثل إصلاح السيارات، التسوق عبر الأنترنت وهي بذلك لا تتطلب وجود العميل أثناء تقديمها.
- 10- حسب وجهة النظر التسويقية حيث يمكن تصنيفها إلى² :
 - ✓ خدمات سهلة المنال : مثل الخدمات التي يحصل عليها الزبون بشكل سهل مثل النقل والحلاقة.
 - ✓ خدمات خاصة مثل خدمات استئجار الأشخاص لحماية بعض الشخصيات الهامة والثرية.

2-2-4- مراحل تقديم الخدمات

- 1- مرحلة التقديم : يقال أن الخدمة في مرحلة التقديم عندما تقدم للمرة الأولى، أو أن شكل الخدمة الحالية قد تم تغييره، حيث لا تحصل الكثير من الخدمات الجديدة على درجة القبول من قبل المستهلكين ولا تظهر إلى أبعد من ذلك في دورة الحياة، وهنا تظهر ميزة الخدمة حيث العديد من الخدمات يمكن تقديمها على نطاق جيد ويمكن توسيعها إذا لقيت القبول من المستفيدين³.
- 2- مرحلة النمو في هذه المرحلة يزداد نمو الخدمة بسبب نمو واتساع الطلب على الخدمة وما ينتج عن ذلك من ارتفاع في قيمة الخدمة، مما يؤدي إلى فوائد كبيرة، إلا أن هذه الزيادة في الفوائد تجذب المنافسين، والمنافسة تأتي بتغيرات مهمة في إستراتيجية التسويق لمؤسسة أو الهيئة.
- 3- مرحلة النضوج وفي هذه المرحلة يبدأ مستوى الخدمة المقدمة من قبل المؤسسات بالهبوط بالبطيء وتزداد حدة المنافسة، لذلك تعمل المؤسسة على إبعاد المنافسين عن طريقها لزيادة حصتها السوقية أو زيادة أرباحها، وتكون نتيجة هذا التنافس انخفاض أرباح معظم المؤسسات ذات مستوى المنخفض مما يضطرها إلى إتباع إستراتيجية أخرى
- 4- مرحلة الانحدار : في هذه المرحلة ينخفض مستوى الخدمات المقدمة من قبل جميع المؤسسات، ويعزى

¹ قاسم نايف علوان المحيوي: مرجع سابق، ص 77.

² المرجع نفسه، ص 77.

³ قاسم نايف علوان المحيوي: مرجع سابق، ص 78.

سبب انخفاضه إلى ظهور خدمات بديلة ذات تقنية جديدة تشبع حاجات الزبائن بصورة أفضل، ففي هذه المرحلة الخدمة سوف تقدم فقط إذا طلبها الزبون بصراحة، وإذا انخفض الطلب عليها فسيجبر مقدم الخدمات على إيقاف الإنتاج كلياً¹

2-3- جودة الخدمات

2-3-1- أهمية جودة الخدمة:

أ/ بالنسبة للعملاء أو المستفيدين

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، فعلى المؤسسة أن تهتم بالموظفين والمستفيدين معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى من الجودة، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي²:

✓ نمو مجال الخدمة: إذ تزايدت أعداد المؤسسات التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى إضافة إلى نمو المؤسسات المتصلة بالخدمات مازال مستمرا بالتوسع.

✓ ازدياد المنافسة: إذ تعد جودة الخدمة من ييم أهم المؤشرات التنافسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تدعيم مركزها التنافسي من أجل ضمان الاستمرارية في وسط المحيط التنافسي الذي تنشط فيه.

✓ الفهم الأكبر للعملاء: أي أن تتم معاملتهم بصورة جيدة فهم يكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء³

✓ المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل فقد أصبحت المؤسسات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن المؤسسات يجب أن لا تسعى فقط إلى جذب زبائن وعملاء جدد، ولكن يجب عليها أيضا أن تحافظ على العملاء الحاليين. ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك.

ب/ بالنسبة للموظفين:

✓ نوعية الخدمات الداخلية: ويقصد من ذلك القيام باختيار الموظفين والعاملين من ذوي المهارات والكفاءات العالية وتوفير الدورات التدريبية لتدعيم أهمية الكفاءة الشخصية للعاملين، وكذلك توفير

¹ جمال الدين محمد المرسي: أساسيات التسويق المعاصر ، مكتبة التوحيد الحديثة، الإسكندرية، مصر ، ، 1998، ص 476

² مأمون سليمان الدرادكة: مرجع سابق، ص 194.

³ محمد حسن محمود الغرابوي: دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة (دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية، غزة، 2014، ص 34.

بيئة عمل داخلية تتسم بالجودة العالية.

✓ الرضا الوظيفي حيث أن توفير السبل الكفيلة بتحسين بيئة العمل الداخلية تحقق الرضا والولاء للموظفين في المؤسسة التي يعملون بها.¹

2-3-2- عوامل الاهتمام بجودة الخدمة

وقد ساهمت عدة عوامل في زيادة الاهتمام بالجودة في مجال الخدمات من أبرزها:²

- تميز الخدمات بعدد من الخصائص التي تزيد من صعوبة إدارة عمليات الجودة في المنظمات الخدمية. تزايد دور جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء وزيادة ولائهم للمؤسسة.
- تعاظم أهمية تسليم مستويات عالية من الجودة باعتبارها أحد الإستراتيجيات الأساسية التي تعتمد عليها
- المؤسسات لتحقيق الميزة التنافسية والتمركز السوقي بكفاءة وفعالية.

2-3-3- خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة:

- 1- إثارة الاهتمام بالعملاء: وذلك من خلال المواقف الإيجابية التي يبديها مقدم الخدمة مثل: الاستعداد النفسي والذهني لملاقاة الزبائن وحسن المظهر، والابتسام، والرقعة في التعامل مع الزبائن، بالإضافة إلى الدقة في إعطائهم المواصفات عن الخدمة دون اللجوء إلى المبالغة.³
- 2- خلق الرغبة لدى العملاء وتحديد حاجاتهم: إن خلق الرغبة وتحديد احتياجات الزبائن يعتمد على المهارات البيعية والتسويقية لمقدم الخدمة ومن المتطلبات الأساسية لذلك
- 3- إقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه: إن عملية إقناع العميل باقتناء تلك الخدمة ليس الأمر السهل، وإنما تتطلب من مقدم الخدمة العديد من الجهود السلوكية القادرة على خلق القناعة لدى العملاء عند تقديم الخدمات وكذلك معالجة الاعتراضات التي يبديها العميل عند الشراء..
- 4- التأكد من استمرارية العملاء بالتعامل مع المؤسسة: ويأتي ذلك من خلال بعض الخدمات البيعية والتسويقية التي تشكل ضمانا لولاء العملاء للمؤسسة⁴

2-3-4- أبعاد معايير جودة الخدمة:

هناك ثلاث أبعاد أساسية لجودة الخدمة تشمل على البعد الوظيفي والبعد الفني والصورة الذهنية

¹ خضير كاظم حمود: إدارة الجودة وخدمة العملاء، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 214.

² نزار عبد المجيد البرواري، لحسن عبد الله باشيوة: مرجع سابق، ص 547.

³ خضير كاظم حمود: مرجع سابق، ص 217.

⁴ بوحنان نور الدين جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، رسالة لنيل شهادة الماجستير تخصص علوم التسويق، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006/2007، ص 67.

للمؤسسة لدى الزبون، هذه الأبعاد والمعايير تختلف من نشاط خدمي لآخر ، ومن وقت لآخر داخل نفس النشاط الخدمي، بل من زبون لآخر ، مما يضيف صعوبات أكبر في إدارة جودة الخدمات وتمثل هذه الأبعاد فيما يلي¹:

- فهم ومعرفة العميل: وتعني مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات العميل وتحديددها، مع منحه الاهتمام الشخصي الكافي.
- الكفاءة: وتعني امتلاك مقدم الخدمة للكفاءات القدرات والمهارات والمعارف اللازمة لأداء الخدمة بمستوى ثابت من الجودة.
- التعامل: ويتضمن أسلوب بناء وتوطيد العلاقة الطيبة مع الزبائن وتفادي خسارة الزبون غير الراضي، وتوفير مناخ إيجابي للعمل يشجع الاهتمام بالزبون، والتزام الإدارة برضاه وربط الزبون بالمنظمة، وأخيرا تحقيق ولاءه لها.
- الثقة: وتعني مدى اقتناع الزبون بمهارة وخبرة مقدم الخدمة وبمدى مصداقية كافة المعلومات المتحصل عليها.
- الإستجابة: وتعكس استعداد العاملين بمؤسسة الخدمة لمعاونة الزبائن وتقديم الخدمة بسرعة
- الفورية: وتعني سهولة حصول الزبون على الخدمة في الوقت والمكان المناسب..
- القيمة: وتعني أن تكون مجموع المنافع الذي يحصل عليها الزبون أكبر من السعر المدفوع للحصول على الخدمة.
- الأمان: أي الشعور بالأمان في الحصول على خدمة جيدة، المحافظة على سرية وخصوصيات المستفيدين من الخدمة.
- الاعتمادية: وهي القدرة على تقديم خدمة تكون حسب ما وعدت به المؤسسة أي أن تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها وبدقة (خالية من الأخطاء)²
- الاتصال: ويشمل نوعين من الاتصال أولهما بين المؤسسة وزبائنها وذلك لتعريفهم بالخدمات المقدمة وأسعارها ومواصفاتها، وزمن أداء الخدمة كذلك الاستماع لشكاوي الزبائن وذلك للعمل على حلها، وثانيتها بين الزبائن وبعضهم البعض لتبادل الخبرات فيما بينهم.

¹ رعد حسن الصرن: عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للنشر والتوزيع، سوريا، 2007، ص 56.

² سامي أحمد مراد: تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار الجائيس، ط 1، المكتب العربي للمعارف، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 233.

- الإعلان فالإعلان يساهم في رسم صورة ذهنية عن المؤسسة لدى العاملين، وذلك من خلال التأكيد على بعض القيم كالوفاء بالتزام مواعيد تقديم الخدمة، وحماية الزبائن والأمان وغيرها.
- الجوانب الملموسة وتضم التسهيلات المادية والمعدات المستخدمة في تقديم الخدمة والمظهر الخارجي للعاملين في مؤسسة الخدمة.¹

2-3-5- مبادئ تحسين جودة الخدمات:

هناك مجموعة من المبادئ التي يمكن الأخذ بها لتحسين جودة الخدمة منها ما يلي:

- ◀ وضع خطط التحسين بناء على معايير تقييم العملاء لجودة الخدمة في ضوء توقعاتهم السابق تحديدها. توسيع نطاق المشاركة بحيث تشمل جميع الأطراف المعنية خاصة الموردين ومصممي ومقدمي الخدمة للعملاء.
- ◀ وضع نظم موضوعية لتقييم الأداء تقوم على قياس الجودة ووقت وتكلفة الأداء.
- ◀ تدعيم العلاقات وروابط الثقة بين المؤسسة وعملائها في الداخل والخارج. التنسيق بين كافة الإدارات والأقسام المعنية بالخدمة مع إعتبار الجودة مسؤولية جميع العاملين بالمؤسسة.
- ◀ والأقسام المعنية بالخدمة مع إعتبار الجودة مسؤولية جميع العاملين بالمؤسسة.
- ◀ إعتداد المؤسسة على تكنولوجيا متطورة، وتصميم نظم فعالة للتحفيز تسعى لتخفيض الأخطاء في الأداء مع العمل على تنمية مهارات ومعارف العاملين من خلال التدريب المستمر وتشجيعهم على خلق الأفكار الجديدة الجريئة.²

2-3-6- مشكلات تحقيق جودة الخدمة:

هناك العديد من المشكلات قد تواجه تحقيق جودة الخدمة أهمها³

- ◀ عدم رضا العميل الداخلي (مقدم الخدمة).
- ◀ ضعف كفاءة مقدم الخدمة.
- ◀ قصور وضعف التدريب على تقديم الخدمات الإضافية.

¹ فريدة معارفي: جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها بتنافسية البنوك في ظل إدارة الجودة الشاملة، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم

الإقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007، ص 34

² محمد عبده حافظ: مرجع سابق، ص 76، 77.

³ فريد كورتل، أمال لحيلة: مرجع سابق، ص 58.

- عدم إعطاء العميل الإهتمام الكافي وإشعاره بالتفرد والخصوصية.
- أساسيات في جودة الخدمة
- الإهتمام بالربحية في الأجل القصير مما يؤدي إلى تخفيض تكلفة إنتاج وتسويق الخدمة بالجودة.
- الفشل في تحديد توقعات الزبائن نحو الخدمة.
- قصور وضعف إتصال المؤسسة بعملائها وعدم الإنصات لشكاوي زبائنها .

4-2- المكتبات الجامعية

تمهيد

تعتبر المكتبات الجامعية الشريان الرئيسي الذي يغذي برامج وأهداف وأعراض الجامعة، سواء عملية التدريس أو البحوث العلمية وهي بذلك مازمة بمتابعة المناهج الدراسية الجماعية ومواكبة تطوراتها المتلاحقة وكذلك ملزمة ومتابعة برامج البحث العلمي، حيث تتمكن من تنمية مجموعاتها في هذا الاتجاه وتسعى للسيطرة على مصادر المعرفة اللازمة ونشر المطبوعات للتبادل كالبحوث والرسائل الجامعية

1-4-2- تعريف المكتبات الجامعية :

المكتبة الجامعية بالمفهوم العلمي الحديث هي إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي، ولا يقل هذا الدور في أهميته وضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أية مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي¹.

وكذلك تعد المكتبة الجامعية نوعا متميزا من المكتبات الأكاديمية التي تضم بالإضافة إلى المكتبات الجامعية ومكتباتها الفرعية مكتبات المعاهد المتوسطة ومكتبات كليات المجتمع، ومكتبات الجامعية التطبيقية والمهنية ومكتبات المراكز العلمية، ومكتبات الأقسام المتخصصة في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي².

وتعرف أيضا بأنها تلك المكتبة أو المجموعة من المكتبات التي تشنها وتديرها الجامعة أو الكلية تقديم الخدمات المكتبية للطلاب والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات وذلك عن طريق توفير ما يلزم من معلومات تفيدهم في البحث والدراسة³.

وكذلك تعد المكتبات الجامعية . بن المرافق الحضارية التي منها أن تلعب دورا بارزا في تحسين من المستوى الجامعي من جهة وتطوير البحث العلمي من جهة أخرى، وذلك تبعا للتطورات التي عرفتها في وظائفها

¹ ابراهيم السعيد مبروك: المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات، ط1، الاسكندرية، دار النشر، الاسكندرية 2009، ص 32

² همشري عمر أحمد: المكتبة وممارات استخدامها، ط 1، دار الصفاء لنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 64

³ العريضي جمال توفيق: انواع المكتبات الحديثة، ط 1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 85.

وأصالتها عبر مرور الزمن، فبعد أن كانت بدايتها مجرد مكان لحفظ الإنتاج الفكري ووضعه في متناول الباحثين، أصبح عليها الآن التماشي مع متغيرات العصر، وصارت خلية نشطة، حية متجددة ومركز ضروريا في عمليات حفظ المعلومات، وتنظيمها وتحليلها ونشرها على المستوى الجامعي¹

ويعرفها أيضا جمال بدير: «على القلب النابض لأي مؤسسة حيث يبدأ فيها البحث ويودع في العقل المفكر للمجتمع، أو هي مستودع للثقافة الداعمة التي تتوقع في المستقبل.

ويعرفها يوسف عبد المعطي في قاموسه الشارح في علوم المكتبات والمعلومات على أنها مكتبة أو مجموعة من المكتبات الجامعية التابعة للجامعة تدعم تحقيق أهدافها من خلال تقديمها لخدمات المعلومات المجتمع المستفيدين منها

وان المكتبة لا تعمل من ذاتها بل يوجد هناك إنسان يعطي المكتبة الحيوية، فهي تشبه الكائن الحي، وتزداد باستمرار وتضخم باستمرار، وتعتمد إلى العقل وتفتح الذهن الإنساني²

2-4-2- أنواع المكتبات الجامعية

لقد تنوعت المكتبات وتعددت تبعاً لها وأغراضها وفئات المستفيدين منها إن أنواع المكتبات ما يأتي³:

أ / مكتبة المعاهد المتوسطة: وهي تقدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي، ومن وظائفها لتزويد الطلاب بالمهارات الفنية والمهنية في مجالات التنظيمية والتجارية والمهنية بوجه عام، لذا يجب أن تحظى مجموعات المكتبة كل هذه المجالات كما يجب أن تشمل كل أشكال المواد المكتبية من كتب والمجلات كما يجب أن تشمل كل أشكال المواد المكتبية من كتب و دوريات ونشرات ومصادر تعليمية وقوائم ببيوجرافية ووسائل شخصية وبصرية وغير ذلك.

ب / مكتبات الكليات: هي في المؤسسات التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرسه بالكلية، ولقد تطورت وظيفتها بحيث تركز اهتمامها إلى تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة، وكذلك تقديم واختيار المواد التعليمية التي تخدم البرنامج التعليمي، وكذلك تسهيل حركة الإعارة وتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس والمراجع واعداد البحوث

ج / المكتبة المركزية الجامعية: على الرغم من وجود مكتبة بكل كلية من كليات الجامعة، فإن وجود مكتبة مركزية بالجامعة تنطوي تحتها جميع مكتبات الكليات والمعاهد التابعة للجامعة، بعد أساسا للتنظيم السليم

¹ بدير جمال: المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. ط 1، دار الحامد، عمان، 2008، ص 118

² يوسف عبد المعطي ياسر: القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات انجليزي - عربي مع كشاف عربي - انجليزي، ط 1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2009، ص 490

³ شريف محمد عبد الجواد: الايضاح بالمكتبات ومراكز مصادر المعلومات، ط 1، دار العلم و الايمان للنشر و التوزيع، كفر الشيخ، 2009، ص 13

للخدمات المكتبية للجامعة، حيث تقوم هذه المكتبة المركزية بعمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات التابعة لها، كما تقوم بتوفير أساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات وقد تحتوي على المواد المكانية التي لا يمكن توفيرها لكل مكتبة كلية على حدى.

د / مكتبات الأقسام: من المتبع في التعليم الجامعي وجود عدة أقسام بكل كلية من الكليات، لتلك وجود مكتبة بكل قسم بها يعد من الطرق المناسبة لتوفير مواد البحث للأعضاء هيئة التدريس بالقسم، وحتى تكون هذه المواد تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب إلى مكتبة الكلية أو المكتبة المدرسية، وعادة ما يقوم أحد المعيدين أو المدرسين المساعدين بالقسم بأمانة هذه المكتبة¹.

3-4-2- أهمية المكتبات الجامعية :

من المسلم به أننا نعيش في عصر يتسم بالتقدم والتطور العلمي والتكنولوجي السريع، الذي شمل مختلف مناحي الحياة، وأن تطور هذه الحياة وتقدمها يقوم على أساس من العلم والبحث الذي يدخل كعامل هام في مختلف مناحي الحياة ومناشطها، ومقوماتها، وهنا يأتي دور المعلومات الذي يلعب دوراً أساسياً في مختلف مجالات التنمية والتطور.

وقد يتبادر إلى الذهن تساؤل يطرح نفسه... لم كل هذا الاهتمام بالمعلومات والإجابة على هذا التساؤل يمكن طرحها أو إيضاها بأن المعلومات منذ القديم.... وحتى عصرنا الحاضر تشكل الأساس للمدين القوي الذي تبني. ه الدولة إستراتيجيتها وخطتها التنموية في كافة المجالات العلمية والثقافية .

ولأهمية المعلومات، فلا غرور أن تتحمل المكتبات العبء الأكبر في الحصول على مختلف أوعية المعلومات ثم تتولى تلك المكتبات القيام بتنظيمها بأساليب فنية، ساعية في تلك إلى تيسير الوصول إلى تلك الأوعية في أسرع وقت وبأسهل طريقة²

حيث تعد المكتبات الجامعية ركيزة أساسية من ركائز التعليم في الجامعة بما لها أهمية في توفير

¹ العليا أحمد عبد الله : أسس علم المكتبات والمعلومات : النشأة ، المجالات ، الوظائف ، المصطلحات ، ط 1 ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، 2005، ص 52.

² التراوري محمد عوض: إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية . ط1، دار الجامع للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 145.

الخدمات التي يحتاجها الطلبة والأساتذة والمجتمع الأكاديمي على وجه العموم لذا فإنها تحضي باهتمام كبير و دعم مادي ومعنوي من قبل المسؤولين وأصحاب القرار في معظم الجامعات لما تقدمه من نشاطات في تشجيع البحث العلمي و دعم المنهاج الدراسي و البرامج الأكاديمية الأخرى من خلال توفير مصادر المعلومات بإشكالها وأنواعها المختلفة سواء كانت هذه المصادر تقليدية أو الكترونية أو سمعية وبصرية وتعتبر المكتبات من أهم مرافق الجامعات إن لم تكن أصها على الإطلاق ومسؤولة للعبة وتطوير هذه المكتبات هي مسؤولية مشتركة تقع على عائق رئاسة الجامعة وإدارة المكتبة والعاملين فيها وعلى المستفيدين منها لكي تكون في النهاية مكتبات جامعية متطورة تحقق أهداف المكتبة من ناحية وتحقيق رسالة الجامعة العلمية من ناحية أخرى.

وتكمن أهمية المكتبات الجامعية في أنها العمود الفقري للجامعات الحديثة ونظاما فرعيا مهما يسهم في تحقيقها لأهدافها ورسالتها، إذ يتوقف نجاح العملية التعليمية - التعليمية والبحثية فيها على توافر مكتبة حديثة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة سير الإفادة من مجموعاتها.

وكذلك تكمن أهميتها في استرجاع المعلومات والخدمات المكتبية، وما تضمنه ذلك من الإرشاد المكتبي ومعاونة رواد المكتبة على الإفادة من المجموعات الموجودة، ويشمل ذلك عمليات الإعارة تصوير خدمات المراجع. ويرجع السبب الرئيسي في هذه الأهمية إلى ما توفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة لأفراد المجتمع الجامعي. وأيضا تلبية لحاجاتهم المعلوماتية المختلفة، وتقديم لهم خدمات معلوماتية رفيعة المستوى لتسهيل عملية الإفادة من المعلومات المتوفرة.¹

2-3-4- أهداف المكتبة الجامعية :

تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، باعتبارها نظاما فرعيا أساسيا من النظام الكلي للجامعة، وإحدى وسائل حركته واستمرارية وتطوره وإذا كانت وظائف الجامعة تتمثل بالتعليم واكتساب الطلبة المعارف اللازمة لزيادة تحصيلهم الأكاديمي وتنمية شخصياتهم تنمية شاملة متكاملة، وإعدادهم للعمل المستقبلي وتكوينهم الاتجاهات الإيجابية، وبالبحث العلمي الذي يعد عاملا أساسيا في توليد المعارف وتحقيق التقدم العلمي والتكنولوجي، وتشجيع المجتمع الجامعي على القيام به، و بخدمة المجتمع، إذ تقوم الجامعة بدورها كقوة أساسية في تنمية المجتمع وتحديثه، ومنع فرصة متكافئة أمام قواه الحية، وتقديم خدماتها إلى جميع قطاعاته بالفتاحها على مؤسسات المجتمع المحلي جميعها وتقوية روابطها معها، فإنه يمكن حصر أهداف المكتبة الجامعية في:²

¹ علوي محمد عوده المالكي، مجبل لازم: المكتبات النوعية الوطنية الجامعية المتخصصة العامة المدرسية، ط1، الوراق، عمان، 2007،

² بدر احمد عبد الهادي، محمد فتحي: المكتبات الجامعية: تنظيمها وادارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي

- تنظيم وتطوير وخدمة المنهج الدراسي في الجامعة أو الكلية عن طريق اختيار وحفظ المواد المكتبية التي ترتبط بهذا المنهج.
- تسيير وسائل البحث والدراسة من خلال توفير المعلومات ومصادر البحث والمعرفة التي يحتاج إليها الطلاب والباحثين كل في مجال تخصصهم والتي يحتاج إليها الأساتذة في إلقاء محاضراتهم على طلابهم.
- تنظيم مجموعات المكتبة وذلك بإعداد القهارين لها ووضع اللافتات الإرشادية التي تعاون القراء في الحصول عليها.
- تقديم الخدمات المكتبية للقراء خدمات الإعارة بأنواعها والخدمات الرجعية البيبليو عراقية وكذلك إعداد برامج التدريب للقراء على كيفية استخدام المكتبة العلمية والمعلومات التي تساعد الطالب الباحث والأستاذ على أداء رسالته العلمية ومعرفة مدى ما وصلت إليه المجتمعات الأخرى.
- المشاركة في تطوير علم المكتبات عن طريق تدريب العاملين في حقل المكتبات من غير المتخصصين عن طريق عقد الدورات التدريبية ورفع مستواهم المهني وعقد المؤتمرات والندوات والقاء المحاضرات والبحث في كل ما يساهم في تطوير المكتبات والمعلومات¹

2-4-5- وظائف المكتبات الجامعية :

- تتمثل وظائف المكتبات الجامعية وقدرتها على الاستجابة للاحتياجات الجامعة التي تخدمها في البنود التالية:
- ✓ إدارة وتنمية المجموعات بما يضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة القيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث، وذلك عن طريق الاختيار والتزويد والتسجيل وغيرها من العمليات اللازمة لذلك
 - ✓ (التعليم تلك المجموعات وما يتضمنه ذلك من فهرسة وتصنيف وتكليف واستخلاص وغيرها من العمليات التي تكفل ضبط المجموعات وتحليلها وحفظها وصيانتها لضمان استخدامها للأجيال القادمة.
 - ✓ تقديم الخدمات المكتبية واسترجاع المعلومات وما يتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة على الاستفادة من المجموعات الموجودة ويشمل ذلك عمليات الإعارة والتصوير وخدمات المراجع فضلا عن خدمات استرجاع المعلومات المتخصصة.
 - ✓ التعاون والتنسيق وذلك الاستفادة من مصادر المعلومات داخل الوطن وخارجه والمشاركة والإسهام في نجاح شبكة المعلومات الوطنية.
 - ✓ البحث والتطوير وتعليم استخدام المكتبة وهذه الوظيفة مهمة عملية أكاديمية ومهنية يقوم بها أمناء

ط4، دار غريب، القاهرة، 2001، ص 27.

¹ إسماعيل وائل المختار: إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 250

- المكتبات الجامعية وأخصائيو المعلومات لتطوير العمل المكتبي والارتفاع بمستوى الأداء الوظيفي والمعلوماتي والتوثيقي، ويدخل هذا أيضا دراسة المستفيدين من الخدمات المكتبية بحيث تأتي الخدمات مستجيبة لاحتياجاتهم من المعلومات، وقد خصصنا فصلا عن تعليم استخدام المكتبة.
- ✓ تقديم خدمات للقراء بالنسبة لكيفية استخدام المواد واصدار النشرات والتعليم الفردي أو الجماعي للطلاب، فضلا عن تقديم الوسائل التعليمية الأخرى.
 - ✓ توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة بالنسبة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.
 - ✓ إرساء قواعد التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تفتني مجموعات علمية هامة يمكن أن يستفيد منها الباحثون
 - ✓ وكذلك للمكتبات الجامعية ثلاث وظائف رئيسية مستمدة من وظائف الجامعة وهي التعليم، والبحث العلمي وخدمة المجتمع، فكل جامعة برامجها الأكاديمية الخاصة في مجال التدريب والتأهيل كما أن لها برامجها في مجال البحث العلمي والدراسات العليا، هذا بالإضافة إلى دورها الفعال في خدمة البيئة المحيطة بمختلف جوانبها وأبعادها. ولهذا يجب على مكتبة الجامعة أن تسعى إلى خدمة هذه البرامج الثلاث بفاعلية من خلال تقديم ما يلزمها من مصادر وخدمات مكتبية.¹

2-5- الرقابة

2-5-1- تعريف الرقابة

هي انضباط عام في التسيير تهدف الاجزام والالتزام بالإجراءات القانونية والقواعد وأي عملية تؤدي إلى تحقيق مبادئ الثقة كما أنها عملية تهدف إلى إيجاد أو اكتشاف بطريقة عملية وسريعة الأخطاء والغش و تهدف إلى التأكد من أن كل التسجيلات التي تمت وفقا للقانون وللقواعد الخاصة بالمؤسسة، ولهذه الكلمة تعريفا لغويا وآخر اصطلاحيا، هذا ما سنتطرق إليه فيما يلي:

أولاً: التعريف اللغوي للرقابة

أصل كلمة رقابة قب " يرقب رقوبا ورقابة حرس انتظر، حاذر رصد رقابة الله في أمره، خافه وجاء معناه اللغوي

¹ بدر أحمد عبد الهادي، محمد فتحي: المكتبات الجامعية تنظيمها وارثها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، ط4، دار عربي للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 31-35

في معجم آخر على أنها راقب مراقبة أي حرسه لاحظه¹. والرقابة تعني قوة أو سلطة التوجيه و التفتيش ومراجعة العمل وتعني السهر أو الحراسة وكذلك الترصد والملاحظة²10.

ثانيا: التعريف الاصطلاحي

تنوعت وتعددت المفاهيم الاصطلاحية للرقابة وارتأينا إلى ذكر أهمها:

تعريف هندي فايل: "الرقابة هي التحقق ما إذا كل شيء يحدث طبقا للخطة الموضوعة والتعليمات الطاردة والمبادئ المتحدة وأن غرضها هو الإشارة إلى نقاط الضعف والأخطاء بقصد معالجتها ومنع تكرار حدوثها كما أنها تطبق على كل الأشياء (الناس، الأفعال)³.

الرقابة هي تعبير شامل عن الإشراف والمتابعة وقياس الأداء وتحديد المعايير ومقارنتها بالإنجازات⁴.

الرقابة وظيفة من وظائف الإدارة، وهي عملية متابعة الأداء وتعديل الأنشطة التنظيمية بما يتفق مع إنجاز الأهداف، من خلال هذا التعريف نستنتج أن صاحب هذا التعريف حاول أن يثبت لنا بأن الرقابة هي وظيفة مهمة من وظائف الإدارة داخل أي مؤسسة تحاول وتهدف إلى متابعة الأداء بما يتفق مع الأهداف المحددة في الخطة المبرمجة، لكنه أهمل شيء مهم، هو أن الرقابة تساهم في عملية المتابعة والتحقق من الأخطاء والانحرافات، ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها لمنع حدوثها مرة أخرى.

الرقابة هي التأكد من أن التنفيذ يتم طبقا للخطة الموضوعة وأنه يؤدي إلى تحقيق الهدف البداية والعمل على كشف مواطن الضعف لعلاجها وتقويمها⁵13.

2-5-2- الاتجاهات المختلفة للرقابة

تعتبر الرقابة من العمليات التي تم تناولها من عدة زوايا ونظريات.

أولاً: النظرية التقليدية

يرى أنصار هذا الإتجاه أن الرقابة عملية تفتيش وبحث عن الأخطاء وتهديد للأطراف ومن أبرز المفاهيم المتعددة حسب رأيهم هي السلطة، القوة، والمسير أو المسؤول عن العملية الرقابية يستعمل سلطته وقوته في إجبار الأفراد العاملين على تنفيذ الأوامر والتعليمات وليس رغبة في إنجاز بحد ذاته فهو يهتم بحرفية اللوائح والقوانين والأنظمة وتطبيقها كما جاءت، وهذا بضمن العمل طبقا لذلك، إن الهدف من هذه النظرية هي أن تكون الرقابة وسيلة لتصيد الأخطاء، ليعاقب عليها أكثر من كونها وسيلة لتصحيح العمل وتطويره، فالقوانين

¹ أحمد زكي، يوسف محمود: المعجم العربي، المدرس للمدرسة والجامعة والمكتب والمنزل، دار الكتاب المصري، القاهرة، بدون سنة.

² إبراهيم أنس: المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، ج 1، الطبعة 2، دار المعارف القاهرة، سنة 1972.

³ عبد الكريم أبو معطف: لإدارة التنظيم المفاهيم، الوظائف، العمليات، سنة 2001، ص 246

⁴ كامل بربر: الإدارة عملية ونظام، المؤسسة الجامعية للدراسات، سنة 1996، ص 147

⁵ عبد السلام بدوي: الرقابة على المؤسسة العامة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، بدون تاريخ، ص 87.

واللوائح التي يراقب سير العمل تصبح رائعة، وقد تحول دون إبداع الأفراد والجماعات عون أن تكون أساسا لتحقيق الكفاءة الفعالية والإدارية، فالرقابة حسب هذا الاتجاه هي عملية تفتيش وتخويف للأفراد والنظم¹.

ثانيا : النظرية السلوكية

اهم أنصار هذا الاتجاه بالجانب الإنساني لعملية الرقابة حيث يركزون في تعريفهم للرقابة على ناحية قدرتها على التأثير فيسلوك وتصرفات الأفراد العمال داخل المؤسسة بنظرة إيجابية تساعد على تطوير أدائهم نحو الأحسن هذا من جهة ومن جهة أخرى فإنهم يرون بأن الرقابة عند اهتمامها بسلوكيات الأفراد العاملين داخل المؤسسة أو التنظيم فيها، فإنها تؤثر فيه وبالتالي تحقق أهدافه والنتائج المبرمجة والمسطرة هذه النظرية تثبت أهمية العلاقات الإنسانية في القيام بعملية الرقابة كما يبرز دور القيادة والدوافع والإشراف في تحقيق النتائج والأهداف²

ثالثا: النظرية التطبيقية (العلمية)

حسب أنصار هذا الاتجاه، فإن الرقابة تركز على ثلاثة خطوات أساسية للقيام بوظيفتها وهي:

1. وضع المعايير والمقاييس؛
- 2 قياس الأداء ومقارنته بالمعايير ؛
- 3 تصحيح الفرق بين النتائج الفعلية والخطط الموضوعية.

2-5-3- خطوات إجراء الرقابة

أولا: تحديد معايير الرقابة

لكي يتم مراقبة أداء المؤسسة لأعمالها بطريقة كفؤة فإنه يجب أن يكون هناك عدة معايير لمستويات الأداء تختلف بطبيعة الحال من مؤسسة إلى أخرى فنجد بعض المنعطفات تحدد رقما معين كمعيار النتيجة بنشاطها تعمل جاهدة للوصول إليه وفي مؤسسات أخرى يكون وضع المعايير في شكل تحديد مكانة المؤسسة في السوق، وهذه المعايير الخاصة بالأداء تكون للفرد، للقسم للإدارة للمؤسسة ككل³.

1. معايير الربحية المتمثلة في معدل نمو الأرباح المستهدف رقم الربح المطلوب... إلخ.
2. معايير تسويقه مثل حصة المنظمة في السوق، حجم مبيعات معين، معدل نمو المبيعات.

¹ عبد السلام بدوي، مرجع سابق، ص 87

² عبد الرحمان الصباح: مبادئ الرقابة الإدارية المعانية، التعليم، التصحيح، جامعة عمان الأهلية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، 1998، ص 18

³ أبو بكر مصطفى بعيرة: الرقابة الإدارية في المنظمات مفاهيم أساسية المنظمة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الدول العربية، دار الهدى للستر، العدد، 273، مصر، 2003، ص 60.

3. معايير تكنولوجية: ابتكار وتقديم منتج جديد، تطوير استخدام السلعة.
4. معايير زمنية: إنجاز مهمة أو إنتاج عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية.
5. معايير مالية مثل نسبة معينة للسيولة أو نشاط ورأس المال.
6. معايير إنتاجية: مثل حجم معين من الإنتاج، نسبة استغلال الطاقة.
7. معايير ترتبط بالقوة العاملة: مثل أنواع برامج التدريب المطلوبة لمختلف العاملين بالمؤسسة للرفع من كفاءتهم وقدراتهم، ونظام الأجور والحوافز .
8. معايير التكلفة: مثل قيمة تكلفة إنتاج وحدة واحدة من سلعة معينة.

ثانيا: قياس مستوى الأداء الفعلي وتحليل أسباب الانحرافات إن وجدت

تتم هذه الخطوة مقارنة الأداء الفعلي بالمخطط في ضوء المعايير الموضوعية سالفًا وتحديد نوع وطبيعة الانحرافات والفرق بينهما، بمعنى ما إذا كانت هذه الانحرافات تؤثر أو لا تؤثر غير ملائمة للمؤسسة. عند الانتهاء من قياس مستوى الأداء تقوم المصلحة المعنية بتحديد وتحليل أسباب هذه الانحرافات.

ثالثا: تصحيح الانحرافات

بعد قياس المستوى الفعلي ومقارنته بالمعايير الموضوعية فإن الدور العام الذي تؤديه عملية الرقابة جيدة يتمثل في تصحيح الانحرافات التي قد توجد في الأداء الفعلي كما تم اسمه أصلا في الأهداف، وعند محاولة تصحيح وإعادة الوضع إلى ما هو مطلوب وفق للمخطط فإنه قد يحدث أحد الأمور الثلاثة:

1. أن تستمر الانحرافات في الظهور، وإن كان ذلك في الحدود المسموح بها، إن استمرار تذبذب الأداء بشكل واضح، يجب النظر إليه بدقة، وحذر، حيث قد يكون مؤشر جوهري في العملية الإدارية.
2. قد يكون نظام الرقابة دقيق ومحكم وفي هذه الحالة فإن سرعان ما تتم السيطرة على الانحرافات وإعادة الأمر إلى مساره المرسوم
3. قد يعجز نظام الرقابة عن تصحيح الانحرافات، وبالتالي يخرج مستوى الأداء على طريق الخط المرسوم له وأيضا عن الحدود المسموح لها زيادته أو نقص مثل هذا الوضع إن استمر لفترة طويلة سوف يؤدي حتما إلى تدمير المؤسسة¹.

4-4-2- أنواع الرقابة

باعتبار أن الرقابة مجموعة من الإجراءات تتخذ من أجل تجنب وقوع المسيرين والموظفين في ثغرات

¹ السعيد بلوم: أساليب الرقابة، ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة المحركات والجرارات بالسوناكوم (SONACOM)، رسالة لنيل شهادة الماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2022، ص 19-20.

وأخطاء للحصول على تخطيط محكم، فإن هذا النوع من التنظيم له أنواع، هذا ما سندرسه فيما يلي¹، حيث يتم تقسيم أنواع التنظيم بالاعتماد على عدة أسس ومعايير.

أولا على أساس المستويات الإدارية

حسب هذا المعيار يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع:

1. الرقابة على مستوى المؤسسة: من خلالها يتم تقييم الأداء الكلي للمؤسسة خلال فترة محددة لمعرفة مدى تحقيق الأهداف الموضوعية، وذلك بانتقاء مجموعة من المعايير الخاصة بالمؤسسة في السوق، نمط المبيعات العائد على الاستثمار، وفي حالة عدم تحقق هذه المعايير يتم اتخاذ مجموعة من الإجراءات تتمثل إعادة تصميم الأهداف ووضع الخطط؛ إجراء تغييرات في الهيكل التنظيمي؛ توفير وسائل الاتصالات الداخلية والخارجية وتوجيه دافعية الأفراد العمال داخل المؤسسة؛

2. الرقابة على مستوى العمليات: تكون هذه الرقابة بشكل يومي للعمليات والأنشطة التي تتم داخل المؤسسة مثل التسويق الإنتاج العمال ويعتمد هذا النوع من الرقابة على مجموعة من المعايير:

- زيادة مراقبة الجودة على الإنتاج

- تعديل معدلات تشغيل الآلات

- خفض الانفاق في المصروفات البيعية

- تشغيل العمال وقت إضافي للارتفاع بمعدل الإنتاج

- قياس نسبة الإنتاج مطابق للمواصفات مع مجموعة الوحدات المنتجة

3. الرقابة على مستوى الأشخاص في هذا النوع من الرقابة يتم تقييم سلوك الفرد وأدائه وإنتاجه في العمل، ويتم الاعتماد في ذلك على عدة معايير تطبق على الفرد العامل منها ما هو كمي، وكيفي، تتمثل في تقارير الأداء التي يقوم بإعدادها رؤساء العمل على رؤوسهم.

ثانيا: على أساس توقيت القيام بالرقابة

حسب معيار توقيت القيام بالرقابة يمكن لنا أن نميز بين ثلاثة أنواع من الرقابة

1. الرقابة السابقة: يهتم هذا النوع من الرقابة على مدى توفر جميع متطلبات ووسائل الإنتاج، قبل البدء في التنفيذ، فهو يخلق نوع من التوازن بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع، كما انها تعمل على الشئء بالمشاكل المتوقع حدوثها، وذلك من أجل اتخاذ كامل الإجراءات لمواجهةها، وإيجاد الحلول المناسبة لها وبالتالي، فإن هذه

¹ بوسيف لامعة: النظام القانوني للرقابة على المؤسسات العمومية الاقتصادية في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون عام للأعمال جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2013، ص 07.

الرقابة تساعد على مواجهة المستقبلية التي تعترض طريق التنفيذ الأحسن¹ 21.

2. الرقابة الجارية: هذا النوع الرقابي يهتم بالمعلومات التي تصل إلى المديرين من بجوار العمل، مستوى الإنجاز المحقق، ونكشف هذه الرقابة عن الانجرافات في الأداء أثناء تنفيذ النشاط أو العمل، مثلاً، أثناء تحويل المدخلات إلى مخرجات مثلاً تقوم المؤسسة بالقيام بعمليات تفتيش عند بداية كل مرحلة من مراحل العملية .

3. الرقابة اللاحقة بعد الانتهاء من تنفيذ الأنشطة يتم التركيز على الأداء الماضي، وبالتالي تتدخل الرقابة، بإبلاغ الإدارة بنتائج التنفيذ بعد فترة زمنية معينة وتزويدها بنتائج المقارنة بين الأهداف الفعلية والأهداف الموضوعية سابقاً، في هذا النوع من الرقابة يتم التعامل مع منتجات المؤسسة من السلع والخدمات من حيث الكم والكيف، إنها تقوم بالرقابة على السلع بعد انتهاء من الإنتاج، وقبل شحنها إلى الأسواق والعملاء²

ثالثاً: على أساس طبيعة التوجه بالرقابة

تميز بين مجموعة من أنواع الرقابة

1. الرقابة الشخصية المركزة على الفرد وكيف يتم اتخاذ القرارات من طرفه، وكيف يكون سلوكه القيادي والإشرافي داخل المؤسسة.
2. الرقابة البيروقراطية: أي الاهتمام بجميع الإجراءات والمهام التي تنفذ لها الأعمال والتركيز على مدى مطابقة هذه الإجراءات، وطرق الأنشطة بالقواعد والأساليب المستخدمة.
3. الرقابة على الانتاج: أي الاهتمام والرقابة على المخرجات، حجم الإنتاج، ونوعية الإنتاج، جودة الإنتاج، الأرباح.
4. الرقابة الثقافية التركيز والاهتمام على مدى وضوح الأهداف ودرجة الحرية المطبقة واستقلال عمل الأفراد.
5. الرقابة على النتائج أي الاهتمام بجميع الإجراءات والمهام التي تنفذ بها الأعمال، وتوضح العلاقة بين الإدارة والعمالين وبين المراقبين والمواقف عليه، بحث تشد لكل شخص معين أهداف ونتائج متوقعة يحاسب عليها من قبل رئيسه .

رابعاً: على أساس جوهر الرقابة

نجد ثلاثة أنواع.

1. الرقابة التنظيمية: تركز على تطبيق خطوات الرقابة التي تضعها المنظمة من أجل تحقيق أهدافها .
2. الرقابة الاجتماعية: تتعلق هذه الرقابة بالأعراف والتقاليد والمفاهيم وتشكل عند العمال والموظفين التي تحدد سلوكهم وفقاً لمعايير معينة.

¹ عبد السلام أبو الفحف: أساسيات التنظيم الإداري، دار الجامعة الجديد للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 476.

² السعيد بلوم، مرجع سابق، ص 25

3. الرقابة الذاتية : تتمثل في شعور بالرقابة ينبع من داخل الفرد، وذلك بوضع طرق وأهداف محددة يسعى الفرد للوصول إليها ومواجهة جميع الانحرافات التي تحول على تحقيق هذه الأهداف التي تخدم عمله، وبالتالي خدمة المؤسسة¹.

خامسا: على أساس طبيعة الجهاز الذي يمارس الرقابة

1. الرقابة المالية: تقوم أجهزة متخصصة بشكل دوري بهذا النوع من الرقابة مثل دواوين المحاسبة، المراجعة وتشمل الرقابة المحاسبية عن طريق رقابة السجلات والمستندات والدفاتر وكذلك أسلوب عمل على النظام المحاسبين، فهذا النوع من الرقابة يحافظ على الممتلكات المالية للمؤسسات من التلف والسرقة والنهب والاسراف حتى لا تقع المؤسسة في انحرافات يصعب علاجها.

2. الرقابة الإدارية تشمل على خطة التنظيم والوسائل والإجراءات المختصة بصفة إنسانية لتحقيق أكبر كفاءة إنتاجية ممكنة وضمان تحقيق السياسات الإدارية، إذ تشمل على كل ما هو إداري، سواء كانت برامج تدريب العمل طرق التحليل الإحصائي، ودراسة حركة المؤسسة عبر مختلف الأزمنة تقارير الأداء، الرقابة على الجودة².

3. الرقابة السياسية أو الشعبية: هذا النوع من الرقابة تقوم به الأجهزة والسياسات والمنظمات الشعبية المختلفة للدولة على أعمال السلطة والأجهزة الإدارية المختلفة في النظم الإدارية .

4. الرقابة التشريعية : السلطة التشريعية في الدولة هي السلطة التي لها حق اصدار القوانين بجانب إقرارها للأهداف والسياسات والخطط العامة للدولة، كما أن الرقابة التشريعية ينعكس أثرها بشكل واضح على الأداء الإداري العام باعتبارها تمثل الأداة المستخدمة لأجل بلوغ الأهداف المحددة من قبلها ولذلك تقوم السلطة التشريعية بالتصديق على الأهداف العامة للدولة وتحديد هيكل التنظيم الإداري العام، وتقوم الرقابة التشريعية بالتدخل في العمل الإداري العام عن طريق الرقابة على الخطة العامة المتعددة وتحديد الانحرافات وأسباب تلك الانحرافات لأجل إيجاد الإجراءات المناسبة للعلاج³

5. الرقابة القضائية تمارس الرقابة القضائية على نشاطات سلطات الضبط المستقلة وجودها من مبدأ حق التقاضي المكرس في الأنظمة القانونية. فلكل مبدأ أساس والرقابة القضائية أساسها القانون العضوي رقم 98/01 المتعلق باختصاص مجلس الدولة وعمله والنصوص التأسيسية لسلطات الضبط بعناية المصدر الذي ينحدر منه مبدأ الرقابة

¹ عبد السلام أبو القحف: أساسيات التنظيم والإدارة، الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، سنة 2002، ص 73.

² عوادي عمار: عملية الرقابة على أعمال الإدارة العامة، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1984، ص 40.

³ سعيد عبد المنعم: الرقابة على أعمال الإدارة في الشريعة الإسلامية، النظم المعاصرة، دار الفكر العربي، مصر، سنة 1973، ص 172.

سادسا: على أساس المؤسسة.

1. الرقابة الداخلية : دورها هو الاهتمام بجميع الأنشطة والمهام التي تمارسها المنظمة داخل محيطها وفي كافة المستويات الإدارية مثل الرقابة على العمال الرقابة على الإدارة، ... إلخ. حيث بموجها تتم عملية مراقبة نشاطات المؤسسة عن طريق جهاز الرقابة يكون داخل المؤسسة ويمنح في العادة استقلالاً عن الإدارة التي تقوم بمراقبة أعمالها، وذلك ضماناً لعدم التأثير في الكيفية التي يمارس بها هذا الجهاز أعماله، وتتمثل الرقابة الداخلية بمفهومها الشامل فيما يلي¹:

- تقييم درجة دقة وصحة وشمول المعلومات الإدارية التي تم توفيرها في داخل المؤسسة؛
- تقييم درجة كفاءة الأداء واقتراح أساليب لتحسين طريقة أداء المؤسسة لمهامها ؛ تقييم أوجه الرقابة في مختلف نشاطات المؤسسة والعمل على جعلها أكثر كفاءة وبأقل قدر من التكاليف؛
- فحص مدى تطابق نشاطات المؤسسة مع السياسيات والإجراءات الموضوعية من قبل الدولة؛
- المحافظة على أصول المؤسسة ومنع التلاعب بها أو سرقتها واتلافها واكتشاف مواطن الخلل التي تؤدي إلى ذلك.

2. الرقابة الخارجية : يقوم مبدأ هذه الرقابة على الاعتقاد بأن العاملين مدفوعون أصلاً لحواجز خارجية، يحتاجون لأن يكونوا تحت رقابة مديرهم، هذه الرقابة تضمن ثلاث مراحل²

أ. المرحلة الأولى: تحديد معدلات معايير الأداء.

ب. المرحلة الثانية : وضع المقاييس بدقة بحيث لا يلتفت أو يناور العاملون حولها.

ج. المرحلة الثالثة ربط المكافآت مباشرة بالأداء.

¹ أحمد حافظ: مبادئ الإدارة العامة، دار الفكر العربي، مصر سنة 1979، ص 286.

لامعة يوسف: مرجع سابق، ص 40²

تانيا:

الجانب التنظيري

المراسلة

الفصل الثاني:

مور الرقابة في تكسي

جور الخدمت بالمكتبا

الجامعة

1-3-1 اجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد الاطار المنهجي و النظري في البحوث و الدراسات ننتقل الى الجانب الميداني للدراسة الذي يعد تكملة و تدعيم للخلفية النظرية للبحث العلمي و الذي يعد خطوة مهمة و يظهر ذلك من خلال ما يمكن التوصل اليه من نتائج ذات قيمة علمية و عملية تعكس و تفسر الواقع المدروس.

بداية قمنا بتقديم مكتبة القطب الجامعي دريد عبد المجيد تبسة و الشطر الثاني في هذا الفصل خصصناه للعناصر المنهجية للجانب الميداني اما الشطر الثالث فتناولنا فيه تحليل بيانات الدراسة و انتهت بنتائج على ضوء الفرضيات

1-3-1-1 منهج الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة الى الكشف عن دور الرقابة في تحسين جودة الخدمات بالمكتبة الجامعية بالقطب الجامعي دريد عبد المجيد جامعة تبسة

ولفهم الموضوع وتحليل مشكلة بحثنا، وجب على الباحثين اتباع منهج معين، كون المنهج هو: "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة الموضوع للوصول الى نتائج علمية وموضوعية تمكنه من الاجابة على الاسئلة والاستفسارات التي يثيرها الباحث"¹.

- "وهو الطريقة التي يتعين على الباحث ان يلتزمها في بحثه، حيث يتقيد باتباع مجموعة من القواعد العامة التي تهيمن على سير البحث، ويسترشدها الباحث في سبيل الوصول الى الحلول الملائمة لمشكلة البحث."²

- كما ان "المنهج هو علم التفكير، وهو طريق كسب المعرفة او الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة."³

- "وهو الأداة والوسيلة التي تعتمد وترتكز عليها المجتمعات في تحقيق اهدافها ومكانها داخل او خارج المؤسسات التربوية التعليمية."⁴

وقد اقتضت طبيعة الموضوع اتباع المنهج الوصفي نظرا لملاءمته مع الدراسة الحالية، حيث يعتبر المنهج الوصفي من اكثر المناهج تداولا في البحوث العلمية ذلك أنه "يقوم بالبحث عن اوصاف دقيقة للظاهرة المدروسة"¹.

¹ خالد حامد: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية، ط2، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012، ص 27،

² عبد الفتاح خضر: إزمة البحث العلمي في العالم العربي، ط3، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، الرياض، السعودية، 1992، ص 17،

³ محمد ركان الدغبي: إساليب البحث العلمي ومصادر الدراسات الاسلامية، ط2، مكتبة الرسالة، عمان، الاردن، 1998، ص 33،

⁴ مروان عبد المجيد ابراهيم: اسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق، عمان، الاردن، 2000، ص 61،

* يقوم المنهج الوصفي على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول الى اسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها، واستخلاص النتائج لتعميمها، ويتم ذلك وفق خطة بحثية معينة، وذلك من خلال تجميع البيانات وتنظيمها وتحليلها.²

* "المنهج الوصفي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا".³

* "اسلوب من اساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة او موضوع محدد من خلال فترة او فترات زمنية معلومة وذلك من اجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة".⁴

* المنهج الوصفي عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل اليها على اشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.⁵

2-1-3- مجالات الدراسة:

● المجال البشري: اشتملت الدراسة على عينة قدرها 14 موظف بمكتبة القطب الجامعي دريد عبد المجيد جامعة تبسة

● المجال المكاني: اجريت الدراسة الحالية بمكتبة القطب الجامعي دريد عبد المجيد جامعة تبسة

- التعريف بمكتبة القطب الجامعي

في يوم 16 رجب 1443 الموافق ل 17 فيفري 2022 تفضل السيد ربيعة العيد وزير المجاهدين وذوي الحقوق بتسمية القطب الجامعي ببولحاف الدير باسم الشهيد دريد عبد المجدي والذي يتسع ل: 8000 مقعد بيداغوجي، بما في ذلك المكتبة والتي تضم مكتبي العلوم الانسانية والاجتماعية والآداب واللغات الأجنبية مناصفة مع معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية وفيها اختصاصات كثيرة ومتعددة

- الهيكل التنظيمي للمكتبة

تتشكل المكتبة من طابقين:

❖ الطابق الأرضي: تودجد به

◀ مكتبة كلية الآداب واللغات الأجنبية

¹ فاطمة عوض جابر، مبرفت علي خفاجة: اسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة الاشعاع الفني، الاسكندرية، مصر، 2002، ص90،

² محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي اسسه وطريقة كتابته، ط1، المكتبة الاكاديمية للنشر القاهرة، 1992، ص30،

³ امين ساعتاني، تبسيط كتابة البحث العلمي، ط1، المركز السعودي للدراسات الاستراتيجية، جدة، 1991، ص78،

⁴ محمد عبيدات و آخرون، منهجية البحث العلمي، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999، ص36،

⁵ رجا و حيد دويدري، البحث العلمي (اساسياته النظرية وممارسته العلمية)، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر، دمشق، سوريا، 2000، ص183،

◀ مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

❖ الطابق الأول: توجد به مكتبة العلوم الانسانية والاجتماعية

وويشتمل كل طابق على:

◀ مكتب الاستقبال والتوجيه

◀ شبك الإعارة

◀ قاعة الدوريات وتحتوي على أمهات الكتب (القواميس والمعاجم....)

◀ قاعة الإعارة للادب الرمادي (أطروحات، رسائل، مذكرات)

◀ فضاء للرصيد الثقافي

◀ قاعة لمعالجة الرصيد الثقافي

◀ قاعة للبحث البيبلوغرافي

◀ قاعة المطالعة الخاصة بالطلبة

◀ قاعة لترميم وصيانة وجرد الرصيد الوثائق المتلف

◀ مكتب مسؤول المكتبة

◀ مكاتب رؤساء المصالح

● التعداد البشري لموظفي المكتبة

◀ مكتبة العلوم الانسانية والاجتماعية 13 موظف

◀ مكتبة كلية الآداب واللغات الأجنبية 11 موظف

◀ مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية 06 موظفين

◀ المجموع 30 موظف

● المجال الزمني و شملت الحدود الزمنية لدراستنا في شقها النظر والتطبيقي منذ الموافقة على

موضوع الدراسة من طرف اللجنة العلمية لقسم علم المكتبات لجامعة العربي التبسي تبسة ويمكن

تجزئتها الى مراحل :

أولا : مرحله التفكير في الموضوع : بداية اختيار وتحديد موضوع الدراسة

ثانيا: مرحله التجسيد العملي والفعلي للدراسة وجاء فيه تحديد الاطار المفاهيمي والنظري و تحديد الاطار

التطبيقي والميداني للدراسة من خلال الزيارات للمكتبة واعداد استمارة استبيان و كتابه المذكرة و اخراجها

بشكل نهائي.

3-1-3 ضبط عينة الدراسة:

تعد العينة دعامة اساسية للبحث العلمي باعتبارها مصدر اساسي في انتقاء المعلومات والمعطيات الواقعة ومن اهم الامور الواجب مراعاتها في اختيار العينة هو حجم العينة.¹ وقد وقع اختيارنا على العينة القصدية التي تعرف على انها تلك العينة التي يقصد بها الباحث اختيارها ليعلم نتائج هذه العينة على الكل فكثير من الباحثين يختارون عينه لسهوله جمعها ومراجعتها وتوفير المستلزمات الخاصة بالبحث.² ويعود سبب اختيارنا لهذا النوع من العينات لانها تتوافق مع طبيعة الدراسة حيث اشتملت العينة على 14 موظف من بين 30 موظف بمكتبة القطب الجامعي دريد عبد المجيد الذين يوفون بغرض الدراسة التي نرغب بالقيام بها .

3-1-4 أدوات جمع البيانات

تحقيقا لأهداف البحث في دراسة عن دور الرقابة في تحسين جودة الخدمات بالمكتبة الجامعية بالقطب الجامعي دريد عبد المجيد جامعة تبسة ما يلي:

❖ الاستبيان:

يقصد بالاستبانة مجموعة من الاسئلة المصممة لجمع البيانات اللازمة عن المشكلة تحت الدراسة وهي اهم الوسائل الفعالة في جمع البيانات شريطة ان يكون الباحث على معرفة دقيقة بالبيانات المطلوب جمعها وبكيفية قياس المتغيرات المرغوب دراستها.³ "اداة تجميع البيانات عن الظروف والأساليب القائمة بالفعل، وتعتمد على اعداد مجموعة من الاسئلة توجه الى جميع أفراد العينة المبحوثة او الى عينات مختارة منها ليقوموا بالإجابة عنها."⁴ يعتبر الاستبيان احد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها ويعتمد الاستبيان على استنطاق الناس المستهدفين بالبحث من اجل الحصول على اجاباتهم عن الموضوع والتي يتوقع الباحث انها شافية بالتمام.⁵

¹ محمد فتحي عبد الهادي، البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات، ط1، الدار المعربة، مصر، 2002، ص 112،

² وجيه محجوب: اصول البحث العلمي ومناهجه، دار المناهج الاردن، ط 2 ، 2005 ، ص 125

³ محمد عبد الفتاح الصيرفي: البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، ط1، دار وائل للطباعة ، عمان، 2002، ص 15،

⁴ ناهد حمدي احمدي: مناهج البحث في علوم المكتبات، ط1، دار المريخ للنشر، الرياض، 1979، ص 126،

⁵ عقيل حسين عقيل: فلسفة مناهج البحث العلمي، مكتبة مدبولي للنشر، 1999، ص 148،

* هو اداة لجمع البيانات تتمثل في مجموعة من الاسئلة المكتوبة تتعلق بظاهرة ما يطلب من المستجوب الاجابة عليها¹.

* كما تعرف على انها نموذج يضم مجموعة من الاسئلة توجه الى الافراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع او مشكل او موقف ويتبع تنفيذ الاستبيان اما عن طريق المقابلة الشخصية او ان ترسل الى المبحوث عن طريق البريد².

- تصميم الاستبيان: مرت عملية تصميم الاستبيان بالخطوات الاتية:

اولا: انشاء مجموعة من الفقرات قوامها (40) فقرة موزعة على أربع محاور موزعة بالتساوي

المحور الأول: كيف يؤثر وجود نظام رقابة قوي على تحديد احتياجات المستخدمين في المكتبة الجامعية؟

المحور الثاني: ما هي السياسات والإجراءات التي يمكن أن تُنفذ من قبل إدارة المكتبة لضمان فعالية الرقابة وتحسين جودة الخدمة؟

المحور الثالث: كيف يمكن للرقابة أن تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المكتبة الجامعية؟

المحور الرابع: ما هي أفضل الممارسات في مجال الرقابة التي يمكن أن تعتمدها المكتبات الجامعية لتعزيز جودة الخدمات؟

ثانيا: تمت صياغة الفقرات بالاعتماد على السهولة والبساطة والوضوح في اللفظ والمعنى مع الابتعاد عن ازدواجية المعاني في كل فقرة واستعمال الفاظ وعبارات التخصص.

ثالثا: عرض الفقرات على الأستاذ المشرف وأساتذة مختصين للتحكيم وإبداء الرأي في صلاحية الفقرات ووضوحها ودقتها في التعبير عن الموضوع المدروس وجوانبها المختلفة.

رابعا: تنفيذ مقترحات الأستاذ المشرف والمختصين وتعديلاته وملاحظاته على فقرات الاستبيان.

2-3- نتائج الدراسة الميدانية

1-2-3- عرض البيانات الشخصية

جدول رقم 01: يبين متغير الجنس

النسبة	التكرار	
64,28%	09	نعم
35,71%	05	لا

¹ فايز جمعة صالح النجار وآخرون: اساليب البحث العلمي، ط1، دار الحامد للنشر، عمان، 2008، ص 58،

² زيدان عبد الباقي: قواعد البحث الاجتماعي، ط2، مطبعة السعادة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 1995، ص 181،

المجموع	14	%100
---------	----	------

من خلال الجدول أعلاه المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ تباين في نوع أفراد العينة، حيث بلغت نسبة الذكور 64.28%، بينما بلغت نسبة الإناث 35.71%

يتبين من خلال النتائج وجود تباين بين الإناث والذكور أي أن عمال المكتبة من الجنسين.

جدول رقم 02: يبين متغير العمر

النسبة	التكرار	
28,71%	04	40-30 سنة
71,42%	10	50-40 سنة
%100	14	المجموع

من خلال الجدول أعلاه والمتعلق بالعمر نلاحظ أن الفئة العمرية للموظفين تتراوح بين سن 30 و سن 50 حيث عادت نسبة 71.42% إلى الفئة العمرية 50-40 سنة بينما نسبة 28.71% عادت للفئة العمرية 40-30 سنة.

يتضح أن عمل موظفي مكتبة القطب الجامعي دريد عبد الحميد كلهم أكثر من 30 سنة وهو ما يجعلهم أصحاب مسؤولية.

جدول رقم 03: يبين متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	
57,14%	08	ثانوي
42,85%	06	جامعي
%100	14	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى الموظفين تراوح بين جامعي و ثانوي حيث بلغت نسبة الموظفين الجامعيين 42.85%، بينما بلغت نسبة ذو مستوى 57.14%، وهذا التنوع يعود إلى المناصب الوظيفية التي تشترط إما مستوى ثانوي أو جامعي.

جدول رقم 04: يبين متغير الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	
50%	07	15-5 سنة

50%	07	أكثر من 15 سنة
%100	14	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ تساوي في عدد الموظفين حسب الخبرة المهنية، حيث بلغت نسبتهم 50%، وعليه فجميع الموظفين يتمتعون بخبرة في مجال المكتبات

2-2-3- عرض وتحليل المحور الأول:

المحور الأول: كيف يمكن لوجود نظام رقابة قوي أن يساعد في تحديد احتياجات المستخدمين في المكتبة الجامعية؟

جدول رقم 05: تعتقد أن وجود نظام رقابة قوي يؤثر على توجيه استراتيجيات تلبية احتياجات

المستخدمين

النسبة	التكرار	
92,86%	13	نعم
00%	0	لا
7,14%	1	ربما
%100	14	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 92.86% من أفراد العينة اجابوا بنعم أي أنهم يعتقدون أن وجود نظام رقابة قوي يؤثر على توجيه استراتيجيات تلبية احتياجات المستخدمين، بينما نسبة 7.14% أجابوا بربما بينما نسبة من اجابوا بلا جاءت معدومة (00%) نستنتج أن مكتبة القطب الجامعي تملك نظام رقابة قوي يؤثر على توجيه استراتيجيات تلبية احتياجات المستخدمين من الطلبة وهيئة التدريس والموظفين.

جدول رقم 06: تشعر بأن الرقابة المفروضة على المكتبة يمكن أن تساعد في تحديد احتياجاتك كمستخدم

النسبة	التكرار	
64,29%	9	نعم
21,43%	3	لا
14,29%	2	ربما
%100	14	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة (64.29%) من الموظفين يشعرون بأن الرقابة المفروضة على المكتبة يمكن أن تساعد في تحديد احتياجاتهم كمستخدمين. بينما نسبة 21.43% من الموظفين تعتقد أن الرقابة لا تساعد في تحديد احتياجاتهم. في حين نسبة 14.29% أجابوا بـ "ربما"، مما يشير إلى وجود تردد أو عدم يقين بشأن فعالية الرقابة في تحديد احتياجاتهم.

يتبين أن الرقابة تساعد في تحديد احتياجات الموظفين وكذا توفير كل احتياجات المستفيدين من الطلبة وهيئة التدريس، ولا يكون ذلك إلا من خلال تنظيم جلسات تدريبية وورش عمل لشرح فوائد الرقابة وكيف يمكن أن تساهم في تحسين الخدمات وتلبية احتياجات المستخدمين بشكل أفضل. وكذا إجراء تقييمات دورية لفعالية نظام الرقابة واستطلاع آراء الموظفين بشكل مستمر لضمان التحسين المستمر والتكيف مع الاحتياجات المتغيرة.

جدول رقم 07: تلاحظ وجود جهود مبذولة من المكتبة لتلبية احتياجات المستخدمين

النسبة	التكرار	
85,71%	12	نعم
00%	0	لا
14,29%	2	ربما
%100	14	المجموع

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الأكبر والمقدرة بـ (85.71%) من الموظفين أجابوا بنعم بمعنى أنه توجد جهود مبذولة من المكتبة لتلبية احتياجات المستخدمين، بينما نسبة من أجابوا بـ "ربما" بلغت (14.29%) في حين نسبة من أجابوا بلا جاءت معدومة.

من تفسير النتائج السابقة يتبين أن نسبة عالية جدا من الموظفين يقرون بوجود جهود مبذولة من المكتبة لتلبية احتياجات المستخدمين، وعليه يجب أن تستمر المكتبة في جهودها لتلبية احتياجات المستخدمين، وربما تزيد من هذه الجهود لتحقيق رضا كامل وذلك من خلال إجراء استطلاعات أو مناقشات إضافية لمعرفة ما إذا كان هناك أي جوانب محددة يشعر الموظفون بأنها تحتاج إلى تحسين.

جدول رقم 08: تفضل توجيه الاستثمارات في الخدمات بناءً على استجابة المستخدمين

النسبة	التكرار	
78,57%	11	نعم
7,14%	1	لا
14,29%	2	ربما
%100	14	المجموع

من خلال نتائج الجول أعلاه نلاحظ أن نسبة (78.57%) أجابوا بنعم أي أن المبحوثين يفضلون توجيه الاستثمارات في الخدمات بناءً على استجابة المستخدمين، في حين أجابوا نسبة 14.29% بـ "ربما"، بينما نسبة 7.14% تعتقد بعدم أهمية توجيه الاستثمارات بناءً على استجابة المستخدمين من خلال التفسير أعلاه يتبين أن الموظفين يفضلون توجيه الاستثمارات بناءً على استجابات المستخدمين وما يحتاجونه من خدمات هذا بدوره ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة ويحسن من مستوى الخدمات بالمكتبات الجامعية

جدول رقم 09: تعتقد أن البيانات والإحصاءات المقدمة من خلال نظام الرقابة تعكس احتياجات

المستخدمين بشكل دقيق

النسبة	التكرار	
21,43%	3	نعم
21,43%	3	لا
57,14%	8	ربما
%100	14	المجموع

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة (21.43%) من الأفراد المبحوثين اختاروا اجابة نعم أي أنهم يعتقدون أن البيانات والإحصاءات المقدمة من خلال نظام الرقابة تعكس احتياجات المستخدمين بشكل دقيق. نفس النسبة أجابوا بلا أي أنها لا تعكس احتياجات المستخدمين بشكل دقيق، في حين النسبة الأكبر (57.14%) أجابوا بـ "ربما".

نفهم وجود انقسام واضح بين الموظفين حول دقة البيانات والإحصاءات المقدمة من خلال نظام الرقابة في عكس احتياجات المستخدمين، حيث تتساوى نسب المؤيدين والمعارضين بنسبة 21.43% لكل منهما. بينما النسبة الغالبة تشير إلى أن هناك عدم وضوح أو ثقة في دقة البيانات والإحصاءات المقدمة، مما يستدعي مراجعة النظام المستخدم أو طريقة جمع البيانات. وعلى الجهة المسؤولة إجراء تقييمات دورية لنظام الرقابة وفعالية البيانات المقدمة في عكس احتياجات المستخدمين، لضمان التحسين المستمر.

جدول رقم 10: يتم إجراء استطلاعات رضا المستخدمين بانتظام لتقييم جودة الخدمات المقدمة

النسبة	التكرار	
64,29%	9	نعم
21,43%	3	لا
14,29%	2	ربما
%100	14	المجموع

يتضح جليا من خلال النتائج الموضحة في الجدول اعلاه أن الأغلبية من الموظفين يرون أن استطلاعات رضا المستخدمين تُجرى بانتظام لتقييم جودة الخدمات المقدمة بنسبة (64.29%) ، بينما نسبة 14.29% اجابوا بـ "ربما" في حين عادت النسبة الأصغر إلى المبحوثين الذين اجابوا بلا بنسبة 1.43% الذين اجابوا أن الاستطلاعات لا تُجرى بانتظام

نفس النتائج السابقة بأن غالبية الموظفين يعتقدون أن استطلاعات رضا المستخدمين تُجرى بانتظام، مما يشير إلى وجود نظام قائم لتقييم جودة الخدمات. وهذا راجع لوعي الموظفين بأهمية استطلاعات رضا المستخدمين وكيفية استخدامها لتحسين جودة الخدمات، مما قد يزيد من فهمهم ودعمهم لهذه العملية. جدول رقم 11: تتم مراجعة التقارير الإحصائية وتحليل البيانات لتحديد الخدمات التي تحتاج إلى تطوير أو

تحسين

النسبة	التكرار	
28,57%	4	نعم
21,43%	3	لا
50%	7	ربما
%100	14	المجموع

خلال نتائج الجدول اعلاه نلاحظ أن النسبة الغالبة عادت للمبحوثين الذين اجابوا برّما، بينما نسبة 28.57% من المبحوثين يعتقدون أن التقارير الإحصائية يتم مراجعتها وتحليلها بانتظام لتحديد الخدمات التي تحتاج إلى تطوير أو تحسين. في حين قدرت نسبة من اجابوا بلا 21.43% من الموظفين تعتقد أن هذه المراجعة والتحليل لا يتم بشكل منتظم

وهذا يعني أن هناك تباين كبير في آراء الموظفين حول مراجعة التقارير الإحصائية وتحليل البيانات، حيث يعتقد أقل من الثلث فقط أن هذه العملية تتم بشكل منتظم. بينما النسبة الكبيرة التي تعتقد بـ "ربما"

(50%) تشير إلى عدم وضوح العملية أو ضعف التواصل بشأن كيفية استخدام التقارير الإحصائية في تحسين الخدمات. ومن أجل الحصول على مصداقية يجب على الإدارة تحسين الشفافية حول كيفية مراجعة التقارير الإحصائية وتحليل البيانات، مع تقديم أمثلة على كيفية استخدام هذه المعلومات لتحسين الخدمات.

جدول رقم 12: تتم مناقشة نتائج التقارير مع الموظفين و اتخاذ إجراءات تصحيحية بناءً عليها

النسبة	التكرار	
50%	7	نعم
28,57%	4	لا
21,43%	3	ربما
%100	14	المجموع

خلال القيم المدونة أعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر والمقدرة بـ (50%) من المبحوثين أجابوا بنعم أي أن نتائج التقارير تتم مناقشتها مع الموظفين ويتم اتخاذ إجراءات تصحيحية بناءً عليها. في حين نسبة 28.57% من الموظفين تعتقد أن نتائج التقارير لا تتم مناقشتها مع الموظفين ولا يتم اتخاذ إجراءات تصحيحية، النسبة الباقية والمقدرة بـ 21.43% أجابوا بـ "ربما"

يتبين أن هناك شفافية في مناقشة نتائج التقارير مع الموظفين وذلك من خلال تنظيم اجتماعات منتظمة لمناقشة النتائج والإجراءات التصحيحية. وكذا إجراء تقييمات دورية لفعالية عملية مناقشة نتائج التقارير واتخاذ الإجراءات التصحيحية لضمان تحسين الجودة وتلبية احتياجات الموظفين والمستخدمين

جدول رقم 13: يتم التواصل مع المستخدمين بشكل منتظم للحصول على ملاحظاتهم ومقترحاتهم بشأن

الخدمات

النسبة	التكرار	
50%	7	نعم
28,57%	4	لا
21,43%	3	ربما
%100	14	المجموع

من خلال النتائج المذكورة في الجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة 50% من الموظفين أجابوا بنعم أي أن هناك تواصلًا منتظمًا مع المستخدمين للحصول على ملاحظاتهم ومقترحاتهم بشأن الخدمات. في حين نسبة 28.57% من الموظفين تعتقد بعدم وجود تواصل منتظم مع المستخدمين. بينما

نسبة 21.43% من المبحوثين اختاروا اجابة "ربما"

يمكن القول أن هناك تباين واضح في آراء الموظفين بشأن تواصل المكتبة مع المستخدمين للحصول على ملاحظاتهم ومقترحاتهم. إذ أن نسبة مقبولة ترى وتؤكد وجود التواصل المنتظم للحصول على ملاحظات ومقترحات بشأن الخدمات وكيفية تحسينها. ويتم ذلك من خلال إجراءات التواصل مع المستخدمين والسعي لتطويرها لتكون أكثر انتظامًا وفعالية، مع توفير وسائل تواصل متعددة ومريحة للمستخدمين.

جدول رقم 14: تتم متابعة تنفيذ تحسينات الخدمات بناءً على ملاحظات المستخدمين

النسبة	التكرار	
57,14%	8	نعم
21,43%	3	لا
21,43%	3	ربما
%100	14	المجموع

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين (57.14%) يقومون بمتابعة تنفيذ تحسينات الخدمات بناءً على ملاحظات المستخدمين. بينما جاءت نسبة (21.43%) لكل من أجابوا بلا وربما يمكن القول أن النتائج تظهر تنوعًا في الاستجابة من قبل الموظفين بخصوص متابعة تنفيذ تحسينات الخدمات بناءً على ملاحظات المستخدمين. ولكن النسبة الغالبة تقر بوجود عدد من الموظفين يتابعون تحسينات الخدمات من خلال الاهتمام بتلبية احتياجات المستخدمين وتطوير الخدمات بشكل مستمر. وذلك من خلال توفير التوجيه والتدريب للموظفين حول أهمية متابعة تنفيذ التحسينات الناتجة عن ملاحظات المستخدمين وكيفية تطبيقها بفعالية.

3-2-3- عرض وتحليل المحور الثاني

المحور الثاني: ما هي السياسات والإجراءات التي يمكن أن تُنفذ من قبل إدارة المكتبة لضمان فعالية الرقابة وتحسين جودة الخدمة؟

جدول رقم 15: هناك سياسات واضحة للرقابة داخل المكتبة الجامعية

النسبة	التكرار	
78,57%	11	نعم
7,14%	1	لا
14,29%	2	ربما
%100	14	المجموع

من خلال النتائج المبينة في الجدول اعلاه ملاحظ عدد كبير من الموظفين بنسبة (78.57%) تشير إلى وجود سياسات واضحة للرقابة داخل المكتبة الجامعية. بينما تعبر هذا النسبة الصغيرة من الموظفين (7.14%) عن عدم وضوح السياسات فيما يتعلق بالرقابة داخل المكتبة. بينما عادت النسبة المتبقية إلى المبحوثين الذين أجابوا برّما بنسبة (14.29%)

يظهر أن معظم الموظفين يرون أن هناك سياسات واضحة للرقابة داخل المكتبة، مما يشير إلى التوافق والاستيعاب لهذه السياسات. في حين يبرز وجود عدد قليل من الموظفين الذين يعبرون عن عدم الوضوح، وعلى الإدارة مراجعة وتوضيح هذه السياسات لتحقيق فهم متسق بين جميع الموظفين. وكذا توفير فرص للتواصل الدوري مع الموظفين لشرح السياسات والاستجابة لأي استفسارات أو اعتراضات.

جدول رقم 16: تشعر بأن الإجراءات المتخذة من قبل إدارة المكتبة تسهم في تحسين جودة الخدمة

النسبة	التكرار	
64,29%	9	نعم
14,29%	2	لا
21,43%	3	ربما
%100	14	المجموع

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ام عدد كبير من المبحوثين والبالغ نسبتهم (64.29%) يشعرون أن الإجراءات التي تتخذها إدارة المكتبة تسهم في تحسين جودة الخدمة. بينما نسبة النسبة الصغيرة من الموظفين

(14.29%) يشعرون بعدم تأثير الإجراءات الإدارية على تحسين الخدمة. في حين عادت نسبة (21.43%) إلى الشك والارتياب حول تأثير الإجراءات الإدارية على جودة الخدمة.

نستنتج أن معظم الموظفين يرون أن الإجراءات التي تتخذها إدارة المكتبة تسهم في تحسين جودة الخدمة. بينما يرى البعض أنه ينبغي على الإدارة مراجعة الإجراءات الإدارية بناءً على الملاحظات الإيجابية والسلبية لتحسينها بشكل مستمر. ولا يتم ذلك إلا من خلال توضيح أهمية الإجراءات الإدارية وكيفية تأثيرها على جودة الخدمة للموظفين بشكل أكبر وأكثر وضوحًا.

جدول رقم 17: تعتقد أن هناك امثال جيد لسياسات الرقابة داخل المكتبة

النسبة	التكرار	
35,71%	5	نعم
28,57%	4	لا
35,71%	5	ربما
%100	14	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ تقاسك كل من أجابوا بنعم وربما بنسبة (35.71%) بين مؤيد ومشكك بأن هناك امثال جيد لسياسات الرقابة داخل المكتبة. بينما نسبة (28.57%) أجابوا بعدم اعتقادهم بوجود امثال جيد لهذه السياسات.

تظهر النتائج تباينًا واضحًا في آراء الموظفين بشأن مدى امثال سياسات الرقابة داخل المكتبة و يشير التباين في الآراء إلى ضرورة توضيح سياسات الرقابة بشكل أكبر وتوضيح مدى الامثال لها. وذلك من خلال تقديم التدريب وورش العمل للموظفين لزيادة فهمهم لسياسات الرقابة وأهميتها. وكذا يجب على الإدارة توضيح السياسات بشكل أفضل وتوضيح كيفية تطبيقها في العمل اليومي.

جدول رقم 18: يتم تقديم تقارير منتظمة حول أداء الرقابة وجودة الخدمة

النسبة	التكرار	
42,86%	6	نعم
21,43%	3	لا
35,71%	5	ربما
%100	14	المجموع

من خلال نتائج الجدول اعلاه نلاحظ أن نسبة معتبرة من الموظفين (42.86%) يصرحون بأنه يتم تقديم تقارير منتظمة حول أداء الرقابة وجودة الخدمة. بينما نسبة أقل والبالغة (35.71%) أجابوا ربما، في حين عدد قليل من المبحوثين والمقدر نسبتهم (21.43%) أجابوا أنهم لا يتلقون تقارير منتظمة حول أداء الرقابة وجودة الخدمة.

مما سبق تظهر النتائج أن هناك جهودًا تُبذل لتقديم تقارير منتظمة حول أداء الرقابة وجودة الخدمة. وذلك من خلال تحسين الآليات المستخدمة لتقديم التقارير لضمان وصولها إلى جميع الموظفين. وكذا إعداد برنامج زمني محدد لتقديم التقارير والتأكيد على الشفافية في عملية تقديمها.

جدول رقم 19: يوجد آليات لتقييم فعالية الرقابة وتحديث السياسات والإجراءات بناءً على النتائج

النسبة	التكرار	
42,86%	6	نعم
21,43%	3	لا
35,71%	5	ربما
%100	14	المجموع

من خلال نتائج الجدول اعلاه نلاحظ أن النسبة الأكبر تعود للمبحوثين الذين اجابوا بـ"نعم" والمقدرة بـ (42.86%) أي أنه توجد آليات لتقييم فعالية الرقابة وتحديث السياسات والإجراءات. بينما نسبة (35.71%) أجابوا "ربما"، في حين أجاب نسبة من الموظفين والمقدرة بـ(21.43%) بـ"لا" والذين صرحوا انه لا توجد آليات محددة لهذا الغرض.

تشير النتائج إلى ضرورة توضيح الآليات المستخدمة لتقييم فعالية الرقابة وتحديث السياسات والإجراءات. وكذا وجود ضعف في هيكل التنظيم أو ضيق في الموارد المخصصة لهذا الغرض. لذا على الإدارة توضيح الآليات المستخدمة لتقييم فعالية الرقابة وتحديث السياسات والإجراءات بشكل واضح للموظفين. وذلك من خلال تعزيز التواصل مع الموظفين وتوفير التوعية حول أهمية عمليات تقييم الرقابة وتحديث السياسات والإجراءات.

جدول رقم 20: يتم توزيع السياسات والإجراءات للرقابة بشكل واضح ومفهوم لجميع الموظفين

النسبة	التكرار	
42,86%	6	نعم
28,57%	4	لا
28,57%	4	ربما
%100	14	المجموع

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 42.86% من الموظفين المبحوثين يرون أن السياسات والإجراءات للرقابة يتم توزيعها بشكل واضح ومفهوم لهم. بينما عادت نسبة 28.57% لكل من اجابوا بـ "لا" و"ربما" وهي نسبة الأفراد الذين يشككون أو ينفون وضوح وفهم توزيع السياسات والإجراءات. يعني هذا وجود حاجة إلى توضيح أكثر لتوزيع السياسات والإجراءات للرقابة لضمان فهمها بوضوح من قبل جميع الموظفين. وذلك من خلال توفير جلسات توضيحية وتوعوية منتظمة للموظفين حول سياسات الرقابة والإجراءات المتعلقة بها.

جدول رقم 21: تتم مراجعة السياسات والإجراءات بانتظام لضمان التحديث والمواكبة للتطورات

النسبة	التكرار	
28,57%	4	نعم
21,43%	3	لا
50%	7	ربما
%100	14	المجموع

من خلال الجدول أعلاه والمتعلق بـ "تتم مراجعة السياسات والإجراءات بانتظام لضمان التحديث والمواكبة للتطورات" نلاحظ أن نصف المبحوثين (50%) تشعر بالشك أو العدم اليقين بشأن مراجعة السياسات والإجراءات بانتظام. بينما يرى نسبة 28.57% من الموظفين أن السياسات والإجراءات يتم مراجعتها بانتظام لضمان التحديث والمواكبة للتطورات. في حين يشير 21.43% من الموظفين إلى عدم مراجعة السياسات والإجراءات بانتظام، مما قد يؤثر على قدرتها على مواكبة التطورات. إن إدارة المكتبة الجامعية تسهر على مراجعة السياسات والإجراءات بانتظام لضمان تحديثها ومواكبتها للتطورات في مجال الرقابة. وكذا نشر الوعي بين الموظفين حول أهمية مراجعة السياسات والإجراءات بانتظام ومشاركتهم في هذه العملية.

جدول رقم 22: يوجد نظام لتوثيق وتتبع تنفيذ السياسات والإجراءات المتعلقة بالرقابة

النسبة	التكرار	
42,86%	6	نعم
7,14%	1	لا
50%	7	ربما
%100	14	المجموع

خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 50% من الموظفين تشير إلى عدم اليقين بوجود نظام لتوثيق وتتبع التنفيذ. بينما يوافق 42.86% من الموظفين المبحوثين على وجود نظام لتوثيق وتتبع تنفيذ السياسات والإجراءات المتعلقة بالرقابة. في حين صرح نسبة 7.14% إلى عدم وجود نظام لتوثيق وتتبع التنفيذ. ومن هذا الصدد يبرز وجود عدم يقين وشك بين الموظفين بشأن وجود نظام لتوثيق وتتبع التنفيذ، مما يشير إلى ضرورة توضيح وجود النظام وكيفية استخدامه. وإذا كان هناك نظام، فيجب تحسينه وتوضيحه للموظفين، وإذا لم يكن هناك نظام، فيجب تطوير وتنفيذ نظام لتوثيق وتتبع التنفيذ.

جدول رقم 23: يوجد آليات للتحقق من الامتثال للسياسات والإجراءات وتقديم العقوبات في حالة عدم

الامتثال

النسبة	التكرار	
21,43%	3	نعم
42,86%	6	لا
35,71%	5	ربما
%100	14	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه تلاحظ أن نسبة 42.86% من الموظفين المبحوثين يصرحون بأنه لا توجد آليات للتحقق من الامتثال وتقديم العقوبات. بينما بلغت نسبة من اجابوا بـ "ربما" 35.71% من الموظفين عن عدم اليقين بوجود هذه الآليات، أو أنهم يرون أنه قد يكون هناك ولكنهم غير متأكدين.، في حين بلغت نسبة من اجابوا بنعم 21.43% الذين صرحوا أنه توجد آليات للتحقق من الامتثال وتقديم العقوبات في حالة عدم الامتثال.

يتبين أنه لا توجد آليات محددة للتحقق من الامتثال وتقديم العقوبات، هذا ما يتطلب تطوير وتنفيذ آليات جديدة لضمان الامتثال للسياسات والإجراءات وتطبيق العقوبات عند الحاجة. بشكل صحيح وعادل.

جدول رقم 24: تتم تقديم التدريب وورش العمل للموظفين لضمان فهمهم والامتثال للسياسات والإجراءات

النسبة	التكرار	
64,29%	9	نعم
00%	0	لا
35,71%	5	ربما
%100	14	المجموع

من خلال الجدول اعلاه والمتعلق بـ" تتم تقديم التدريب وورش العمل للموظفين لضمان فهمهم والامتثال للسياسات والإجراءات " ، نلاحظ أن يوافق 64.29% من الموظفين على أنه يتم تقديم التدريب وورش العمل لهم لضمان فهمهم والامتثال للسياسات والإجراءات. بينما هناك 35.71% أجابوا ربما، في حين لا يوجد أي مبحوث لم يوافق على تلقي التدريب وورش العمل.

يعني وجود توافق كبير من الموظفين إلى أن التدريب وورش العمل تقدم لهم بشكل منتظم. وعلى الإدارة التأكيد على وجود فرص التدريب وورش العمل وتوضيح أهميتها لتعزيز الاستجابة الإيجابية.

المحور الثالث: كيف يمكن للرقابة أن تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المكتبة الجامعية؟

جدول رقم 25: تشعر بأن هناك شفافية في عمليات الرقابة داخل المكتبة

النسبة	التكرار	
14,29%	2	نعم
28,57%	4	لا
57,14%	8	ربما
%100	14	المجموع

من خلال القيم المبينة في الجدول اعلاه نلاحظ أن نسبة 57.14% وهي نسبة كبيرة من الموظفين الذين اختاروا "ربما" تعكس عدم اليقين بشأن مدى الشفافية في عمليات الرقابة. بينما تعبر نسبة 28.57% أنه هناك نقص في مستوى الشفافية في عمليات الرقابة. في حين جاءت نسبة 14.29% والتي إلى أن هناك شفافية في عمليات الرقابة من وجهة نظر العينة المبحوثة.

يتضح جليا أن هناك نقص في شفافية عمليات الرقابة داخل المكتبة، وعلى الجهة المسؤولة التدخل لتحسين الاتصال مع الموظفين وتوضيح سياسات الرقابة لزيادة مستوى الشفافية والثقة وتعزيزها.

جدول رقم 26: تعتقد أن هناك مستوى مناسب من المساءلة لدى موظفي المكتبة

النسبة	التكرار	
35,71%	5	نعم
14,29%	2	لا
50%	7	ربما
%100	14	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 50% من الموظفين الذين اختاروا "ربما"، بينما تعبر نسبة 35.71% عن اعتقاد الموظفين بوجود مستوى مناسب من المساءلة لدى موظفي المكتبة. في حين نسبة 14.29% من هؤلاء الموظفون صرحوا بعدم ارتياحهم بمستوى المساءلة الحالي لدى زملائهم.

يظهر جليا تباين في الآراء بشأن مستوى المساءلة، حيث يعتبرها بعض الموظفين مناسبة بينما يرى آخرون أنها غير كافية. ما يتوجب على الإدارة توضيح معايير المساءلة وتطبيقها بشكل متجانس لتعزيز الثقة بين الموظفين.

جدول رقم 27: تتم مشاركة معلومات حول عمليات الرقابة بشكل عام بين الموظفين والمستخدمين

النسبة	التكرار	
42,86%	6	نعم
35,71%	5	لا
21,43%	3	ربما
%100	14	المجموع

من خلال النتائج المبينة في الجدول اعلاه نلاحظ أن نسبة 42.86% تعود للموظفين الذين يوافقون على وجود مشاركة لمعلومات حول عمليات الرقابة بين الموظفين والمستخدمين. بينما نسبة 35.71%: تعبر عن الموظفون الذين صرحوا بعدم وجود مشاركة لمعلومات الرقابة بشكل عام بين الموظفين والمستخدمين. في حين عادت نسبة 21.43% للمبحوثين الذين اجابوا "ربما"

تظهر النتائج انقسامًا بين الموظفين بشأن مشاركة معلومات الرقابة، مما يشير إلى ضرورة تحسين عملية المشاركة وتعزيزها. من خلال تطوير آليات وقنوات لمشاركة معلومات الرقابة بشكل فعال وشفاف بين الموظفين والمستخدمين.

جدول رقم 28: توجد آليات للتبليغ عن أية مخالفات أو مشاكل تتعلق بالرقابة داخل المكتبة

النسبة	التكرار	
35,71%	5	نعم
50%	7	لا
14,29%	2	ربما
%100	14	المجموع

من خلال النتائج المبينة في الجدول اعلاه نلاحظ نسبة 50% يعبر هؤلاء الموظفون عن عدم وجود آليات فعالة للتبليغ عن المخالفات أو المشاكل المتعلقة بالرقابة. بينما نسبة 35.71%: يشير هؤلاء الموظفون إلى وجود آليات للتبليغ عن مخالفات الرقابة داخل المكتبة. أما نسبة 14.29%: تشير هذه النسبة من الموظفين إلى عدم يقينهم بشأن وجود آليات للتبليغ.

تبين من خلال النتائج أنه هناك نقصًا في الآليات المتاحة للتبليغ عن المخالفات أو المشاكل المتعلقة بالرقابة داخل المكتبة. وعلى الإدارة العمل على تشجيع الثقافة التي تدعم وتشجع على الإبلاغ بأمان وبثقة عن أية مخالفات محتملة لضمان سلامة البيئة العامة للمكتبة.

جدول رقم 29: تعتقد أن هناك روحًا من الشفافية والمساءلة تسود بيئة المكتبة

النسبة	التكرار	
35,71%	5	نعم
35,71%	5	لا
28,57%	4	ربما
%100	14	المجموع

من خلال نتائج الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة 35.71% من الموظفون تعتقد أن هناك روحًا من الشفافية والمساءلة في بيئة المكتبة. بينما تشير نسبة 35.71% من هؤلاء الموظفون إلى عدم وجود روح من الشفافية والمساءلة في بيئة المكتبة. بينما عادت نسبة 28.57% إلى الموظفين الذين اختاروا إجابة "ربما" هذا يعني انه يوجد تباين واضح في آراء الموظفين بشأن وجود روح من الشفافية والمساءلة في بيئة المكتبة. وعلى مسؤولي المكتبة تعزيز الاتصال الداخلي والتفاعل بين الموظفين والإدارة لتعزيز الثقة والشفافية. وذلك من خلال تطبيق نظام فعال لتقييم الأداء وتعزيز المساءلة لضمان احترام وتعزيز قيم الشفافية في المكتبة.

جدول رقم 30: توجد قنوات محددة للتقارير عن المخالفات أو المشاكل المتعلقة بالرقابة داخل المكتبة

النسبة	التكرار	
28,57%	4	نعم
35,71%	5	لا
35,71%	5	ربما
%100	14	المجموع

من خلال الجدول اعلاه ملاحظ تساوي بين نسبة من أجابوا بـ "لا" و "ربما" بنسبة 35.71% ، بينما نسبة 28.57% تعتقد أن هناك قنوات محددة للتقارير عن المخالفات أو المشاكل داخل المكتبة. نستنتج مما تم تفسيره أنه هناك غياب لقنوات للتقارير. وعليه على الإدارة إنشاء وتعزيز القنوات المحددة في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المكتبة. وكذا توضيح السياسات والإجراءات المتعلقة بالتقارير والشكاوى للموظفين.

جدول رقم 31: تتم مراجعة ومناقشة التقارير الرقابية بشكل منتظم مع الإدارة العليا

النسبة	التكرار	
7,14%	1	نعم
35,71%	5	لا
57,14%	8	ربما
%100	14	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ نسبة عالية من الموظفين الذين قد يكونون يشككون في وجود مناقشة منتظمة مع الإدارة العليا حول التقارير الرقابية بلغت 57.14%. بينما تعكس نسبة 35.71% العدد الذي يفوق الثلث عدم وجود مناقشة منتظمة للتقارير مع الإدارة العليا. في حين يقر نسبة ضئيلة من الموظفين بمناقشة التقارير الرقابية بانتظام مع الإدارة العليا بنسبة 7.14%.

يتضح من خلال النتائج أنه لا توجد مناقشة منتظمة مع الإدارة العليا مما أدى إلى فشل في التواصل الداخلي. وعلى الجهات المسؤولة تعزيز عمليات المراجعة والمناقشة لتحسين فهم الإدارة العليا للتقارير الرقابية من خلال تنظيم اجتماعات منتظمة لمراجعة ومناقشة التقارير الرقابية مع الإدارة العليا.

جدول رقم 32: يتم توفير ملخصات للتقارير الرقابية والأداء للموظفين لزيادة الشفافية

النسبة	التكرار	
21,43%	3	نعم
28,57%	4	لا
50%	7	ربما
%100	14	المجموع

من خلال القيم المدونة في الجدول أعلاه نجد أن النسبة العالية من الموظفين والتي بلغت 50% يستفسرون عن وجود توفير ملخصات للتقارير الرقابية والأداء. بينما هناك عدد معتبر من الموظفين يصرحون بعدم توفر ملخصات للتقارير الرقابية والأداء بنسبة 28.57%. في حين اختار ما نسبته 21.43% اجابة نعم أي انه تتوفر ملخصات للتقارير الرقابية والأداء.

تشير النتائج إلى نقص في توفير ملخصات للتقارير الرقابية والأداء، مما يؤثر على مستوى الشفافية داخل المكتبة. وعلى الإدارة تطوير آليات لتوفير ملخصات دورية للتقارير الرقابية والأداء لزيادة الشفافية والوعي.

جدول رقم 33: تُجرى تقييمات دورية لأداء موظفي الرقابة لضمان المساءلة

النسبة	التكرار	
28,57%	4	نعم
21,43%	3	لا
50%	7	ربما
%100	14	المجموع

من خلال نتائج الجدول اعلاه نلاحظ أن نصف المبحوثين اجابوا بـ "ربما" بنسبة : 50%، بينما عدد قليل من الموظفين يؤكدون على إجراء تقييمات دورية لأداء موظفي الرقابة بنسبة 28.57%، في حين عدد معتبر من الموظفين يدلون بأن التقييمات غير دورية وغير منتظمة بنسبة 21.43%.

يظهر هذا الجدول الحاجة الملحة لتعزيز الشفافية والمساءلة في عمليات التقييمات لأداء موظفي الرقابة. وعلى الإدارة تطوير إجراءات تقييم أداء موظفي الرقابة بشكل أكثر انتظامًا وشمولية لضمان جودة الخدمة. وكذا يجب توعية الموظفين بأهمية عمليات التقييم والمساءلة وتوضيح الأهداف والمعايير المتوقع تحقيقها خلال هذه التقييمات.

جدول رقم 34: يتم توجيه الموظفين بشكل منتظم حول أهمية الشفافية والمساءلة في عمليات الرقابة

النسبة	التكرار	
35,71%	5	نعم
14,29%	2	لا
50%	7	ربما
%100	14	المجموع

من خلال الجدول اعلاه نجد أن النسبة العالية من الموظفين والمقدرة بـ (50%) تشير إلى عدم وضوح مدى توجيههم بشكل منتظم حول هذه القضايا. بينما عدد قليل من الموظفين بنسبة 35.71% يؤكدون على توجيههم بشكل منتظم حول أهمية الشفافية والمساءلة. في حين تشير نسبة 14.29% إلى الموظفين الذين يرون انه لا يتم توجيههم بشكل منتظم بخصوص أهمية الشفافية والمساءلة.

يتجلى من النتائج أنه توجد حاجة ملحة لتوجيه الموظفين بشكل أكثر فاعلية حول أهمية الشفافية والمساءلة في عمليات الرقابة، وهنا يجب على الإدارة توعية الموظفين بأهمية دورهم في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المكتبة وتوضيح كيفية تطبيق هذه المبادئ في أداء عملهم اليومي.

3-2-4- عرض وتحليل المحور الرابع

المحور الرابع: ما هي أفضل الممارسات في مجال الرقابة التي يمكن أن تعتمدها المكتبات الجامعية لتعزيز جودة الخدمات؟

جدول رقم 35: تلاحظ تطبيق ممارسات جيدة في مجال الرقابة داخل المكتبة

النسبة	التكرار	
35,71%	5	نعم
28,57%	4	لا
35,71%	5	ربما
%100	14	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه نلاحظ أنه توجد نسبة مشتركة والمقدرة بـ 35.71% والتي تعود لكل من اختاروا نعم وربما أي تباين بين القبول حول مدى تطبيق ممارسات جيدة في الرقابة داخل المكتبة. أما نسبة 28.57% للمبحوثين الذين اختاروا لا أي عدم وجود تطبيق للممارسات الجيدة في الرقابة داخل المكتبة. يشير الجدول إلى وجود تباين في مدى تطبيق ممارسات الرقابة داخل المكتبة، حيث يوجد نسبة معتبرة من الموظفين يرى أن هناك تطبيق للممارسات الجيدة بينما يرى آخرون عكس ذلك. كما يظهر وجود حاجة إلى تحسين عمليات تطبيق ممارسات الرقابة داخل المكتبة وضمان توزيعها وفقاً للمعايير المعتمدة. وعلى الإدارة توعية الموظفين بأهمية ممارسات الرقابة الجيدة وتقديم التدريب اللازم لضمان فهمهم الكامل لهذه الممارسات.

جدول رقم 36: يتم اتباع إطار عمل موحد لعمليات الرقابة داخل المكتبة

النسبة	التكرار	
50,00%	7	نعم
28,57%	4	لا
21,43%	3	ربما
%100	14	المجموع

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن نسبة من أجابوا بنعم بلغت (50%) بمعنى أن نصف الموظفين يصرحون أنه هناك اتباعاً لإطار عمل موحد لعمليات الرقابة داخل المكتبة. بينما بلغت نسبة من اجابوا بـ "لا" (28.57%) والذين يرون أنه لا يتم اتباع إطار عمل موحد لعمليات الرقابة داخل المكتبة. في حين جاءت نسبة ربما مقدرة بـ (21.43%).

مما سبق يبرز وجود تباين في آراء الموظفين بشأن مدى اتباع إطار عمل موحد لعمليات الرقابة داخل المكتبة. لذا يجب التركيز على توحيد الإطار العملي لعمليات الرقابة داخل المكتبة لضمان الاتساق والفعالية.

جدول رقم 37: نعتقد أن تحسين جودة الخدمات يعتمد على ممارسات الرقابة المعتمدة

النسبة	التكرار	
35,71%	5	نعم
21,43%	3	لا
42,86%	6	ربما
%100	14	المجموع

من خلال النتائج الموضحة في الجدول اعلاه نلاحظ أن النسبة الكبر عادت للمبحوثين الذين اجابوا بـ "ربما" والتي بلغت (42.86%)، ثم تلتها نسبة (35.71%) للمبحوثين الذين اجابوا نعم والذين يعتقدون أن تحسين جودة الخدمات يعتمد على ممارسات الرقابة المعتمدة. بينما بلغت نسبة من اجابوا بـ "لا" (21.43%) والذين أن جودة الخدمات لا تعتمد على ممارسات الرقابة المعتمدة.

يظهر انه يوجد تبايناً في آراء الموظفين بشأن التأثير المباشر لممارسات الرقابة على جودة الخدمات. ومن هذا المنطلق يجب توحيد ممارسات الرقابة وتحسينها لضمان تحسين جودة الخدمات بشكل مستمر.

جدول رقم 38: تتبنى المكتبة الجامعية استراتيجيات تحسين مستمر لعمليات الرقابة

النسبة	التكرار	
28,57%	4	نعم
28,57%	4	لا
42,86%	6	ربما
%100	14	المجموع

من خلال نتائج الجدول اعلاه نلاحظ ان نسبة من اجابوا ربما بلغت (42.86%)، أما نسبة من اجابوا بنعم وبلا فجاءت متساوية (28.57%) بمعنى وجود تباين بين من يصرحون بأن المكتبة الجامعية تتبنى استراتيجيات تحسين مستمر لعمليات الرقابة. في حين ترى نفس النسبة العكس تماما (عدم تبني المكتبة الجامعية استراتيجيات تحسين مستمر لعمليات الرقابة). بينما نسبة (28.57%) تشير إلى عدم اعتقادهم بوجود استراتيجيات تحسين مستمرة لعمليات الرقابة.

يعني مما سبق أنه يوجد اختلاف واضح في آراء الموظفين بشأن تبني المكتبة استراتيجيات تحسين مستمرة لعمليات الرقابة. فتراوحت الآراء بين مشكك ونافي ومؤكد لتبني المكتبة استراتيجيات تحسين مستمرة لعمليات الرقابة، وعلى الجهة المسؤولة ضرورة توضيح وتفسير الجهود التي تبذلها المكتبة فيما يتعلق بتحسين عمليات الرقابة من خلال تبني استراتيجية واضحة.

جدول رقم 39: يوجد تقدير للجهود التي تبذلها المكتبة في تطبيق ممارسات الرقابة

النسبة	التكرار	
35,71%	5	نعم
35,71%	5	لا
28,57%	4	ربما
%100	14	المجموع

من خلال الجدول اعلاه المتعلق بـ: يوجد تقدير للجهود التي تبذلها المكتبة في تطبيق ممارسات الرقابة نلاحظ ان نسبة (35.71%) اجابوا بـ "نعم" أي أنه يوجد تقدير للجهود التي تبذلها المكتبة في تطبيق ممارسات الرقابة. في حين يرى نفس النسبة (35.71%): أنه لا يوجد تقدير للمجهودات المبذولة، في حين جاءت نسبة من اجابوا ربما مقدرة بـ: (28.57%).

إن وجود اختلاف في آراء الموظفين بشأن تقدير الجهود المبذولة في تطبيق ممارسات الرقابة بين مؤيد وغير متأكد و من ينفي عدم وجود تقدير للمجهودات المبذولة في تطبيق ممارسات الرقابة، وهذا التباين راجع إلى جملة من الأسباب منها عدم اطلاع كل الموظفين بالجهود المبذولة او عدم اهتمامه بهذه الجهود، ومن هنا يجب على الإدارة ضرورة توضيح الجهود التي تبذلها المكتبة وتسلط الضوء على النجاحات والتحديات في هذا الصدد.

جدول رقم 40: تتبنى المكتبة الجامعية تقنيات الرقابة الحديثة وأدوات إدارة الجودة لتحسين الخدمات

النسبة	التكرار	

35,71%	5	نعم
35,71%	5	لا
28,57%	4	ربما
%100	14	المجموع

من خلال القيم الموضحة في الجدول اعلاه المتعلق ب: تبني المكتبة الجامعية تقنيات الرقابة الحديثة وأدوات إدارة الجودة لتحسين الخدمات نلاحظ تباين بين اجابات أفراد العينة المبحوثين فنجد أن نسبة (35.71%) لعادت لكل من اجابوا ب"نعم" و "لا" ، بينما عادت النسبة الباقية والمقدرة بـ (28.57%) لـ"ربما".

يبرز جليا تباين واختلاف في آراء المبحوثين بشأن مدى تبني المكتبة لتقنيات الرقابة الحديثة وأدوات الجودة. وفي الغالب أنه توجد بالمكتبة تقنيات حديثة مكلف بها أشخاص معينين ذوي كفاءة ومختصين بها.

جدول رقم 41: يتم إجراء مقارنات دورية مع مكتبات أخرى لتحديد أفضل الممارسات في مجال الرقابة

النسبة	التكرار	
50,00%	7	نعم
35,71%	5	لا
14,29%	2	ربما
%100	14	المجموع

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن الغالبية أجابوا بنعم أي أنه يتم إجراء مقارنات دورية مع مكتبات أخرى لتحديد أفضل الممارسات في مجال الرقابة. بنسبة (50%)، بينما تلتها نسبة (35.71%) صرحوا بعدم وجود مقارنات دورية مع مكتبات أخرى. أما النسبة الباقية من الموظفين والتي قدرت بـ (14.29%) فعادت لـ"ربما" مما يعني أنه يتم إجراء مقارنات دورية مع مكتبات أخرى لتحديد أفضل الممارسات في مجال الرقابة وهذا راجع لأهمية مثل هذه الاجراءات على تحسين جودة الخدمات بالمكتبة الجامعية وهو ما يعزز التعاون وتبادل المعرفة بين المكتبات لاستفادة من خبرات بعضها البعض.

جدول رقم 42: يتم تحليل وتقييم النتائج المتعلقة بجودة الخدمات بشكل دوري لتحديد المجالات التي

تحتاج إلى تحسين

النسبة	التكرار	

35,71%	5	نعم
42,86%	6	لا
21,43%	3	ربما
%100	14	المجموع

من خلال النتائج الظاهرة في الجدول اعلاه والتي تبرز فيها نسبة (42.86%) والتي عادت للأفراد المبحوثين الذين اجابوا بـ"لا" أي أنه لا يوجد إجراء تحليل وتقييم دوري لجودة الخدمات. في حين عادت نسبة (35.71%) للمبحوثين الذين يوافقون على أنه يتم تحليل وتقييم النتائج بشكل دوري لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. بينما النسبة الباقية عادت للمبحوثين الذين صرحوا بـ"ربما" بنسبة (21.43%).

يوضح التباين بين الإجابات أن هناك اختلافاً في مدى اتساق العمليات في تحليل وتقييم النتائج. ويشير العدد المقبول من الإجابات بـ "لا" إلى ضرورة تحسين العمليات المتعلقة بتحليل وتقييم النتائج لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. وعلى الإدارة النظر في إطلاق مبادرات لتحسين عمليات تحليل وتقييم النتائج لضمان استمرارية تحسين جودة الخدمات.

جدول رقم 43: يتم تشجيع الموظفين على المشاركة في عمليات تطوير الخدمات وتطبيق أفضل الممارسات

النسبة	التكرار	
42,86%	6	نعم
42,86%	6	لا
14,29%	2	ربما
%100	14	المجموع

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد أن نسبة من اجابوا بنعم بلغت (42.86%) بمعنى يوافق عدد معين من الموظفين على أنهم يتلقون تشجيعاً على المشاركة في عمليات تطوير الخدمات وتطبيق أفضل الممارسات. بينما بلغت نسبة من اجابوا لا (42.86%) وهي نفس نسبة من اجابوا بنعم أي انهم لا يتلقون التشجيع بينما جاءت نسبة من صرروا بـ"ربما" مقدرة بـ(14.29%).

يعني يوجد تباين بين الإجابات أن هناك اختلافاً في مدى التشجيع على المشاركة في عمليات تطوير الخدمات. وضرورة تحسين التشجيع و يظهر العدد المتساوي من الإجابات بـ "لا" أن هناك حاجة إلى تعزيز التشجيع على المشاركة في عمليات تطوير الخدمات. وعلى الإدارة تطبيق سياسات وبرامج لتحفيز الموظفين على المشاركة الفعالة في عمليات تطوير الخدمات.

جدول رقم 44: تُجرى استطلاعات رضا المستخدمين بانتظام لتقييم تأثير تحسينات الخدمات الناتجة عن عمليات الرقابة

النسبة	التكرار	
35,71%	5	نعم
50,00%	7	لا
35,71%	5	ربما
%100	14	المجموع

من خلال نتائج الجدول اعلاه والمتعلق به: تُجرى استطلاعات رضا المستخدمين بانتظام لتقييم تأثير تحسينات الخدمات الناتجة عن عمليات الرقابة نلاحظ أن نصف المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ (50%) صرحوا بعدم وجود استطلاعات رضا المستخدمين بانتظام لتقييم تأثير تحسينات الخدمات. بينما يرى ما نسبته (35.71%) أنه هناك استطلاعات رضا المستخدمين تُجرى بانتظام لتقييم تأثير تحسينات الخدمات الناتجة عن عمليات الرقابة. في حين عادت نسبة (35.71%) إلى المبحوثين الذين اجابوا بـ "ربما".

مما سبق نستنتج أنه لا تجرى استطلاعات رضا المستخدمين بانتظام لتقييم تأثير تحسينات الخدمات الناتجة عن عمليات الرقابة تشمل جميع الموظفين بل تنحصر في فئة معينة يتم التشاور معهم على مدى رضا المستخدمين لذلك تظهر حاجة ملحة إلى تحسين عملية تقييم تأثير تحسينات الخدمات عبر استطلاعات رضا المستخدمين ومشاركة الجميع .

3-3- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

3-3-1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

من خلال نتائج الجداول المتعلقة بالمحور الأولي نجد أن: المشاركين يعتقدون أن وجود نظام رقابة قوي يؤثر بشكل كبير على توجيه استراتيجيات تلبية احتياجات المستخدمين، والمعبر عنه بنسبة فاقت 92%،

بينما عبر المشاركون على وجود جهود مبذولة من المكتبة لتلبية احتياجات المستخدمين بنسبة 85.71%، في حين نجد أن نسبة 78.57% من المشاركين يفضلون توجيه الاستثمارات في الخدمات بناءً على استجابة المستخدمين.

بينما اشارت نسب معتبرة ومقبولة فاقت 50% يرون أن الرقابة المفروضة على المكتبة يمكن أن تساعد في تحديد احتياجاتهم كمستخدمين و يشعرون بأهمية إجراء استطلاعات رضا المستخدمين بانتظام والتي من خلالها يتم متابعة تنفيذ تحسينات الخدمات .

وهذا يؤكد صحة الفرضية التي مفادها وجود نظام رقابة فعّال يساهم في توجيه استراتيجيات تلبية احتياجات المستخدمين بشكل أفضل من خلال تحليل البيانات وتقديم الإحصاءات الدقيقة حول اهتمامات واحتياجات المستخدمين.

2-3-3- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

من خلال نتائج الجداول المتعلقة بالفرضية الثانية نجد أن المشاركين يرون وجود سياسات واضحة للرقابة داخل المكتبة الجامعية بنسبة 78.57% ، أن نسبة 64.29% من المشاركين يرون أهمية تقديم التدريب وورش العمل للموظفين لضمان فهمهم والامتثال للسياسات والإجراءات، وهو ما يعكس أهمية الاستثمار في تطوير قدرات الموظفين وتعزيز الثقافة الإدارية داخل المؤسسة. كما أن الإجراءات المتخذة من قبل إدارة المكتبة تساهم في تحسين جودة الخدمة، مع التركيز على أهمية مراجعة السياسات والإجراءات بانتظام لضمان التحديث والمواكبة للتطورات التي قدرت نسبتها بـ 50%، بينما جاءت باقي النسب دون 50 % والمتعلقة بالامتثال بسياسات وإجراءات الرقابة داخل المكتبة وتوزيعها بشكل فعال بين الموظفين وأنه يتم اجراء تقارير دورية حول أداء الرقابة وجودة الخدمة ولا يمكن النجاح في تحسين جودة الخدمات من خلال الرقابة إلا إذا تم توفير آليات للتحقق من الامتثال للسياسات والإجراءات وتقديم العقوبات في حالة عدم الامتثال.

وهذا الصدد تقول أن الفرضية الثانية والمتمثلة في السياسات والإجراءات المحددة للرقابة وتوزيعها بشكل فعّال بين الموظفين يمكن أن يساهم في تحقيق أهداف الرقابة وتحسين جودة الخدمة. محققة.

3-3-3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

من خلال تفسير وتحليل نتائج الجداول نجد أن أغلب النسب عادت لنسبة 50% وأن المشاركين يرون أن هناك ربما مستوى مناسب من المساءلة لدى موظفي المكتبة، وأن هناك ربما آليات للتبليغ عن المخالفات أو المشاكل المتعلقة بالرقابة داخل المكتبة، وأنه يجب توفر ملخصات للتقارير الرقابية والأداء للموظفين لزيادة الشفافية وعلى الهيئة المخول لها إجراء تقييمات دورية لأداء موظفي الرقابة لضمان المساءلة وتحسين الأداء

وتوجيه الموظفين بشكل منتظم حول أهمية الشفافية والمساءلة في عمليات الرقابة لتعزيز هذه القيم داخل المؤسسة، بينما نجد نسبة واحد وتجاوزت 50% والمقدرة بـ 57.14% وأن المشاركين يرون أن هناك ربما شفافية في عمليات الرقابة داخل المكتبة، مما يشير إلى أن هناك بعض الفجوات في الشفافية التي يمكن تحسينها.

ومن هذا المنطلق يمكن القول ان الفرضية الثالثة والمتعلق بـ أن تنفيذ إجراءات الرقابة بشكل شفاف ومتسق يمكن أن يعزز الشفافية داخل المكتبة ويزيد من مستوى المساءلة والمسؤولية لدى الموظفين. محققة.

3-3-4- مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

من خلال تحليل وتفسير نتائج الجداول المتعلقة بالفرضية الرابعة والتي تنص على: توجيه المكتبات الجامعية نحو اعتماد أفضل الممارسات في مجال الرقابة يمكن أن يسهم في تحسين جودة الخدمات من خلال توفير إطار عمل موحد وفعال. تظهر أهمية تبني التكنولوجيا وأدوات إدارة الجودة لتحسين الخدمات، ولكن لا يزال هناك تحدي في تطبيق هذه التقنيات بشكل متسق بنسبة 53.71%. وان المكتبة تتبع إطار عمل موحد لعمليات الرقابة داخل المكتبة بنسبة 50%، ويجب إجراء مقارنات مع مكتبات أخرى لتحديد أفضل الممارسات، وهذا يسلط الضوء على أهمية التعلم من الخبرات الأخرى وتبني أفضل الممارسات بنسبة 50%. وعلى الإدارة التركيز على أهمية إجراء استطلاعات رضا المستخدمين بانتظام لتقييم تأثير تحسينات الخدمات الناتجة عن عمليات الرقابة، مما يعكس التوجه نحو تحقيق الرضا وتحسين الخدمات بناءً على احتياجات المستخدمين. بنسبة 50%.

وعليه يمكن القول بان الفرضية الرابعة محققة والتي تنص على توجيه المكتبات الجامعية نحو اعتماد أفضل الممارسات في مجال الرقابة يمكن ان يسهم في تحسين جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية. تظهر النتائج العامة أهمية تبني ممارسات الرقابة المعتمدة وتطبيقها بشكل موحد ومستمر داخل المكتبات الجامعية لتحسين جودة الخدمات وتحقيق رضا المستخدمين.

3-4- الاستنتاجات

- إن وجود نظام رقابة قوي قادر على تحديد احتياجات المستخدمين يؤثر على جودة الخدمات المكتبية
- ان تطبيق السياسات والإجراءات المحددة للرقابة وتوزيعها بشكل فعال بين الموظفين يساهم في تحقيق أهداف الرقابة وتحسين جودة الخدمة.

- تطبيق وتنفيذ إجراءات الرقابة بشكل شفاف ومتسق يعزز الشفافية داخل المكتبة ويزيد من مستوى المساءلة والمسؤولية لدى الموظفين
- إن اعتماد المكتبات الجامعية على توفير إطار عمل موحد وفعال في مجال الرقابة يسهم في تحسين جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية.

مكتبة الخلد

الخاتمة

تشكل الرقابة داخل المؤسسات أحد الركائز الأساسية لتحسين جودة الخدمات، ويتجلى هذا بشكل واضح في المكتبات الجامعية حيث تلعب الرقابة دورًا حيويًا في تحديد احتياجات المستخدمين وتلبية هذه الاحتياجات بكفاءة. في ظل التحولات الرقمية والتطورات التكنولوجية المستمرة، تزداد الحاجة إلى نظام رقابة قوي وشامل يمكنه التكيف مع التحديات الجديدة وتعزيز قدرات المكتبة على تقديم خدمات عالية الجودة.

تلعب الرقابة دورًا محوريًا في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المكتبات الجامعية من خلال متابعة وتقييم الأداء بانتظام. توفر هذه العمليات الرقابية بيانات دقيقة حول أنماط استخدام الخدمات وتوجهات المستخدمين، مما يساعد في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير. على سبيل المثال، يمكن أن تكشف الرقابة عن تزايد الطلب على مصادر معينة أو على خدمات دعم محددة، مما يتيح للمكتبة توجيه موارد إضافية لهذه المجالات وتلبية احتياجات المستخدمين بشكل أفضل.

تتطلب فعالية الرقابة تبنى سياسات وإجراءات واضحة تضمن تحقيق أهدافها. من بين هذه السياسات، يأتي تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) كخطوة أساسية لتقييم جودة الخدمات ومراقبة الأداء بانتظام. بالإضافة إلى ذلك، يعد التدريب والتطوير المستمر للعاملين بالمكتبة أمرًا ضروريًا لضمان فهمهم الكامل لأهمية الرقابة وكيفية تطبيقها بفعالية. كما أن المراجعة الدورية للسياسات والإجراءات المعتمدة وتحديثها حسب الحاجة، يعزز من مرونة النظام الرقابي ويضمن توافقه مع المستجدات.

تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المكتبات الجامعية يعتبر من الجوانب الهامة لضمان الثقة بين إدارة المكتبة والمستخدمين. يمكن تحقيق ذلك من خلال نشر التقارير الدورية حول أداء المكتبة وجعلها متاحة للجميع، مما يعزز من وضوح العمليات و يتيح للمستخدمين فهم الإجراءات المتبعة لتحسين الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن إشراك المستخدمين في عملية تقييم الخدمات من خلال استطلاعات الرأي وجلسات النقاش المفتوحة، مما يساهم في بناء علاقة تفاعلية وثقة متبادلة.

من بين أفضل الممارسات المعتمدة في مجال الرقابة داخل المكتبات الجامعية، نجد الرقابة التفاعلية التي تسمح بالتفاعل المستمر مع المستخدمين وتلقي ملاحظاتهم بشكل مباشر. كما أن استخدام الأنظمة الآلية لمراقبة الأداء وتقديم تقارير تحليلية يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة وسريعة. تعزيز التعاون بين مختلف الإدارات داخل المكتبة يعد أيضًا من الممارسات الفعالة، حيث يساهم في تنسيق الجهود وتحقيق الأهداف المشتركة بكفاءة. وأخيرًا، يمكن الاستعانة بخبراء خارجيين لتقييم نظام الرقابة والإجراءات المتبعة بموضوعية وحيادية، مما يضمن تحسين مستمر وموضوعي لجودة الخدمات.

بشكل عام، تمثل الرقابة الفعالة داخل المكتبات الجامعية عنصرًا حيويًا لتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وضمان تلبية احتياجات المستخدمين بفاعلية. تبني أفضل الممارسات في هذا المجال يمكن المكتبات من الارتقاء بمستوى خدماتها ودعم العملية التعليمية والبحثية بكفاءة.

المعلم

السيد محمد بن عبد الله

القائمة البيبلوغرافية

I- الكتب بالعربية

1. ابراهيم السعيد مبروك: المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات، ط1، الاسكندرية، دار النشر، الاسكندرية 2009
2. إبراهيم أنس: المعجم الوسط، مجمع اللغة العربية، ج 1، الطبعة 2، دار المعارف القاهرة، 1972
3. أبو الرب عماد واخرون: ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بحوث ودراسات، دار صفاء، عمان، 2009.
4. أبو بكر مصطفى بعيرة: الرقابة الإدارية في المنظمات مفاهيم أساسية المنظمة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الدول العربية، دار الهدى للستر، العدد، 273، مصر، 2003
5. أحمد حافظ: مبادئ الإدارة العامة، دار الفكر العربي، مصر، 1973
6. أحمد زكي، يوسف محمود: المعجم العربي، المدرس للمدرسة والجامعة والمكتب والمنزل، دار الكتاب المصري، القاهرة، بدون سنة.
7. إسماعيل وائل المختار: إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
8. امين ساعاتي، تسيط كتابة البحث العلمي، ط1، المركز السعودي للدراسات الاستراتيجية، جدة، 1991.
9. بدر احمد عبد الهادي، محمد فتحي: المكتبات الجامعية: تنظيمها وادارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. ط4، دار غريب، القاهرة 2001.
10. بدر أحمد عبد الهادي، محمد فتحي: المكتبات الجامعية تنظيمها وارثها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي، ط4، دار عربي للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
11. بدير جمال: المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. ط 1، دار الحامد، عمان، 2008.
12. بوعافية السعيد: إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية بين النظرية والتطبيق، دار بهاء الدين، قسنطينة، 2015
13. التراوي محمد عوض: إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، ط1، دار الجامع للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
14. جمال الدين محمد المرسي: أساسيات التسويق المعاصر، مكتبة التوحيد الحديثة، الإسكندرية، مصر، 1998.

15. حميد الطائي، بشير العلاق: مبادئ التسويق الحديث، مدخل شامل، دار اليازوري، الأردن، 2009
16. حميد عبد النبي الطائي، بشير عباس العلاق: تسويق الخدمات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009
17. خالد حامد: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية، ط2، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012.
18. خضير كاظم حمود: إدارة الجودة وخدمة العملاء، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
19. الدرادكة مأمون سليمان: إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط2، دار صفاء، عمان، 2005.
20. رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي (اساسياته النظرية وممارسته العلمية)، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر، دمشق، سوريا، 2000.
21. رعد حسن الصرن: عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للنشر والتوزيع، سوريا، 2007.
22. زيدان عبد الباقي: قواعد البحث الاجتماعي، ط2، مطبعة السعادة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 1995.
23. زين الدين فريد: تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين فرص النجاح ومخاطر الفشل، (د ن)، القاهرة، 2002.
24. السامرائي مهدي صالح الكناني، صبيح ، كرم: نظام ادارة الجودة الايزو ISO مدخل لتحسين أداء الجامعات، دار كنوز المعرفة، عمان ، 2013
25. السامرائي، مهدي صالح الكناني، صبيح كرم: نظام ادارة الجودة الايزو ISO مدخل لتحسين أداء الجامعات، دار كنوز المعرفة، عمان، 2013
26. سامي أحمد مراد: تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار الجائيس، ط1، المكتب العربي للمعارف، الإسكندرية، مصر، 2007.
27. سعيد عبد المنعم: الرقابة على أعمال الإدارة في الشريعة الإسلامية، النظم المعاصرة، دار الفكر العربي، مصر، سنة 1973.
28. سعيد محمد المصري: إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، دار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ، 2002.
29. شاكرا مجيد سوسن : الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية: دار صفاء، عمان، 2012.
30. شريف محمد عبد الجواد: الايضاح بالمكتبات ومراكز مصادر المعلومات، ط1، دار العلم و الايمان للنشر و التوزيع، كفر الشيخ، 2009.

31. عبد السلام أبو القحف: أساسيات التنظيم الإداري، دار الجامعة الجديد للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002.
32. عبد السلام أبو القحف: أساسيات التنظيم والإدارة، الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، سنة 2002.
33. عبد السلام بدوي: الرقابة على المؤسسة العامة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، بدون تاريخ.
34. عبد الفتاح خضر: ازمة البحث العلمي في العالم العربي، ط3، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، الرياض، السعودية، 1992.
35. عبد الكريم أبو معطف: إدارة التنظيم المفاهيم، الوظائف، العمليات، سنة 2001.
36. العريضي جمال توفيق: انواع المكتبات الحديثة، ط 1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
37. عقيل حسين عقيل: فلسفة مناهج البحث العلمي، مكتبة مذبولي للنشر، 1999.
38. علوي محمد عوده المالكي، مجلد لازم: المكتبات النوعية الوطنية الجامعية المتخصصة العامة المدرسية، ط1، الوراق، عمان، 2007.
39. العليا أحمد عبد الله: أسس علم المكتبات والمعلومات : النشأة، المجالات، الوظائف، المصطلحات، ط 1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2005.
40. عوابدي عمار: عملية الرقابة على أعمال الإدارة العامة، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1984.
41. فاطمة عوض جابر، ميرفت علي خفاجة: اسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة الاشعاع الفني، الاسكندرية، مصر، 2002.
42. فايز جمعة صالح النجار وآخرون: اساليب البحث العلمي، ط1، دار الحامد للنشر، عمان، 2008.
43. فريد كورتل: تسويق الخدمات، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
44. قاسم نايف علوان المحياوي: إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
45. كامل بربر: الإدارة عملية ونظام، المؤسسة الجامعية للدراسات، سنة 1996.
46. كورتل فريد، كحيله أمال: الجودة وأنظمة الايزو، دار كنوز المعرفة، عمان، 2010.
47. مبروك ابراهيم السعيد: اخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة، كفر الشيخ العلم والايمان، 2009.
48. مبروك ابراهيم السعيد: المكتبة الجامعية وتحديات، مجتمع دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، 2009.

49. محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، ط1، المكتبة الاكاديمية للنشر القاهرة، 1992.
50. محمد رسلان الجيوسي، جميلة جاد الله: الإدارة علم وتطبيق، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
51. محمد ركان الدغبي: اساليب البحث العلمي ومصادر الدراسات الاسلامية، ط2، مكتبة الرسالة، عمان، الاردن، 1998.
52. محمد صالح المؤذن: مبادئ التسويق، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
53. محمد عبد الفتاح الصيرفي: البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، ط1، دار وائل للطباعة، عمان، 2002.
54. محمد عبيدات و آخرون، منهجية البحث العلمي، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999.
55. محمد فتحي عبد الهادي، البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات، ط1، الدار المعرية، مصر، 2002.
56. محمود جاسم الصميدي، ردينة عثمان يوسف: تسويق الخدمات، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
57. محمود جاسم المهيدى، ردينة عثمان يوسف: تسويق الخدمات، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
58. مروان عبد المجيد ابراهيم: اسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق، عمان، الاردن، 2000.
59. مصطفى أري كمال: معايير الجودة الشاملة لتطوير إدارة النشاط الرياضي، مؤسسة عالم الرياضة، الإسكندرية، 2016.
60. موسى خليل: الإدارة المعاصرة المبادئ الوظائف الممارسة، ط3، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2011.
61. ناهد حمدي احمدى: مناهج البحث في علوم المكتبات، ط1، دار المريخ للنشر، الرياض، 1979.
62. نزار عبد المجيد البرواري، لحسن عبد الله باشيو: إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة مفاهيم وأسس وتطبيقات، ط، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
63. النعيمي محمد عبد العال، صويص راتب جليل: SIX SIGMA تحقيق الدقة في ادارة الجودة : مفاهيم و تطبيقات، دار إثراء، عمان، 2008.

64. همشري عمر أحمد: المكتبة ومهارات استخدامها، ط 1، دار الصفاء لنشر والتوزيع، عمان، 2009.
65. وجيه محجوب: اصول البحث العلمي ومناهجه، دار المناهج الاردن، ط 2، 2005.
66. يوسف عبد المعطي ياسر: القاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات انجليزي - عربي مع كشاف عربي - انجليزي، ط 1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2009.

II- المجالات والدوريات

1. بديسي، فهيمة: إدارة الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق، مجلة العلوم الإنسانية، ع 21 قسنطينة، 2004.
2. عباس هشام عبدالله: قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبدالعزيز بحدة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 11، ع 1، 2005.
3. عباس هشام عبدالله: قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبدالعزيز بحدة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 11، ع 1، 2005.
4. علي عاصم شحادة: تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مجلة الباحث، ع 07، 2009-2010، .
5. مدحت سعيد سمير: قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق). مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية. مج 14، ع 2، العراق، 2008.
6. مدحت سعيد سمير: قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق)، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، مج 14، ع 2، العراق، 2008.

III- الأطروحات والمذكرات

1. بوسيف لامعة: النظام القانوني للرقابة على المؤسسات العمومية الاقتصادية في التشريع الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون عام للأعمال جامعة قاصدي مبراح ورقلة، سنة 2013.
2. بوغافية السعيد: قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات، مذكرة ماجستير تخصص إعلام علمي و تقني قسم علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جامعة منتوري قسنطينة، 2006.
3. بوحنان نور الدين جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، رسالة لنيل شهادة الماجستير تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006/2007.



4. حبشي فتيحة: إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية في وحدة - فرمال - لإنتاج الأدوية بقسنطينة، مذكرة دكتوراه، تخصص اقتصاد كمي، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير جامعة منتوري، قسنطينة، 2006-2007.
5. حسان بوزيان اثر جودة الخدمة على رضا الزبون، مذكرة ماجستير قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، 2013.
6. السعيد بلوم: أساليب الرقابة، ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة المحركات والجرارات بالسوناكوم (SONACOM)، رسالة لنيل شهادة الماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2022.
7. عبد الرحمان الصباح: مبادئ الرقابة الإدارية المعانية، التعليم، التصحيح، جامعة عمان الأهلية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، 1998.
8. فريدة معارفي: جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها بتنافسية البنوك في ظل إدارة الجودة الشاملة، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007 2008.
9. محمد حسن محمود الغرباوي: دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة (دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية، غزة، 2014.
10. محمد منصف بوفليعة، محمد هرندو: دور مراقبة التسيير في تحسين جودة الخدمات، دراسة حالة ديوان الترقية والتسيير العقاري، ورقلة، مذكرة ماستر، تخصص: إدارة أعمال، جامعة ورقلة، 2023/2022.
11. يزيد قادة: واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية: دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، مذكرة ماجستير تخصص حوكمة الشركات كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية جامعة بو بكر بلقايد تلمسان 2011-2012.

قَالَ لِيَا قَوْمِ إِنِّي كُنْتُ مِنَ الْمُنذِرِينَ
إِنِّي آنَسْتُ لَكُمْ آيَاتِ الْيَوْمِ الْآخِرِ

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم المكتبات

استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والتوثيق
تخصص : تسيير و معالجة المعلومات
الموسومة بـ/

دور الرقابة في تحسين جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بمكتبة القطب الجامعي دريد عبد المجيد/جامعة تبسة

إعداد الطالب :

• الوافي منذر

إشراف الدكتور:

جمال شعبان

ملاحظة :

- سيدي
- إن معلومات هذه الاستمارة سرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا نرجو الإجابة على الأسئلة الواردة فيها بكل موضوعية.
- ضع علامة (X) في خانات الإجابة الصحيحة .

السنة الجامعية 2024/2023

المحور الأول: كيف يمكن لوجود نظام رقابة قوي أن يساعد في تحديد احتياجات المستخدمين في المكتبة الجامعية؟

- 1- هل تعتقد أن وجود نظام رقابة قوي يؤثر على توجيه استراتيجيات تلبية احتياجات المستخدمين؟
 نعم لا ربما
- 2- هل تشعر بأن الرقابة المفروضة على المكتبة يمكن أن تساعد في تحديد احتياجاتك كمستخدم؟
 نعم لا ربما
- 3- هل تلاحظ وجود جهود مبذولة من المكتبة لتلبية احتياجات المستخدمين؟
 نعم لا ربما
- 4- هل تفضل توجيه الاستثمارات في الخدمات بناءً على استجابة المستخدمين؟
 نعم لا ربما
- 5- هل تعتقد أن البيانات والإحصاءات المقدمة من خلال نظام الرقابة تعكس احتياجات المستخدمين بشكل دقيق؟
 نعم لا ربما
- 6- هل يتم إجراء استطلاعات رضا المستخدمين بانتظام لتقييم جودة الخدمات المقدمة؟
 نعم لا ربما
- 7- هل تتم مراجعة التقارير الإحصائية وتحليل البيانات لتحديد الخدمات التي تحتاج إلى تطوير أو تحسين؟
 نعم لا ربما
- 8- هل تتم مناقشة نتائج التقارير مع الموظفين واتخاذ إجراءات تصحيحية بناءً عليها؟
 نعم لا ربما
- 9- هل يتم التواصل مع المستخدمين بشكل منتظم للحصول على ملاحظاتهم ومقترحاتهم بشأن الخدمات؟
 نعم لا ربما
- 10- هل تتم متابعة تنفيذ تحسينات الخدمات بناءً على ملاحظات المستخدمين؟
 نعم لا ربما

المحور الثاني: ما هي السياسات والإجراءات التي يمكن أن تُنفذ من قبل إدارة المكتبة لضمان فعالية الرقابة وتحسين جودة الخدمة؟

- 1- هل هناك سياسات واضحة للرقابة داخل المكتبة الجامعية؟
 نعم لا ربما
- 2- هل تشعر بأن الإجراءات المتخذة من قبل إدارة المكتبة تسهم في تحسين جودة الخدمة؟
 نعم لا ربما
- 3- هل تعتقد أن هناك امتثال جيد لسياسات الرقابة داخل المكتبة؟
 نعم لا ربما
- 4- هل يتم تقديم تقارير منتظمة حول أداء الرقابة وجودة الخدمة؟
 نعم لا ربما
- 5- هل يوجد آليات لتقييم فعالية الرقابة وتحديث السياسات والإجراءات بناءً على النتائج؟
 نعم لا ربما
- 6- هل يتم توزيع السياسات والإجراءات للرقابة بشكل واضح ومفهوم لجميع الموظفين؟
 نعم لا ربما
- 7- هل تتم مراجعة السياسات والإجراءات بانتظام لضمان التحديث والمواكبة للتطورات؟
 نعم لا ربما
- 8- هل يوجد نظام لتوثيق وتتبع تنفيذ السياسات والإجراءات المتعلقة بالرقابة؟
 نعم لا ربما
- 9- هل يوجد آليات للتحقق من الامتثال للسياسات والإجراءات وتقديم العقوبات في حالة عدم الامتثال؟
 نعم لا ربما
- 10- هل تتم تقديم التدريب وورش العمل للموظفين لضمان فهمهم والامتثال للسياسات والإجراءات؟
 نعم لا ربما

المحور الثالث: كيف يمكن للرقابة أن تسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المكتبة الجامعية؟

- 1- هل تشعر بأن هناك شفافية في عمليات الرقابة داخل المكتبة؟
 نعم لا ربما
- 2- هل تعتقد أن هناك مستوى مناسب من المساءلة لدى موظفي المكتبة؟
 نعم لا ربما
- 3- هل تتم مشاركة معلومات حول عمليات الرقابة بشكل عام بين الموظفين والمستخدمين؟
 نعم لا ربما
- 4- هل توجد آليات للتبليغ عن أية مخالفات أو مشاكل تتعلق بالرقابة داخل المكتبة؟
 نعم لا ربما
- 5- هل تعتقد أن هناك روحًا من الشفافية والمساءلة تسود بيئة المكتبة؟
 نعم لا ربما
- 6- هل توجد قنوات محددة للتقارير عن المخالفات أو المشاكل المتعلقة بالرقابة داخل المكتبة؟
 نعم لا ربما
- 7- هل تتم مراجعة ومناقشة التقارير الرقابية بشكل منتظم مع الإدارة العليا؟
 نعم لا ربما
- 8- هل يتم توفير ملخصات للتقارير الرقابية والأداء للموظفين لزيادة الشفافية؟
 نعم لا ربما
- 9- هل تُجرى تقييمات دورية لأداء موظفي الرقابة لضمان المساءلة؟
 نعم لا ربما
- 10- هل يتم توجيه الموظفين بشكل منتظم حول أهمية الشفافية والمساءلة في عمليات الرقابة؟
 نعم لا ربما

المحور الرابع: ما هي أفضل الممارسات في مجال الرقابة التي يمكن أن تعتمدها المكتبات الجامعية لتعزيز جودة الخدمات؟

- 1- هل تلاحظ تطبيق ممارسات جيدة في مجال الرقابة داخل المكتبة؟
 نعم لا ربما
- 2- هل يتم اتباع إطار عمل موحد لعمليات الرقابة داخل المكتبة؟
 نعم لا ربما
- 3- هل تعتقد أن تحسين جودة الخدمات يعتمد على ممارسات الرقابة المعتمدة؟
 نعم لا ربما
- 4- هل تتبنى المكتبة الجامعية استراتيجيات تحسين مستمر لعمليات الرقابة؟
 نعم لا ربما
- 5- هل يوجد تقدير للجهود التي تبذلها المكتبة في تطبيق ممارسات الرقابة؟
 نعم لا ربما
- 6- هل تتبنى المكتبة الجامعية تقنيات الرقابة الحديثة وأدوات إدارة الجودة لتحسين الخدمات؟
 نعم لا ربما
- 7- هل يتم إجراء مقارنات دورية مع مكتبات أخرى لتحديد أفضل الممارسات في مجال الرقابة؟
 نعم لا ربما
- 8- هل يتم تحليل وتقييم النتائج المتعلقة بجودة الخدمات بشكل دوري لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين؟
 نعم لا ربما
- 9- هل يتم تشجيع الموظفين على المشاركة في عمليات تطوير الخدمات وتطبيق أفضل الممارسات؟
 نعم لا ربما
- 10- هل تُرى استطلاعات رضا المستخدمين بانتظام لتقييم تأثير تحسينات الخدمات الناتجة عن عمليات الرقابة؟
 نعم لا ربما

الملحق 2
قائمة المحكمين

مؤسسة الانتماء	الرتبة العلمية	الاسم واللقب
جامعة تبسة	أستاذ التعليم العالي	عبد الغني بوزيان
جامعة تبسة	أستاذ محاضر "أ"	فطيمة طالبي

ملخص الدراسة:

إن اختيارنا و الإحاطة بموضوع دور الرقابة على تحسين جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية راجع لأهميته البالغة بالنسبة للطلبة وهيئة التدريس في توفير بيئة تعليمية تساعدهم ايجابيا في التعلم في مناخ مناسب يبحث فيه عن المعلومات والتعبير عن افكاره المختلفة بجدية حيث كان هدف دراستنا هو معرفة دور الرقابة في تحسين جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية. اعتمدت الدراسة على على المنهج الوصفي التحليلي وتم توظيف استمارة الاستبيان كأداة رئيسية والتي وزعت على 14 موظف بمكتبة القطب الجامعي دريد عبد المجديد، جامعة تبسة مع الاعتماد على اسلوب تحليل البيانات من خلال الأجوبة التي قدمتها عينة الدراسة وقد خلصت الدراسة الى نتائج نذكر اهمها: إن وجود نظام رقابة قوي قادر على تحديد احتياجات المستخدمين يؤثر على جودة الخدمات المكتبية، ان تطبيق السياسات والإجراءات المحددة للرقابة وتوزيعها بشكل فعال بين الموظفين يساهم في تحقيق أهداف الرقابة وتحسين جودة الخدمة. تطبيق وتنفيذ إجراءات الرقابة بشكل شفاف ومتسق يعزز الشفافية داخل المكتبة ويزيد من مستوى المساءلة والمسؤولية لدى الموظفين. إن اعتماد المكتبات الجامعية على توفير إطار عمل موحد وفعال في مجال الرقابة يساهم في تحسين جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية.

الكلمات المفتاحية: الرقابة، جودة الخدمات، المكتبات الجامعية

Abstract

Our choice and focus on the topic of the role of supervision in improving the quality of services in university libraries is attributed to its significant importance for students and faculty in providing an educational environment that positively assists them in learning, seeking information, and expressing their diverse ideas seriously. The aim of our study was to understand the role of supervision in enhancing the quality of services in university libraries. The study adopted a descriptive-analytical methodology and employed a questionnaire as the primary data collection tool, distributed to 14 employees at the Drid Abd El Madjid University Pole Library, University of Tebessa. Data analysis relied on the responses provided by the study sample. The study concluded several key findings, including the following: the presence of a strong supervision system capable of identifying user needs influences the quality of library services, the application and effective distribution of supervision policies and procedures among staff contribute to achieving supervision objectives and improving service quality, transparent and consistent implementation of supervision procedures enhances transparency within the library, increases accountability and responsibility among staff, and university libraries' adoption of a unified and effective supervision framework contributes to improving service quality.

Keywords: Supervision, service quality, university libraries