

قسم علم المكتبات و التوثيق
تخصص تسيير و معالجة المعلومات

مذكرة ماستر تحت عنوان

قياس جودة خدمات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية
بجامعة الشهيد العربي التبسي-تبسة- باستخدام
مقياس + LIBQUAL - جامعة الشهيد العربي التبسي

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ(ة):

• زيات ليليا

من إعداد الطلبة:

- عطية كوثر
- محرز بثينة

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيس	أستاذة محاضرة ب	شعلال سليمة
مشرفا ومؤررا	أستاذة محاضر ب	زيات ليليا
عضوا ممتحنا	أستاذ مساعد أ	شفرور عائشة

السنة الجامعية 2022 / 2023

دُعَاة

قال تعالى بعد بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ :

﴿ يَرْفَعِ اللّٰهُ الَّذِیْنَ اٰمَنُوْا مِنْكُمْ وَالَّذِیْنَ اٰثَرُوا الْعِلْمَ دَرَجٰتٍ ﴾

وقال تعالى أيضا :

﴿ فَمَنْ هَلْ يَسْتَوِی الَّذِیْنَ یَعْلَمُوْنَ وَالَّذِیْنَ لَا یَعْلَمُوْنَ ﴾

بسم الله و الصلاة و السلام على رسول الله

اللهم إذا أعطيتي النجاح فلا تأخذ مني التواضع ، و إن أعطيتني التواضع

فلا تأخذ مني اعتزازي بكرامتي ، اللهم اجعلني في عيني صغيرا و في أعين الناس كبيرا ،

و اجعلني للنعم شاكرا و للنقم صابرا. اللهم زدني و لا تنقصني ،

و أعطني و لا تحرمني، و أكرمني و لا تهني يا أكرم الأكرمين.

اللهم أسألك خير الدعاء و خير النجاح و خير العمل و خير العلم

و خير الثواب. فلك الحمد يا الله

كما ينبغي لجلال وجهك و عظيم سلطانك.

شكرنا و عرفاننا مع سرنا

- الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم و المعرفة

و أعاننا على أداء هذا الواجب و وفقنا في إنجاز هذا العمل.

قال تعالى: ﴿لَيْنِ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ﴾

و قال صلى الله عليه و سلم: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

إن واجب الوفاء و الإخلاص يدعونا أن نتقدم بالشكر الجزيل و التقدير إلى

كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل المتواضع و إنه ليشرفنا

أن نسجل أسمى آيات الاحترام و التقدير و أخلص عبارات العرفان و التقدير

إلى الأستاذة الدكتورة " ليليا زيات " التي أفادتنا بنصائحها و توجيهاتها القيمة

و لا يسعنا أيضا إلا أن نتقدم بالشكر و العرفان إلى كل من دعمنا

و ساعدنا بالقليل أو بالكثير من قريب أو من بعيد

و لكل من يطلع على هذا العمل المتواضع

و لله الحمد و به التوفيق

الهدايا عاشرا

أبدأ بحمد الله الذي لا تزول نعمته
أحمده على نعمة العلم التي وهبني إياها
إلى من بأنفاسها أرسم آمالي و ألوان أحلامي ...
إلى من ربّني و أنارت دربي و أعانتني بالصلوات و الدعوات
و كان دعاؤها سر نجاحي ... أُمي الحنونة حفظها الله و أطال في عمرها .
إلى من زرع حب التفوق و النجاح ... إلى من سخر عمره فداء لسعادتنا
و نجاحنا و الذي علمنا الصبر و التحدي ...
إلى من كرس حياته لتربيتي و تعليمي
و أوصلني إلى ما أنا عليه ليرى حلمه يتحقق ... " أبي الغالي "
إلى من تجمعني بهم صلة الرحم و رابطة الأخوة و الدم " إخوتي "
إلى صديقاتي و رفيقاتي خلود . حنان . بثينة . خولة و عزيزة قلبي إيمان
إلى كل من أدركه شغاف قلبي و لم يدركه قلبي ...
إلى كل من يقع نظره على هذا الجهد المتواضع قارئاً
أو طالب علم أهديكم هذا العمل المتواضع
عسى أن يجعله الله علماً نافعا و عملاً مقبولاً.

بالتواضع
عاشرا

إهداء عاشق

الحمد لله نحمده تعالى ونستغفره ونثني عليه
و الصلاة و السلام على من لا نبي بعده أما بعد
رب هب لي حكما و ألحقني بالصلحين واجعل لي
لسان صدق عند الآخرين و إجعلني من ورثة العلم
رب العالمين

إلى من تحملت من أجلي الكثير من العناء
إلى من علمتني الحب و الوفاء ... إلى اليد الطاهرة
التي أزلت من أمامي أشواك الطريق
إلى التي لا تفنيها الكلمات و الشكر ... إلى الغالية أمي الحبيبة ... " حليلة"
إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله ... إلى والدي العزيز " أحمد "
إلى سندي و قوتي و ملاذي ... إلى من تقاسموا معي عبئ الحياة إخوتي
وليد و هارون
إلى مصابيح قلبي إلى ورود العائلة ... إلى أخواتي
نجاة ، كريمة ، يسرى
إلى براعم البيت الصغار ... لارا ، أسيل ، إياد ، سيف ، رائد
إلى رفيقة دربي ... فريال

بنت بنت



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
The Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي - تبسة
the university of Echahid Cheikh Larbi Tebessi University
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences



قسم المكتبات

تصريح شرفي

يتضمن الإلتزام بالأمانة العلمية لانجاز البحوث

ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 20/07/2016

أنا الموقع أدناه، الطالب(ة): عطية كوشتر رقم التسجيل 18183401798
صاحب بطاقة التعريف رقم 333.000.337.000.000.000 المؤرخة في: 16/11/2017
الصادر عن بلدية / دائرة: الوئزة
والمسجل في ماستر: تسيير مراكبة المعلومات خلال السنة الجامعية: 2023 / 2022
والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: عناصر جودة الخدمات المكتبية
لواحدة من مقاييس LibQUAL+ دراسة ميدانية في مكتبة
المسيرة والعلوم السياسية
تحت إشراف الأستاذ(ة): زيات ليليا
أصرح بشرفي أنني إلتزمت بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في إنجاز البحوث
الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 20/07/2016 المحدد للقواعد المتعلقة
بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها، وأتحمل أي مخالفة لهذا القرار وكل ما يترتب عنه
من عقوب قانونية.

تبسة في
مصادقة البلدية
عن رئيس المجلس
ويعلم بحكم
عون مكتب للإدارة
وعقود ما
29 ماي 2023

رقم 06
توقيع المعني
الموقع أسفله

الفضل والبرهان
حماة الصلوة والجمعة

مقدمة

تعد المكتبات الجامعية اللبنة الأولى و حجر الأساس الداعم للعملية التعليمية و البحثية ،فمسعاها يتمثل في توفير مصادر المعلومات البحثية الأساسية ،بمختلف أنواعها دعما للبحث العلمي و خدمة للمقررات الدراسية ، إضافة إلى تقديم العديد من الخدمات المتميزة لتلبية حاجة الباحثين و المستفيدين ، و في ظل الثورة المعلوماتية التي يشهدها قطاع المكتبات ، أصبح من الضروري على المكتبات و مراكز المعلومات مواكبة هذا التطور وذلك بالاهتمام بضبط الجودة في أداء عمل المكتبات ، والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للباحثين و المستفيدين ، وذلك بتطبيق مجموعة من المواصفات و المعايير الدولية و الإقليمية لتحسين الخدمات و تطويرها وضمان جودة هذه الخدمات المقدمة ، إذ تعد هذه المواصفات و المعايير القلب النابض لتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين و دفع عجلة تطورها نحو الأمام ، فهي تضمن التخطيط الاستراتيجي وبناء القدرات الوظيفية ، و تقويم الأداء و تقييمه لتحسين و تطوير بيئة العمل و الأساليب الإدارية و تنمية الموارد البشرية العاملة و إعداد الخطط التدريبية اللازمة لهم وإرضاء المستفيدين و تلبية احتياجاتهم.

و وفق هذا الأساس و على ضوء ما سبق كان الموضوع المختار لدراستنا تحت عنوان :

قياس جودة خدمات مكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة- باستخدام مقياس + LIBQUAL

وفيما يتعلق بخطة الدراسة فقط قسمت إلى ثلاثة فصول حيث :

تمثل الأول في الجانب المنهجي : الذي يتضمن الخطوات المنهجية للدراسة.

أما الثاني فتمثل في الجانب النظري : والذي تطرقنا فيه إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالمكتبات و أنواع

المعايير حسب التصنيفات الدولية و الإقليمية.

وبالنسبة للفصل الثالث: فهو يمثل الجانب التطبيقي تضمن تطبيق المقياس على خدمات مكتبة كلية العلوم القانونية والسياسية

ثم عرضنا لنتائج الدراسة وأخيرا خاتمة تتضمن خلاصة الدراسة

1- إشكالية الدراسة:

تتيح المكتبات الجامعية عدة مناهج للوصول بخدماتها إلى درجة من درجات التميز في وقتنا الحالي. وذلك بتطبيق برامج الجودة والعمل على تحسين مستواها الإداري و الفني حيث أصبح تطوير التعليم العالي ضرورة تفرضها متغيرات الحاضر و المستقبل؛ خاصة في ظل التقدم الهائل في كمية و نوعية المعرفة ووسائل إيصالها بحيث أصبح السعي وراء الجودة في الجامعات مطلبا ضروريا يتطلب تطوير مؤشرات و معايير خاصة بالخدمة المكتبية التي بدورها تدعم جودة مؤسسات التعليم العالي .

حدثت العديد من التغيرات على مستوى المكتبات الجامعية لذلك يتعين عليها أن تؤدي وظيفة جهاز معلومات متقدم يختار من هذا الفيضان الهائل ما يستجيب لاحتياجات المستفيدين وفي خضم هذه التطورات مازالت مكتباتنا الجامعية الجزائرية تعتمد على عدد الإعارات و عدد ترددات المستعملين و حجم مجموعاتها في تقييم الخدمات في الوقت الذي نجد أن العديد من المعايير طورت في هذا المجال من أهمها معيار + LibQual الذي اخترناه لتقييم خدمات مكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية التي لم تحض بالتقييم سابقا و عليه يمكن طرح الإشكالية التالية :

ما هو واقع خدمات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي باعتماد

معيار + LibQual؟

أسئلة الدراسة:تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

1- كيف يمكن قياس جودة الخدمات المقدمة على مستوى مكتبة الحقوق و العلوم السياسية وفق

معيار + libqual؟

2- ما مقدار الفجوة بين الحد الأدنى للخدمة التي يقبلها المستفيدون وبين ما يدركونه فعليا في المكتبة

محل الدراسة الميدانية؟

2- أسباب اختيار موضوع الدراسة:

أولا- أسباب موضوعية :

هناك عدة أسباب حددناها لاختيار هذا الموضوع، يمكن إجمالها على النحو الآتي:

1 - تأتي الدراسة للإسهام في تطوير خدمات المعلومات للمستفيدين من خلال تطبيق مقياس معياري متعارف عليه.

- 2- الرغبة الملحة في إعداد دراسة معيارية مقننة لجودة خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين.
- 3- قلة الدراسات التي تتناول هذا الموضوع .
- 4- التعرف على مدى رضا المستخدمين من خدمات المكتبة قيد الدراسة .

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في قياس جودة كافة الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية لمستخدميها والتأكيد على ضرورة معرفة مفهوم قياس جودة الخدمات حيث أن معرفتها تسهل من عملية حل المشكلات بالطرق السليمة وتحسين الأداء والارتقاء بمستوى الخدمات، حيث تعتبر المكتبة الجامعية من أهم مظاهر التقدم والرقي التي تتميز بها الجامعة، وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول موضوع قياس جودة الخدمات في المكتبات إذ تفتقر هذه الأخيرة لمثل هذه الدراسات.

4- أهداف الدراسة:

- 1- تقديم صورة عن خدمات المكتبة قيد الدراسة وتقييمها؛
- 2- التعرف على متطلبات تطبيق قياس جودة الخدمات في المكتبات الجامعية؛
- 3- التعرف على مقياس libqual+
- 4- حساب التباين بين ما يتوقع المستخدم من الخدمة وما يحصل عنه فعلا

5- إجراءات الدراسة الميدانية:

وهي كالتالي:

5-1- منهج الدراسة:

هو المسلك الذي يتخذه الباحث كطريق موضوعي لدراسته، لإبرازها وتحديد معالمها وأبعادها الشاملة¹، ولقد اعتمدنا على المنهج الوصفي لتشخيص المشكلة من مختلف جوانبها، مع متابعة المشكلة كما ونوعا للوصول إلى نتائج وحلول نراها مفيدة

1- غرايبي فوزية وآخرون. أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية. ط3، عمان: دار وائل، 2002.

2-5- حدود الدراسة الميدانية

يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة مهمة في أي دراسة ميدانية وتتلخص في الحدود الزمنية و الحدود الجغرافية والحدود البشرية ، وفيما يلي سنوضح كل منها على حدة

- الحدود الجغرافية: مكتبة الحقوق و العلوم السياسية لجامعة العربي التبسي تبسة

الحدود البشرية تتجلى في المستفيدين من المكتبة قيد الدراسة الذي ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني بالإضافة إلى محافظ المكتبة.

3 الحدود الزمنية : ويعني الوقت الذي إستغرقته الدراسة بداية من تحديد مجالاتها واختيار العينة وأدوات جمع البيانات وصولاً إلى التطبيق الميداني لهذه الأدوات ومن ثم جمع البيانات وتعريفها وتحليلها ولقد امتدت إلى حوالي ستة أشهر

3-5- المجتمع الأصلي وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة يمثله المستفيدون من مكتبة الحقوق والعلوم السياسية البالغ عددهم 1430 مستفيد.

أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد اخترنا 28 بالمائة من المجتمع الأصلي ما يمثله بالتقريب 399 مستفيد بالنسبة لنوع العينة اخترنا العينة العرضية وهي العينة التي يختارها الباحث ببساطة لأنها في متناول اليد، فيحدّد حجم العينة أولاً، ثم يختار أفرادها بطريقة بسيطة جداً، يشمل هذا النوع العديد من طرق اختيار العينة مثل مقابلة من يصادف وجودهم في المكتبة وهذا ما تم بالفعل حيث وزعنا الاستبيان لمن تواجدوا في المكتبة في الأيام التي اخترناها لتوزيع الاستمارة حيث بلغ عددهم 399 مستفيد وعلى أساسها تم تحديد النسبة.

4-5- أدوات جمع البيانات :

نظراً لطبيعة موضوع الدراسة فقد قمنا باستخدام كل من المقابلة و الملاحظة و استمارة الاستبانة كأدوات لجمع البيانات وسنحاول فيما يلي توضيح كل واحدة منها على حدة :

1-4-5- الملاحظة :

تعرف بأنها توجه الحواس والانتباه إلى ظاهرة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كسب المعرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر¹ ولقد اعتمدنا على الملاحظة

1-غرايبي فوزية وآخرون، المرجع السابق، ص 48 .

للتعرف عن كثر على الخدمات المقدمة على مستوى المكتبة قيد الدراسة، ومدى رضا المستفيدين عن خدمات المكتبة

5-4-2- المقابلة:

تم إجراء مقابلة مع محافظ المكتبة لمعرفة الخدمات التي تقدمها حاليا المكتبة والتي تنوي القيام بها مستقبلا وعن رأيهم فيما يخص تطبيق . LIBQUAL+

5-4-3- إستمارة الإستبانة:

تضم استمارة الاستبانة حسب المقياس الذي تم اعتماده أسئلة تتعلق:

- البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة
- البعد الأول: مستوى الخدمة تتضمن تسعة أسئلة
- البعد الثاني: الوصول إلى المعلومات تتضمن ثمانية أسئلة
- البعد الثالث: مبنى المكتبة والتجهيزات تتضمن خمسة أسئلة
- العناصر الإضافية تتضمن سؤالين

6- الدراسات السابقة :

تعد الدراسات السابقة مجموع الأبحاث والدراسات التعليمية التي تتشابه مع البحث الحالي أو تقترب منه في جانب ما وتكون قد أجريت من طرف باحثين آخرين وتعرف باسم الدراسة المشابهة في بعض الأحيان، وفي دراستنا هذه اعتمدنا على مجموعة من الدراسات السابقة نوردتها كما يلي:

1 دراسة السعيد بوعافية تحت عنوان: قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات و التوقعات ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات تخصص إعلام علمي و تقني بجامعة منتوري قسنطينة سنة 2006.

جاءت إشكالية الدراسة على النحو التالي : ما هو واقع مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية ، وكيف يمكن تطبيق الإدراكات و التوقعات في قياس جودة خدماتها ؟ حيث كان الباحث يهدف من خلال هذه الدراسة للوقوف على الأداء الحالي لمكتبة عروة ، و التعرف على مدى توفر عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها المكتبة . ولغرض تحقيق الأهداف السابقة تم اعتماد المنهج التحليلي لتحليل البيانات و المنهج الوصفي للجانب النظري ، كما تم الاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي كمقياس النزعة المركزية . تم إتباع أدوات جمع البيانات التالية : استمارة الاستبيان و المقابلة و الملاحظة ، ولقد خلصت هذه الدراسة إلى

انخفاض مستوى جودة خدمات المكتبة نظرا لكون توقعات المستخدمين لجودة الخدمة المكتبية كانت مرتفعة عن إدراكاتهم لها

2- دراسة للباحث السعيد بوعافية تحت عنوان : إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية : جامعة منتوري بقسنطينة نموذجا ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات ، بجامعة قسنطينة ، 2012-2013 سنة

حيث كانت إشكالية الدراسة على النحو التالي: ما مدى رضى أعضاء هيئة التدريس و طلبة الدراسات العليا عن الخدمة المكتبية المقدمة من طرف المكتبة المركزية بجامعة منتوري، وما مدى إمكانية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة من أجل رفع مستوى خدماتها؟.

حيث كان الباحث يهدف من خلال هذه الدراسة للوقوف على الأداء الحالي للمكتبة المركزية بجامعة منتوري من خلال دراسة واقعها ، والوقوف على اتجاهات كل من العاملين و المستخدمين من طلاب الدراسات العليا و أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام إدارة الجودة الشاملة و لغرض تحقيق الأهداف السابقة الذكر تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي ، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من خلال فئة هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا في حين اعتمد الباحث أسلوب العينة القصدية بالنسبة للعاملين بالمكتبة المركزية محل الدراسة

ولقد فرضت هذه العينة و طبيعة الموضوع على الباحث إتباع أدوات جمع البيانات التالية: استمارة الاستبانة و المقابلة والملاحظة ، ولقد خلصت هذه الدراسة إلى نتائج متعلقة بمحور مقننيات المكتبة و ملائمتها و المتغيرات المتعلقة بإدارة المكتبة و بيئة العمل و العاملين.

7- ضبط المصطلحات والمفاهيم :

نحدد المصطلحات التالية:

7-1- تعريف قياس:

أ – لغة :لمعرفة معنى القياس في اللغة هناك تعريفان مشتركان :

أولا : القياس بمعنى التقدير : معرفة قدر أحد الأمرين بالآخر كقولنا قست الثوب بالذراع وقست الأرض بالقصبة فالتقدير نسبة بين شيئين تقتضي المساواة بينهما ومنه قولنا قاس الطبيب الجراحة أي قدر الطبيب مدى غور الجرح.

ثانيا :القياس بمعنى المساواة : لثاني: المساواة بين الشيئين، سواء كانت حسية مثل: قست هذا الكتاب بهذا الكتاب، أم معنوية مثل فلان يقاس بفلان أي يساويه في الفضل والشرف والهمة.

ب: اصطلاحاً : القياس هو طريقةٌ لوصف الأحداث أو الأجسام أو غيرها عن طريق الأرقام، للتمكن من مقارنتها بأحداثٍ وأجسامٍ أخرى، فيعتبر علم القياس حجر أساسٍ في شتى المجالات العلمية وغيرها، وأمّا الكميات المقاسة فيتم قياسها باستخدام الأدوات المختلفة، وخاصةً في مجال العلوم ويتم تحديد كميتها المقاسة باستخدام رقمٍ ووحدةٍ لهذه الكميّة، فلا يمكننا مقارنة كميتين إذا اختلفت الوحدات التي يتم قياسهما عن طريقهما، فلا يمكن على سبيل المثال مقارنة الكتلة مع الزمن، أو حتى في المجال نفسه فلا يمكننا مقارنة المتر بالقدم إن كنا نقيس الطول، إلا إن وحدنا أولاً وحدة القياس.¹

ج: الاجرائي :القياس هو وصف شئ معين أو مقارنة حدث بحدث في شتى المجالات ويتم فيها استخدام عدة أدوات .

2-7- تعريف جودة :

أ – لغة : عرف ابن منظور في معجمه لسان العرب كلمة الجودة بأن أصلها " جود " والجيد نقيض الرديء ، وجاد الشيء جوده ، وجوده أي صار جيداً ، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل

ب- إصطلاحاً : الجودة يجب أن تعرف في حدود متطلبات المستفيد ، وكذلك كون الجودة لها عدة أبعاد ، ومن غير الممكن تعريف الجودة بمعنى المنتجات والخدمات في حدود خاصية واحدة وأن درجة الجودة ليست متساوية في كل الأحوال نظرا لاعتمادها على متطلبات المستهلك .

ج: الاجرائي :على أنها جملة الجهود التي يبذلها القائمون على أمر المؤسسة التعليمية بغرض تطوير وتحسين مخرجاتها في ضوء الاتجاهات العالمية للجودة الشاملة².

¹- عبد العزيز مصطفى الصادق: قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الآداب .بغداد: جامعة بغداد، 2014، ص390.

2- مصطفى عبد العزيز الصادق. المرجع السابق، ص382.

3-7- الخدمات المكتبية :

هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستخدم كي يقوم بأفضل استخدام بأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف¹.

كما يعرف على أنه مجموعة المعارف التي تقدمها المكتبات من أجل خلق ظروف مناسبة لوصول الباحث لمصادر المعلومات

4-7- مقياس LibQual+:

هي عبارة عن مسوحات تطورت من النموذج التصوري المستند إلى SERVQUAL التي هي عبارة عن أداة معروفة لتقييم جودة الخدمات في القطاع الخاص والعمومي

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

1- المداحة أحمد نافع وسن ، محمود مطلق : المكتبات الجامعية و دورها في عصر المعلومات ، ط 1 ، الأردن : مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، ص154.

الفضل والنظر
حماة من سماواتنا

المبحث الأول:مدخل مفاهيمي للمكتبات الجامعية:

تعتبر المكتبات الجامعية الشريان الرئيسي الذي يغذي الجامعة من ناحية أهدافها و برامجها و أغراضها سواء كان من جانب التدريس أو البحوث العلمية، وهي ملزمة بتتبع جميع التطورات التي تمس الجامعة لتلبية حاجيات الأستاذ و الطالب و الباحث العلمي .

1- تعريف المكتبات الجامعية :

تعددت تعريفات الجامعة كل مختص عرفها حسب الجانب الذي يراها فيه و رغم تعدد هذه التعريفات إلا أن جميعها لها معنى واحد و تصب في واد واحد .

و نجدها هنا معرفة على أنها : " المكتبة الجامعية هي إحدى الإدارات التابعة للجامعة ، تعتمد عليها الجامعة في أداء رسالتها وتحقيق أهدافها المختلفة في مجال التعليم ، والبحث العلمي ، وخدمة المجتمع ، وتستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها ، ورسالتها هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة ، فالجامعة ومكتباتها تشكلان معا وجهين لعملة واحدة"¹.

و كما عرفها حسن الحداد في كتابه بأنها: " مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين ، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى إضافة إلى الموارد السمعية والبصرية وتسهيل استخدامهم"². وقال أيضا حسن احمد : أنها" عبارة عن مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات وغيرها من المواد ، منظمة تنظيما مناسبا لخدمة طوائف معينة ، وهي طوائف الطلاب والأساتذة الجامعيين التي يجب أن تتمثل فيها الموارد التي تدرسها الجامعة تمثيلا متوازنا"³.

1- عبد الهادي محمد فتحي ، المكتبات والمعلومات العربية بين الواقع والمستقبل ، مصر : مكتبة الدار العربية للكتاب ، 1998م ، ص 34 .

2- الحداد حسن ، فيصل عبد الله ، خدمات المكتبة الجامعية السعودية - دراسة تطبيقية للجودة الشاملة - : الرياض ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2003م ، ص 83.

3-حسن سعيد أحمد ، المكتبة الجامعية - نشأتها ، تطورها ، أهدافها ، وظائفها - ، بيروت : دار الجيل ، 1992 م ، ص 25.

من خلال التعريفات التي ذكرناها سابقا يمكننا القول بأن المكتبة الجامعية هي القلب النابض للتعليم العالي ، والعصب المحرك لكل جامعة ، فهي أساس نجاح الجامعة تطورها و دعمها بجميع المستحقات معناه نجاح الجامعة وكاستخلاص لتعريفها نقول أنها مؤسسة ثقافية تسعى لتزويد طلاب العلم بالمعلومات و المصادر اللازمة لبحوثهم العلمية و الأكاديمية .

2- أهمية المكتبات الجامعية :

- تتمثل أهمية المكتبات الجامعية كالتالي¹ :

- ✓ تعليم كوادر بشرية متخصصة وإعدادها.
- ✓ تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرنا وخدماتها المختلفة.
- ✓ المساهمة في البناء الفكري للمجتمع .
- ✓ حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال .
- ✓ تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس .
- ✓ توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية، والبرامج الأكاديمية، والبحوث العلمية الجارية في الجامعة.
- ✓ تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف و التكشيف و الاستخلاص ، البيبلوغرافيا .
- ✓ تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين مثل الإعارة والدوريات والمراجع...الخ.
- ✓ تشجيع النشر العلمي (بحوث ودراسات وغيرها)².

1- العريضي جمال ، أنواع المكتبات الحديثة، الأردن : الأكاديميون للنشر و التوزيع، ط1، 2014 م، ص 86.

2- مرجع نفسه : ص 86 .

3- وظائف المكتبات الجامعية :

تنبع وظائف المكتبات الجامعية من أهداف الجامعة ووظائفها ، ولعل أهم وظيفة رئيسية للمكتبة الجامعية هي تجميع أوعية المعلومات بأنواعها وأشكالها المختلفة تجميعا واعيا هادفا ، وإعداد تلك المصادر فنيا بحيث يسهل على المستفيدين من المكتبة الوصول إليها بأسرع وقت وأقل جهد ممكن ، ولا يقف دور المكتبة الجامعية عند هذا الحد بل تتعداه إلى القيام بالدور التعليمي لاستخدام مقتنياتها استخداما فعالا وجيدا للحصول على المعلومات و طرق استرجاعها¹.

ويمكن تقسيم الوظائف التي تقوم بها المكتبة الجامعية إلى فئتين :

3-1- الوظائف الإدارية:

- ✓ تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها تيسير العمل بالمكتبة ومتابعة تنفيذه .
- ✓ الاتصال بالمسؤولين بالجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها .
- ✓ اختيار العاملين في المكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها .

3-2- الوظائف الفنية :

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

1- مبروك ابراهيم السعيد ، إدارة المكتبات الجامعية ، القاهرة : المجموعة العربية للتدريب و النشر ، ط2 ، 2012 ، ص

ولا شك أن هذه الوظائف وما ينبثق عنها من أنشطة بحاجة إلى أساليب ونظم إدارية تكفل جودتها وتنظم حركتها وهو ما يقصد به إدارة المكتبات ومرافق المعلومات التي تتمثل في عملية تنظيم الجهود ، وتنسيق الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية المتاحة بالمكتبات ومرافق المعلومات ، و استثمارها بأقصى درجة ممكنة من خلال التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة ، وذلك عن طريق الإستغلال الأمثل للإمكانات المادية والبشرية المتاحة بغرض تحقيق الأهداف المرسومة.¹

4-الخدمات الببليوغرافية:

إن الخدمات الببليوغرافية لها درجة كبيرة من الأهمية خاصة للباحثين وطلبة دراسات العليا ولذا تعتبر هذه الخدمة أساسية وضرورية في المكتبات الجامعة نظرا لطبيعة جمهورها و إحتياجاتها وتأتي أهمية هذه الخدمة من الزيادة الهائلة في الإنتاج الفكري وتعدد أشكاله وموضوعاته ولغاته ، وتعقد إحتياجات ومتطلبات المستخدمين وأهمية الوقت في حياتهم ويمكن وصف لببليوغرافيات أنها مفاتيح للوصول إلى المعلومات.²

4-1- خدمة تدريس المستخدمين:

هو إمداد الفرد بالمهارات الأساسية لإستخدام الكتب و الأوعية العلمية إستخداما وظيفيا يساعد على الوصول إلى المعلومات المطلوبة، ومن أبرز أساليب التدريب نذكر :

- التدريب عن طريق نشر كتيبات تشرح كيفية إستعمال المكتبة.
- توصيل التعليمات للقراء من خلال لوحات الإعلان.

- خدمات الإرشاد: فهي من الخدمات الضرورية التي تسعى المكتبات الجامعية إلى تقديمها، بحيث تشمل كل ما يبذله الأمناء والعاملون من جهود وكل ما توفره المكتبات من أدوات وإمكانات من شأنها الارتفاع بمستوى الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت.

1- مبروك إبراهيم السعيد: مرجع سابق، ص 44.

2- ربيعي مصطفى عليان ، المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات، عمان : دار صفاء، 2012 ، ص 205.

- خدمة الانترنت: ظهرت الانترنت نتيجة لثورة تكنولوجيا المعلومات، بحيث ساهمت في الحصول على المعلومات من مصادرها الأولية والثانوية من دون المرور لإجراءات روتينية في سبيل الحصول على المعلومات أينما كانت في الوقت المناسب، لذا تعد المكتبة التي توفر خدمة الاتصال بالانترنت والاشتراك في بعض أو كل قواعد المعلومات المتاحة على الشبكة مساهمة للتوجه الحديث نحو استخدام التكنولوجيا المعلوماتية الحديثة التي أصبحت إحدى العناصر المهمة المتميزة لشخصية المكتبة الحديثة أو ما يطلق عليها المكتبة الالكترونية.¹

5- أهداف المكتبات الجامعية :

تعدد أهداف المكتبات الجامعية و تنوع وفق إحتياجات المستفيدين حيث تسعى إلى:²

✓ تهيئة المعرفة وتعميقها وتطويرها ونقلها وتعليم وتدريب الأفراد، و تثقيف المجتمع، وربط نشاط الجامعة بمتطلبات خطة التنمية.

✓ النهوض بالحركة العلمية والبحث العلمي إلى أرفع مستوى، وبمعدل تقدم متزايد، لكل الراغبين من ذوي الكفاءة ضمن متطلبات خطة التنمية.

✓ تلبية حاجات الأمة بتزويدها بالمختصين في جميع الميادين والإسهام في التنمية الإجتماعية و الإقتصادية.

✓ إعداد الكوادر المتخصصة من الفئات التالية:

- الأساتذة الجامعيون والباحثون والعلماء.

- المدرسون للدراسات المتوسطة و الثانوي.

- الباحثون العلميون ، وتدريبهم لتكوين أعلى الكفاءات في مجالات البحث العلمي ، في مختلف دوائر الدولة و منشآتها .

1- ربيعي مصطفى عليان : المرجع السابق، ص 238

2- العريضي جمال: مرجع سابق، ص 86-87.

- إعداد وتهيئة المتخصصين والفنيين في مختلف التخصصات التي تتطلبها عمليات التنمية الشاملة في المجتمع .
- إعداد المتخصصين اللازمين، لتطوير الإنتاج والخدمات في مختلف القطاعات، وتزويدهم بمستوى عال من المعرفة ، والمهارات مع التدريب العلمي والتطبيق المنظم في مواقع العمل المختلفة .
- إعداد المتخصصين بشكل مرن، بحيث تنسجم مدة الدراسة وشروطها ومحتواها مع حاجات المجتمع ومتطلبات خطة التنمية، ومنح شهادات متنوعة لهذا الغرض.
- تنوع الدراسات العليا و البحوث العلمية و الإختصاصات الفنية والتكنولوجية ، في ضوء متطلبات التنمية ، وتبعا للمكتشفات المتعاقبة والتقدم المتسارع للعلوم والتكنولوجيا في جميع مرافق الحياة الإنسانية المعاصرة ونشاطاتها¹.
- العمل الدائم على تحقيق التطور المتوازن بين العلوم النظرية وبين الجوانب التطبيقية منها .
- العمل على أن تكون الجامعة مركز إشعاع خلاق للثقافة، ينتقي القيم الاجتماعية والخلقية، ويصون القيم العربية والإسلامية الأصيلة².

6- دور المكتبات الجامعية :

تعد المكتبة الجامعية من بين المرافق الحضارية الهامة التي من شأنها أن تلعب دورا بارزا في التعليم العالي والبحث العالي وذلك بالنظر للتطورات التي عرفتها وظائفها عبر العصور ، فبعدما كانت في بداية عهدها مجرد مكان لحفظ الأوعية الفكرية ووضعها في متناول روادها ، أصبحت اليوم تسعى إلى تحقيق نمط

1-العريضي جمال: مرجع نفسه،ص-87.

2-مرجع نفسه ، ن ص .

مميز في التعليم الجامعي وتعمل على تطوير وتعزيز العملية التعليمية والبحث العلمي بما يتماشى وروح العصر و التطور العلمي والتكنولوجي¹.

1-6- دور المكتبات الجامعية في التعليم والبحث²:

على الرغم من إن الوظيفة الرئيسية للمكتبة الأكاديمية تتركز في تقديم المصادر والخدمات المكتبية التي تحقق الأهداف والبرامج التعليمية للقسم أو للمعهد الذي تنتمي إليه ، إلا أن هناك أدوار أخرى تختلف من مكتبة لأخرى ، ويرجع أحمد بدر ذلك إلى إختلاف أشكال وأنواع المكتبات الأكاديمية .

فمثلا لدينا مكتبات المعاهد المتوسطة التي تستجيب لإحتياجات خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون مواصلة تعليمهم الجامعي لمدة أربع سنوات ، فهي تزود مستفيديها بالمهارات المهنية وبالتعليم العالي اللازم لأداء أعمالهم بكفاءة ، لذا تقوم المكتبات هنا بتغطية مختلف الموضوعات التي يقوم المعهد بتدريسها مع مراعاة الإحتياجات الدقيقة للطلاب بالنسبة لأعمارهم وخلفياتهم الثقافية ومستوياتهم الفكرية وأهدافهم المهنية ، كما ينبغي أن تقوم المكتبة بتقديم برامج رسمية وغير رسمية لتدريب على إستخدام المكتبة ، إضافة إلى الخدمات الأخرى كتشجيع القراءة وإقامة الندوات والمعارض .

ونجد مكتبات الأقسام ومكتبات الكليات وكذلك المكتبات الجامعية المركزية التي تخدم طلبة دراسات التدرج وما بعد التدرج التي تشجع على إستخدام المصادر التعليمية المتعددة وتقوم بتقديم و إختيار المواد التعليمية التي تخدم البرنامج التعليمي في القسم والكلية ، إضافة إلى تعليم إستخدام المكتبة وإعداد البحوث العلمية ، ويحتاج الأمر مجموعة واسعة من مصادر المعلومات وسياسة مرنة للإعارة و إختصاصي معلومات كفؤ يتوجب عليه إضافة إلى الكفاءات اللازم إمتلاكها أن يحيط بالتطورات العامة في مجال التعليم الجامعي و المناهج وطرق التدريس وذلك حتى يكون قادرا على الإسهام الإيجابي في العملية التعليمية من جهة ، ومن جهة أخرى ملائمة إحتياجات المستفيدين مع تنظيم المكتبة الذي يجب أن يستوعب حجم الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وحجم الدراسات الجامعية وإحتياجات المجتمع الذي

2- كوار فوزية ، المكتبة الجامعية ودورها في البحث العلمي –المكتبة المركزية الجامعية لجامعة ، ادرار : مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، العدد 1 ، 2022 ، ص 223.

3- مرجع نفسه : ص 224-225.

تخدمه . كما أن للمكتبة الجامعية دوراً أعظم في خدمة التعليم عن بعد خاصة بعد تطورها بإستخدام التكنولوجيات الحديثة ، حيث انه بدون خدمات مكتبية وإرشاد إلى كيفية الإستفادة من مصادر المعلومات ، فإن طلاب التعليم عن بعد قد يفقدون خبرة تعليمية ذات جدوى لهم . هذا وتصبح المكتبة الجامعية ذات العلاقة بالتعليم عن بعد بمهام إضافية كالمشاركة في عملية التدريس،¹

تطوير برامج حاسوبية تفاعلية لمساعدة الطلاب في إستخدام موارد المكتبية بفعالية ، تبسيط عملية التوصل لقواعد البيانات والموارد الفريدة ، وتنفيذ نظام مكتبات مدمج يتم إختياره ليحل محل النظام القديم في الجامعة .

يزداد دور المكتبة الجامعية في العملية التعليمية في الوقت الحالي ، كونها أداة إغناء وإكمال البرامج التعليمية المقررة ، ويعود إليها مستوى التدريس وتعزيزه لما توفره من كتب ومراجع ، إلى جانب أنها تنمي عادات وثقافات ضرورية لتهيئة المستفيد والباحث للعصر القادم عصر المعرفة، كالتعلم الذاتي والتعلم التعاوني وتعلم مهارات التفكير كالتلخيص والاستنباط والنقد والمقارنة... والت تنمية عادة القراءة التي بعد العزوف عنها في الوطن العربي سبب الأزمة الثقافية العربية. واليوم أصبح ينظر إلى المكتبة الجامعية كمخبر يتم فيه تطبيق البرامج المدرسية، من هنا يتجلى الدور الواضح للمكتبة الجامعية في خدمة التعليم و البحث للمجتمع الأكاديمي بأكمله، بالإضافة إلى دورها الذي تلعبه لخدمة المجتمع.

6-2- دور المكتبة الجامعية في خدمة المجتمع :

للمكتبة الجامعية قيمة كبرى في حياة الأجيال التي نعتها لمجتمع المعرفة كونها الأداة التي تحقق التغيير المطلوب على كافة الأصعدة والقطاعات في دولة. فهي أهم جهاز تعليمي في كيان الجامعة وأداة فعالة في يد الأستاذ الذي عليه دمجها كوسيلة هامة ينتمي إليها تحسين مهارات القراءة والبحث ، وتزود الطلاب

1-كوار فوزية : مرجع نفسه ، ص 226.

بخبرات ومعارف مواكبة لتطورات العصر ، كما أنها ترسخ في النفس قيم الخير والحب والجمال مرتسمة في الواقع العملي سلوكا إنسانيا رفيعا وطموحات سامية نبيلة¹.

إن الطالب يتمرن اجتماعيا في ميدان المكتبة فتبرز فيه ملامح كينونته الإجتماعية وتجعله بإحتكاكه مع الآخرين، ينمي علاقاته الإنسانية والاجتماعية ، وهذا لديه روح المسؤولية وحب التعاون مع إحترام حقوق غيره وهذا هو المطلوب للإستعداد لمجتمع المعرفة المستقبلي.

فالمكتبة الجامعية لطالما كانت العامل الأكثر أهمية في دفع المجتمعات إلى التقدم ، فهي التي تصقل شخصية الجيل وتنميتها وتجعل منها أداة إنتاج وبناء وتغيير . فهي لا تقوم فقط بدورها الأساسي المتمثل في تقديم المعلومات ، بل تزيد خبرات الناس وتنمي ميولهم ورغباتهم وتبصرهم بعوالم رحبة وتخلق الباحث والمفكر والعالم والفيلسوف وهؤلاء هم قادة أي أمة .

بمعنى أن المكتبة الجامعية بقدر أهميتها كمحرك أساسي للتنمية و التطور ، هي اليوم للحفاظ على دورها و القيام به على أحسن وجه في مواجهة تحديات هائلة ناتجة عن التغيرات البيئية التي تعاشها والتي يأتي في مقدمتها المستفيد الحالي وما يكتنفه من غموض وتنوع في إحتياجاته ، لذا علينا حث الخطى لتبيين الاتجاهات الحديثة في إحتياجات المستفيدين وسلوكياتهم تجاه التعلم و البحث².

1- كوار فوزية : مرجع نفسه ، ص226-227

2- مرجع نفسه : ص 226-227

المبحث الثاني: جودة الخدمات المكتبية وتطبيقاتها في المكتبة.

تعتبر الخدمات المكتبية هي ناتج الجهود والأعمال التي تقوم بها المكتبات ؛ حيث تعكس حقيقة نشاطها وأهدافها، وهي الأداة التي يمكن من خلالها معرفة مدى نجاح عمل المكتبات، لأن الحصول على مصادر المعلومات وتنظيمها ومعالجتها يهدف إلى تقديم خدمة معلوماتية للمستفيد وتمكينه من المعلومة المناسبة لاحتياجاتها.

1 - مفهوم الخدمات المكتبية :

يعرف ديوي الخدمات المكتبية بأنها "أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف"¹ إذن هي مجموع الأنشطة التي تسعى من خلالها المكتبة إلى تسهيل الحصول على المعلومات ومصادرنا المختلفة وتقديمها لمن يحتاجها في الوقت المناسب. ولتقديم خدمات تحظى بتقدير المستفيدين من المكتبات بمختلف أنواعها ينبغي أن تتوفر مجموعة من المقومات تتمثل أساسا في توفر مصادر المعلومات بكافة أشكالها والمناسبة لاهتمامات المستفيدين ، وأيضا مكتبيين متخصصين مؤهلين يقومون بالتواصل الدائم مع القراء لتوجيههم والتعريف بخدمات المكتبة وتقديمها على أكل وجه، إضافة إلى توفر مختلف التسهيلات للقراءة والمطالعة والبحث بوضع تحت تصرفهم إمكانيات مادية تسهل عملهم².

2 - أهمية الخدمات المكتبية:

ظهرت الحاجة إلى الخدمات المعلوماتية أثناء انتهاء الحرب العالمية الثانية؛ حيث ظهر مدى أهمية توافر المعلومات، والأهم من ذلك أهمية تداول وتدوير هذه المعلومات، ولقد مرت الحضارة البشرية بعدة مراحل، أولها الحضارة الزراعيّة، ثم الثورة الصناعيّة، ثم الآن ظهر مفهوم الثورة الرقمية والمعلوماتيّة، بكلّ ما تحتويه من مراحل تبدأ من إنتاج، وتجهيز، ومعالجة، ونشر، وتوزيع، وتسويق تلك الخدمات المعلوماتيّة.

1 شعبور يوسف ، الجودة المكتبية وتطبيقاتها ، 2009 ، دار الهدى للطباعة و النشر ، الجزائر : ط2 ، ص 7.

2 مرجع نفسه : ص 8.

وقد نشأت المكتبات في القدم بداية من الآشوريين والسومريين، وأخذت في التَطَوُّر وأصبحت مراكز لتطوُّر العلوم، وأخذت النُّظْم المُتَّبَعَة في هذه المكتبات من حيث التعامل مع المُحتوى المكتبي، أو المحتوى المعلوماتي في التطوُّر، وذلك من أجل توفير البنية المعلوماتية وإتاحة المعلومات وسهولة تداولها¹.

ومن بين الخدمات المكتبية الجامعية نذكر:

- خدمات التسجيل والتسجيل الأكاديمي: وتشمل إدارة وتنظيم عملية التسجيل والتسجيل الأكاديمي للطلاب وتوفير المعلومات اللازمة لهم.

- خدمات الإرشاد الأكاديمي: وتشمل توفير النصائح والإرشادات اللازمة للطلاب والمساعدة في اختيار المسارات الدراسية والتخصصات المناسبة لهم.

- خدمات الدعم الفني: وتشمل تقديم الدعم الفني للطلاب والموظفين في استخدام الأجهزة الإلكترونية والبرامج الحاسوبية وتقنيات الاتصال.

- خدمات المكتبات والمواد الدراسية: وتشمل توفير المواد الدراسية والمصادر المعرفية والبحثية في المكتبات والمختبرات والمواقع الإلكترونية.

- خدمات الإدارة العامة: وتشمل إدارة العمليات الإدارية العامة في الجامعة وتنظيم الفعاليات الأكاديمية والثقافية والاجتماعية والرياضية والتطوعية.

تساهم هذه الخدمات المكتبية الجامعية في توفير بيئة تعليمية وإدارية متكاملة ومتطورة للطلاب والعاملين في الجامعة، مما يساعد على تحقيق الأهداف التعليمية والأكاديمية وتعزيز التميز والتفوق الأكاديمي.

1 كوار فوزية: مرجع سابق ، ص 123.

3- أنواع الخدمات المكتبية:

3-1- الخدمات الغير المباشرة : وتسمى أيضا بالخدمات المكتبية الفنية ، وهي تلك العمليات والإجراءات التي ينجزها الموظفون أو العاملون بالمكتبات من حيث لا يراهم المستفيد ولكنه في الحقيقة يستفيد من الناتج النهائي لهذه الخدمات ، وتتمثل هذه الخدمات أساسا فيما يلي:

3-1-1 التزويد: وهو مجموعة من الإجراءات الفنية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الإهداء التبادل الإبداع ، الاشتراك .

كما يعرفه احمد محمد الشامي بأنه " القسم المسؤول عن التزويد واقتناء الأوعية التقليدية وغير التقليدية السجلات واستقبال الفواتير واستعمال المواد التي لم تصل بعد والاتصال بالموردين .

3-1-2 الفهرسة والتصنيف: تعتبر الفهرسة والتصنيف من الخدمات القاعدية ، وهي إحدى العمليات الفنية التي تتم على مصادر المعلومات بواسطة مجموعة من البيانات التي تحدد هوية الوعاء وتميزه عن غيره من الأوعية وتعد البيانات الببليوغرافية بالاعتماد على مجموعة من القواعد و التقانين الدولية من أهمها AFNOR / UNIMARK¹

3-1-3 التكشيف والاستخلاص: وهما من الخدمات المهمة بالنسبة للمكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة، فالتكشيف هو التحليل من أجل إعداد المداخل ومفاتيح الوصول المحتوى الوثائق، أما الإستخلاص فهو أحد من جوانب الإعداد الببليوغرافي لمصادر المعلومات وذلك على أساس أنه عملية تكشيف متطورة فهو فن إستخراج أكبر قدر ممكن من المعلومات المطلوبة من مقال ما في دورية معينة أو مطبوع معين والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات.²

1- شنيقل نزار، مواقع المكتبات الجامعية من مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر- دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعة جيجل، رسالة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة ، 2012، ص90.

2- غجاني إيمان ، عيساوي أحلام ، واقع الثقافة التنظيمية بالمكتبات الجامعية، ماستر علم المكتبات جامعة قالمة، عنابه، أم البواقي: 2016-2017 ، ص 67.

2-3 - الخدمات المباشرة :

تشمل كل الخدمات المقدمة إلى المستفيدين مباشرة وأهمها ما يلي:

1-2-3- الإعارة : وتشمل كافة الأنشطة المتعلقة بإعارة المواد المكتبية أو إلغاء إعارتها بعد إرجاعها إلى المكتبة ، مثل : إعارة المواد الخاصة ، أو محجوزة ومتابعة وصيانة السجلات ومراقبة جميع الكتب ، المتأخرة وإعداد إحصاءات يومية وشهرية.¹

2-2-3- الإحاطة الجارية : تعرف بأنها نظام المراجعة الوثائق الحديثة من اجل اختيار مواد و محتويات لها اتصال أو علاقة باحتياجات شخص أو مجموعة ، وتسجيل هذه المواد و المحتويات ثم إرسال المذكرات عنها إلى الأشخاص أو المجموعات التي تهتم بهذا الموضوع .

3-2-3- البث الانتقائي : تعرف بأنها خدمة إحاطة جارية في شكل جديد ، موجهة إلى مستفيد معين أو مجموعة من المستفيدين يجمعهم تخصص أو سمات أو مشروع عمل جماعي، وما يتم انتقاله له أو لهم من تسجيلات ببليوغرافية عن أوعية معلومات يعتمد بشكل أساسي على ما تم تحديده من موضوعات وصفت في بناء السمات.²

4-2-3- الخدمات المرجعية: هي من بين الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية للمستفيدين قد توكل هذه المهمة الموظفين يترأسهم كبيرا أخصاصي المعلومات وقد يقوم بها شخص واحد وهذا راجع إلى حجم المكتبة ، ولا تقتصر الخدمة المرجعية على الإجابة عن الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها، المستفيدين وإنما تتعداها لتشمل الوظائف والمهام والخطوات اللازمة لحلها.³

1- الحزبي سعود بن عبد الله ، الخدمات الحديثة ، الرياض : مكتبة ملك فهد الوطنية ، ط2، 2002، ص.16.

2- دسوقي البنداوي إبراهيم ، البث الانتقائي للمعلومات - مكونات وخدمات - الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2004، ص 32

3- رخي مصطفى عليان ، مبادئ علم المكتبات والمعلومات ،الأردن: دار صفاء، 2010 ، ص 237

4- جودة الخدمات المكتبية ومعاييرها :

المكتبات الجامعية جزء أساسي من مؤسسات التعليم العالي ويهدف وجودها بالدرجة الأولى إلى خدمة جميع فئات المجتمع ومن هذا المنطلق فهي مطالبة دائما بتحسين مستوى خدماتها ومن ثم ضرورة توفيرها لخدمات تنسم بجودة عالية، حيث تقع مسؤولية تحقيق ذلك على مديري وأمناء هذه المكتبات من جهة ومقدمي الخدمات من جهة أخرى، واليوم وأمام تطور الأساليب الإدارية والفنية لتسيير المكتبات بشتى أنواعها فإنه قد حان الوقت لمثل هذه المؤسسات أن تدق ناقوس الخطر وتتبنى سياسات تغيير شاملة داخليا وخارجيا.

1-4- مفهوم جودة الخدمات المكتبية:

هي تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات والعمليات الفنية المحددة لتقديم الخدمة كالتزويد والإعارة والتصنيف والفهرسة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم و سلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع المستفيدين.

والجودة حسب رأي فيشر تعبر عن درجة التأليف والتميز وكون الأداء ممتازا أوكون خصائص أو بعض خصائص المنتج لخدمة أو سلعة ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة أو من منظور الزبون . وقد صنف كوان مفهوم الجودة في عدة اتجاهات وهي:

- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة استثنائية،
- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة تقترب من الكمال.
- الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تحقيق أرباح مالية أكثر¹.

1- بن السبتي عبد المالك: تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية. قسنطينة ، مجلة المكتبات والمعلومات. مج2، ع2، 2002. ص.30.

أما المنظمة الأوروبية لضبط الجودة فترى إن الجودة هي مجموعة من الصفات التي تتميز بها منتج معين تحدد قدراته حسب تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم". وتعريف الجامعة الأمريكية للجودة "إنها الهيئة و الخصائص الكلية للمنتج التي تظهر قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة و أخرى ضمنية¹.

2-4- أهمية جودة الخدمات في المكتبات:

إن منهج الجودة يسمح بالانتقال من جودة فرعية إلى جودة جماعية منظمة إذا فهو يؤدي إلى مقارنة شاملة لأداء المهام الموكلة إلى المكتبة الجامعية بشكل يحقق الإشباع لدى المستفيدين، وتتلخص أهمية توفر عنصر الجودة في المكتبات الجامعية في عدة عوامل منها²:

- تحسين جودة الخدمات: يعمل تطبيق مفاهيم الجودة على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية، ويساعد على توفير خدمات متكاملة وفعالة للطلاب والعاملين في الجامعة.
- زيادة رضا العملاء: يساعد تحسين جودة الخدمات في المكتبات الجامعية على زيادة رضا العملاء، ويساعد على تحسين تجربة الطلاب والعاملين في الجامعة وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم الأكاديمية.
- زيادة تحقيق الأهداف: يساعد تطبيق مفاهيم الجودة في المكتبات الجامعية على تحقيق الأهداف التعليمية والأكاديمية المرجوة للجامعة، ويساعد على تعزيز التميز والتفوق الأكاديمي.
- زيادة الكفاءة والفاعلية: يساعد تطبيق مفاهيم الجودة في المكتبات الجامعية على زيادة الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات المكتبية، ويساعد على تحسين عمليات العمل وتقليل الأخطاء والتكرار.
- تعزيز الثقافة الجودة: يساهم تطبيق مفاهيم الجودة في المكتبات الجامعية في تعزيز الثقافة الجودة في الجامعة، ويساعد على تبني العمل الجماعي وتحسين تواصل العاملين في المكتبة مع المستفيدين.

2- مرجع نفسه : ص:30-31 .

2- الأغبري عبد الصمد ، إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمين بالمدارس التربوية ، عمان : مجلة التعاون. ع61. 2005.ص.99.

- الالتزام بالمعايير العالمية: يساعد تطبيق مفاهيم الجودة في المكتبات الجامعية على الالتزام بالمعايير العالمية المتعلقة بجودة الخدمات المكتبية، ويساعد على الحفاظ على مكانة الجامعة ضمن المؤسسات الأكاديمية الرائدة.

- تحسين الإدارة والقيادة: يساعد تطبيق مفاهيم الجودة في المكتبات الجامعية على تحسين الإدارة والقيادة في الجامعة، ويساعد على تطوير المهارات الإدارية وتعزيز الثقافة الجماعية والتفكير الاستراتيجي.

3-4- مراحل تطبيق جودة الخدمات المكتبية:

يمكن تقسيم مراحل تطبيق الجودة في الخدمات المكتبية¹ وفق الترتيب الآتي:

- تحليل الخدمات المقدمة: يتم في هذه المرحلة تحليل الخدمات المقدمة من خلال دراسة الاحتياجات والمتطلبات الخاصة بالمستخدمين وتحديد العيوب والمشكلات الموجودة في الخدمات المقدمة حالياً.

- وضع خطط الجودة: بعد تحليل الخدمات المقدمة، يتم وضع خطط الجودة التي تحدد الإجراءات والمعايير اللازمة لتحسين جودة الخدمات المكتبية وتحسين الأداء.

- تنفيذ الخطط: تنفيذ الخطط اللازمة لتحسين جودة الخدمات المكتبية وتحقيق الأهداف المرجوة.

- متابعة وتقييم الأداء: يجب متابعة أداء الخدمات المكتبية وتقييمه بانتظام لضمان استمرارية تحسين الأداء والجودة.

- التحسين المستمر: يتم في هذه المرحلة تحديث خطط الجودة وتطويرها بشكل مستمر لضمان تحسين جودة الخدمات المكتبية وتلبية الاحتياجات والمتطلبات المتغيرة للمستخدمين.

يجب أن تكون هذه المراحل دورية ومستمرة حتى تتمكن المكتبات الجامعية من تحقيق الجودة الشاملة في الخدمات المقدمة.

¹ليث علي الحكيم ، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية. عمان : دار اليازوري ، 2009 ، ص 103.

المبحث الثالث: المعايير الموحدة لجودة الخدمات المكتبية.

1- تعريف معايير جودة الخدمات المكتبية:

معايير جودة خدمة المكتبات هي مجموعة من القواعد والمعايير التي تحدد المعايير المطلوبة لتقديم خدمة مكتبية عالية الجودة. وتهدف هذه المعايير إلى تحقيق الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات المكتبية، وتحقيق رضا المستخدمين من خدمات المكتبة.

تشمل معايير جودة خدمة المكتبات العديد من المفاهيم والمبادئ، مثل توفير المواد المكتبية ذات الجودة العالية وتنظيمها بطريقة تسهل الوصول إليها، وتوفير خدمات الاستشارة والإرشاد للمستخدمين حول استخدام المواد المكتبية وتحليل الاحتياجات البحثية، وتقديم خدمات الإعارة والإعادة في ظروف جيدة وبمهارة، وتوفير خدمات التدريب والتطوير للموظفين للحفاظ على جودة الخدمات وتحسينها، وتطوير آليات للتواصل مع المستخدمين وتلبية احتياجاتهم وتلقي ملاحظاتهم واقتراحاتهم. وبإختصار، فإن معايير جودة خدمة المكتبات تساعد على تحسين الخدمات المقدمة وضمان تقديم خدمات عالية الجودة وراضية للمستخدمين.¹

2- أهمية معايير إدارة الجودة في المكتبات الجامعية :

- تحديد المستخدمين (المقبلين على خدمات المكتبة وما يتوقعونه من المكتبة
- تقرير التوقعات التي يجب أن تتحقق والتي لا يجب
- تحديد المهام والمسؤوليات للمكتبة
- تنظيم خدماتها حسب وجهة نظر المستخدمين
- تطوير الرسالة والغايات والأهداف
- تحديد الكفاءات بوضوح، وشملها في الهيكل التنظيمي
- إنشاء لوائح المكتبة لضمان الامتثال للجوانب القانونية

1- الأغبري عبد الصمد : مرجع سابق ، ص.99-100 .

اليوم، يساهم الكثير من موظفا في الحفاظ على نظام إدارة الجودة في المكتبة وعلى أساس منتظم. وتضم هذه المجموعة مسئولو إدارة معايير الجودة في المكتبة، و ممثلين لإدارة الجودة لأقسام المكتبة وفريق من المدققين الداخليين.¹

3- نماذج معايير إدارة الجودة المستخدمة في المكتبات :

في الواقع لقد اهتمت العديد من المنظمات العالمية والجمعيات المهنية بقضية ضرورة إيجاد مؤشرات ومعايير تضمن التحسين المستمر في أداء المكتبات ومرافق المعلومات ،ومن ثمة تحقيقها لعنصر الجودة ورضا المستفيدين عن خدماتها المقدمة لهم، وفيما يلي سنتطرق إلى أهم هذه المنظمات والتي كان لها شرف السبق والمبادرة في هذا المجال.²

3-1- المنظمة الدولية للتقييس ISO :

إن مصطلح ISO يعني equal أي يساوي باللغة اليونانية وهي مشتقة من كلمة إيزوس ISOSS على عكس ما يعتقدده الكثير من الناس بأنها تعني اختصارا لاسم المنظمة الدولية للتقييس International Organization for Standardization

يقول باديرو أديجي بأن كلمة "ISO تعني وجود مواصفات قياسية متجانسة لعملية معينة قادرة على إنتاج وحدات متماثلة"³، حيث تعتبر المنظمة كلها كجسم واحد اختارت هذا المختصر كرمز عالمي لها فتكون إذن ISO عبارة عن رمز لهذه المنظمة الدولية في التنميط و التقييس هذه المنظمة هي تنظيم عالمي غير حكومي ،وهي عبارة عن "اتحاد لأجسام وطنية مكونة حاليا من أكثر عضوا بمعدل عضو واحد من كل دولة وهي تمثل أكثر من 95% من الإنتاج الصناعي العالمي"⁴ ، تهدف المنظمة

1- منصف محمد الزين ، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: الجزء الثاني ، 2018 ، لبنان ، ص155.

2 زين عبد الهادي ، بهجت إجلال ، تسويق الخدمات المكتبية و خدمات المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات: مدخل نظري. القاهرة ، الإتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات . مج1، ع1. 1994. ص 93.

3 مرجع نفسه : ص 93.

4 مرجع نفسه : ص 93.

إلى ترويج وتطوير نمطيات عالمية بما في ذلك تقويم المطابقة وتحسين الاتصالات والتعاون عالميا وترويج النمو المرن والمتساوي للتجارة العالمية، كما تعمل على تسهيل تبادل السلع والخدمات .

ظهرت منظمة الإيزو بعد اجتماع عقد في لندن بحضور ممثلي 25 دولة في 14 أكتوبر 1946م حيث بدأت هذه الأخيرة العمل رسميا في 23 أكتوبر 1947

إن فكرة توحيد المعايير على المستوى العالمي بدأت في الميدان الإلكتروني سنة 1906م تلتها بعد ذلك الفيدرالية العالمية للجمعيات الوطنية للتقييس ISO سنة 1926م وبعد إيقاف أعمالها سنة 1942 تم استخلافها بلجنة التنسيق التقييس التابعة للأمم المتحدة UNSCC¹ ومن بين المنظمات العالمية للجودة الأخرى نذكر المنظمة العالمية للسيطرة على الجودة ASCL التي تأسست سنة 1946 ، الاتحاد الياباني للمهندسين والعلميين JUSE الذي تأسس سنة 1946، المنظمة الأوروبية للجودة EOQC والتي تأسست سنة 1957.

يقصد الإيزو سلسلة المعايير و المواصفات الصادرة من المعايير الدولية الخاصة بالجودة، ويعتبر المعهد القومي الأمريكي للمقاييس ANSD العضو الرئيسي لهذه المنظمة².

3-1-1- معيار الإيزو للجودة في المكتبات :

إن عبارة الجودة في المكتبات هي أداء العمل وفق معايير و مواصفات قياسية و تستند في ذلك على كفاءة العاملين أي محاولة وضع الموظف المناسب في المكان المناسب و تحلي الجميع بالضمير المهني و المهارة الفردية العالية هذا من جهة ، و من جهة أخرى فقد وجدت العديد من المكتبات و مرافق المعلومات على حد سواء نفسها بحاجة ملحة إلى وجود مقاييس لأدائها و تحديد نتائجها، و قد اهتمت الكثير من الجمعيات المهنية و المنظمات الدولية بهذا المجال و من بينها جمعية مكتبات البحوث ARL و التي تضمنت البيانات عن الإعارة و الجلسات التعليمية و المعاملات المرجعية مع الإعارة التبادلية بين المكتبات المشتركة و إحصائيات إمداد الوثائق كأجزاء ملحقة في إحصائيات الجمعية ، كما يمكن من خلال موقعها على

1 زين عبد الهادي: مرجع نفسه ، ص.93-94.

2 زين عبد الهادي: مرجع نفسه ، ص:94.

شبكة الويب الإجابة على استفسارات مديري المكتبات لمقارنة أداء مكتباتهم مع غيرها من المكتبات و ذلك عن طريق نظام دعم القرار، ومن أهم معايير الإيزو :

ISO 27000:- تساعد المؤسسات على ضمان أمن المعلومات الخاصة بهم.

ISO 9000 :- تغطي مختلف جوانب إدارة الجودة و تتضمن المبادئ التوجيهية حيث تضع المقاييس التي تبين مراحل تحقيق ضمان الجودة وكذا الإدارة الجيدة ، وعلاقة الهيئة أو المؤسسة المعنية مع الزبائن أو الجمهور للمكتبة

-إيزو89999: و التي تختص بتقديم متطلبات و إرشادات من أجل تحسين الأداء البيئي ، فهو يركز على نظم الإدارة البيئية و هذه العائلة تتكون من مجموعة من المعايير تتناول ل جوانب محددة مثل مراجعة الحسابات، و الاتصالات، ووضع العلامات و تحليل دورة الحياة والقضايا البيئية التي تؤثر على تغير المناخ

-إيزو55000: تتضمن المعايير التي تتعامل مع إدارة سلامة الأغذية والمنتجات الغذائية

-إيزو90998: يتضمن المعايير الخاصة بالصحة والسلامة المهنية

3-1-2- أهم معايير الإيزو في المكتبات :

لقد ركزت منظمة الإيزو على تقييم الأداء في المكتبات وجاءت المواصفة 11620 شاملة وذات مجال واسع للتغطية بالنسبة للمكتبات ومرافق المعلومات، إلا أن هناك معايير أخرى في سياق التخصص ، نعدد أبرزها في الأتي¹ :

- ISO/R4 : الخاصة بالقواعد الدولية لمختصرات عناوين المجلات والدوريات

- ISO/R8 : الخاصة بالمجلدات

1 National Information Standard organisation ; IFLA Statement on Libraries and Artificial Intelligence

تاريخ الزيارة , <https://www.niso.org/niso-io/2020/10/ifla-statement-libraries-and-artificial-intelligence>

:20:17 الساعة 2023/04/11

- ISO/R18: قوائم المختصرات لمحتويات المجالات أو وثائق أخرى

- ISO/R169: الخاصة بالنسخ الورقي أو الضوئي .

- ISO/R193: خاصة بالمصغرات.

- ISO/R214: خاصة بالمستخلصات.

- ISO/R215: تقديم محتوى الدوريات .

- ISO/R2108: التقييم الدولي للكتب

- ISO/2146: إدارة المكتبات ، المعلومات ومراكز التوثيق .

2-3- معيار الفدرالية الدولية لمؤسسات المكتبات IFLA:

إن مصطلح IFLA اختصار للجملة الانجليزية "International Federation of Library Association" والتي تعني الاتحاد الدولي لجمعيات و مؤسسات المكتبات وهي الهيئة الدولية الرائدة التي تمثل مصالح المكتبات و الخدمات المعلوماتية و مستخدميها . وهو الصوت الدولي لمهنة المكتبات و المعلومات فهي بالنسبة للخبراء و المتخصصين في المعلومات في جميع أنحاء العالم منبرا و منتدى يتبادلون من خلاله الأفكار و يعملون على تعزيز التعاون الدولي و البحث و التنمية في كافة مجالات أنشطة المكتبات و الخدمات المعلوماتية¹.

لقد قامت هذه الهيئة بوضع برنامج يضم مجموعة من الأنشطة الرئيسية التي يتم تمويلها من مصادر متنوعة على رأسها المكتبات القومية و ذلك من أجل دعم عملها المهني تركز هذه الأنشطة على الأولويات المهنية.

1 National Information Standard organisation ; IFLA Statement on Libraries and Artificial Intelligence ,
تاريخ الزيارة <https://www.niso.org/niso-io/2020/10/ifla-statement-libraries-and-artificial-intelligence>

.16:55 الساعة ، 2023/04/12

ترتكز هيكلية IFLA على المبادئ الديمقراطية وتوجد على رأس تلك الهيكلية الجمعية العامة وهي هيكل إداري عالي يتكون من ممثلين الأعضاء الجمعيات الوطنية وهؤلاء الأعضاء يحق لهم التصويت في كل الاجتماعات وحول كل المؤسسات والجمعيات الدولية ولهم الحق في اقتراح وانتخاب الرئيس وأعضاء اللجنة التنفيذية، المهنيين والأفراد العاملين في المكتبات أو مرافق المعلومات فيحق لهم التسجيل في IFLA ولكن كأعضاء مشاركين ليس لهم الحق في التصويت ولكنهم يساهمون في عمل IFLA من خلال مشاركتهم في اللجان والبرامج المهنية¹.

تعزز الأقسام جميع الأنشطة المهنية ويتم تبادل المعلومات و غيرها من الأنشطة الأخرى في إطار أكثر من 55 قسم مهني و مجموعات حسب الاهتمام مشترك ، مصنفة في خمس وحدات:

الوحدة الأولى:أنواع المكتبات

الوحدة الثانية:مقتنيات المكتبات

الوحدة الثالثة:خدمات المكتبات

الوحدة الرابعة:مساندة و دعم المهنة

الوحدة الخامسة:الأقاليم و يعنى بكل خدمات المكتبية و المعلوماتية في الإقليم وتشمل أفريقيا ، آسيا و الدول الواقعة على المحيطات ، أمريكا اللاتينية و كاريبي.

تعزز الأقسام جميع أنشطة الافلا من خلال التعاون الوثيق مع المكاتب الإقليمية ل IFLA، و التي يقع مقرها بهولندا كما تدير IFLA المكتب:ثلاث مكاتب إقليمية هي:

المكتب الإقليمي لآسيا و الدول الواقعة على المحيطات و يقع في سنغافورة حيث يستضيفه مجلس المكتبة القومية

1 International Federation of Library Association; Current IFLA Standards : <http://www.ifla.org/node/8750>

تاريخ الزيارة 2023/04/25، الساعة 23:55 ،

- المكتب الإقليمي لأمريكا اللاتينية و دول البحر الكاريبي و يقع في ريو دي جانيرو بالبرازيل.

- مكتب IFLA لدول الناطقة باللغة العربية بمكتبة الإسكندرية بمصر.

3-2-1- علاقات الاتحاد :

بما أن الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات، باعتباره لسان حال المكتبات فقد ربط

علاقات عمل مع هياكل أخرى ذات أهداف مشتركة ، ويستضيف الأتي¹ :

- ثلاثة مستشارين من صنف اليونسكو

- خمس مراقبين لدى الأمم المتحدة و المنظمة الدولية للمواصفات و المنظمة الدولية للملكية الفكرية

والمنظمة العالمية للتجارة

- مشارك واحد من المجلس العالمي للاتحادات العلمية

- أربعة أعضاء في المجلس الدولي للأرشيف و المجلس الدولي للمتاحف و اللجنة الدولية للدرع الأزرق و

المواقع التي تهدف إلى تجميع و توزيع المعلومات و التعاون في العمل في حال تعرض الملكية الثقافية للخطر.

و من جهة أخرى منح الاتحاد وضعية المستشار للعديد من المنظمات الغير الحكومية العاملة في ميادين

مشتركة منها الجمعية الدولية للناشرين.

3-2-2- النموذج المرجعي المكتبي ل IFLA.

- نموذج مفاهيمي للمعلومات الببليوغرافية ذات الصلة بالدوريات وغيرها من المصادر المُسلسلة.

- بيان مبادئ الفهرسة العالمية.

¹المصدر نفسه ..

3-3- المنظمة الفرنسية للتقييس AFNOR:

إن مصطلح AFNOR اختصار للصيغة الفرنسية الآتية : "Association Française De Normalisation" تضم هذه المنظمة ما يقرب 2500 شركة من الشركات الأعضاء.

وتتمثل مهمتها في قيادة وتنسيق عملية وضع المعايير وتعزيز تطبيقها، كما تشارك في العمل المعياري في الهيئات الدولية والأوروبية ، كما توفر المنظمة أيضا خبرة في مجال التعاون التقني الدولي في مجال البنى التحتية للجودة من أجل تطوير التعاون وتعزيز النفوذ الفرنسي في الخارج ، كما أن للمنظمة حضور بشكل دائم في هيئة إدارة المنظمة الدولية للتوحيد القياس¹ ISO .

3-3-1- أهم المعايير التي أصدرتها AFNOR في المكتبات²:

" أفنور هي مجموعة دولية تخدم المصلحة العامة والتنمية الاقتصادية التي توفر التصاميم و الحلول على أساس المعايير، ومصادر التقدم والثقة. من خلال هذا يجري تقاسم القيم الأربعة الأساسية من قبل جميع العاملين في مجموعتنا و الهدف هو العمل بصوت واحد في مصلحة عملائنا وموظفينا وشركائنا"³.

الجودة هي مطلب كل لحظة لمجموعتنا و الجودة هي التحدي الذي تشارك مع عملاء وشركاء مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة، في بحث دائم عن التقدم والقدرة على المنافسة.

* الثقة : أساس التبادلات الاقتصادية والاجتماعية، والثقة هي نتيجة لعمليات الالتزامات قوية سلامة لموظفيها ، والشفافية في أعمالها والانفتاح وإشراك أصحاب المصلحة لضمان الحياد والاستقلال أنشطتها.

* مسؤولية: وتركز أنشطتنا على التحديات الاجتماعية الرئيسية وتساعد على بناء أكثر أمنا، أكثر مسؤولية. لأفنور أساليب الإدارة وصنع القرار هي جزء من المسؤولية .

1National Information Standard organisation ; [https://www.niso.org/niso-io/2019/06/when-iso-](https://www.niso.org/niso-io/2019/06/when-iso-standard-crossed-niso-recommended-practice-good-things-result)

[standard-crossed-niso-recommended-practice-good-things-result](https://www.niso.org/niso-io/2019/06/when-iso-standard-crossed-niso-recommended-practice-good-things-result)2023/04/12، الساعة 16:55، تاريخ الزيارة

² مرجع نفسه ، نفس تاريخ و وقت الزيارة .

3<http://www.afnor.org/groupe/a-propos-d-afnor/valeurs#p48449>13/04/2015، الساعة 16:27، تاريخ الزيارة

*العمل الجماعي: التركيز على العمل معا. أن مجموعة مدعومة من قبل الجمعيات، التي تحشد مواردها لتطوير أنشطتها لصالح المصلحة العامة.

2-3-3- من أهم المعايير التي أصدرتها AFNOR في المكتبات¹:

NF Z 11-001:الملكية الفكرية "الرسائل التجارية العرض والشكل".

NF Z 40-350 : "فوائد إدارة المحفوظات والحفاظ على البيئة." وهو يركز على خدمات الأرشيف وإدارة الوثائق .

NF Z 44-005-2:"عرض الببليوجرافي".

NF Z 42-013: "الأرشيف الإلكترونية - المواصفات الفنية لتصميم وتشغيل نظم الكمبيوتر- لضمان حفظ وسلامة الوثائق المخزنة في هذه الأنظمة."

NF Z 65-130:برامج إدارة مشاريع الجودة.

NF Z 44-022 : نمذجة تبادل البيانات لحفظها .

4-3- المنظمة العربية للمواصفات والمقاييس ASMO :

وقد أنشئت هذه المنظمة بقرار من المجلس الاقتصادي العربي عام 1965 وقد كانت تضم 18 دولة عربية وقد انضمت لها الجزائر سنة 1973 ، تحت جهاز المعهد الجزائري للتوحيد الصناعي والذي كان تابعا لوزارة الصناعات الخفيفة² ، و قد أنشئت هذه المنظمة لتكون " جهازا متخصص في مجال المواصفات في الدول العربية"³

¹ مرجع نفسه ، نفس تاريخ و وقت الزيارة .

² المنظمة العربية للمواصفات والمقاييس : دليل الأجهزة الوطنية للتقييس في الدول العربية ، الأردن ، 1963 ، ص1.

³ مصدر نفسه ص 2.

3-4-1- أهم المعايير التي أصدرتها ASMO:

- مواصفة أسمو 449:

لقد تمت الدعوة إلى تنظيم أول اجتماع عربي انعقد بالمغرب في عام 1975 شارك فيه عدد من الخبراء العرب لمناقشة إمكانية إنشاء مواصفة معيارية موحدة لنقل البيانات باللغة العربية تكون مطابقة للخصائص التالية:

- اعتماد أبجدية متكاملة مع وجود الحد الأدنى من الرموز الوظيفية،

- اعتماد أبجدية متكاملة مع وجود علامات التشكيل.

- اعتماد أبجدية عربية تكون متوافقة مع الأبجدية الدولية رقم 5 ومطابقة لخصوصيات المواصفة الدولية ISO / IEC646

- مواصفة أسمو 662 :

وتسعى هذه المواصفة إلى الأهداف التالية:

- إنشاء جدول رموز عربية مستقل عن الرموز اللاتينية يريء لتصميم جهاز كمبيوتر عربي أحادي اللغة،

- إمكانية توسيع جدول الحروف العربية على أساس الاحتياجات اللغوية الخاصة دون الحاجة إلى تصميم مسبق. وفي هذا دعم للغات التي تستعمل الحروف العربية بتمكنها من إيجاد الحلول الملائمة للحوسبة المحلية .

- تفادي التكرار الذي قد ينجم عن استخدام الجداول المشتركة بين الأحرف العربية واللاتينية،

- تجنب استخدام برامج تحليل السياق لتحديد الاتجاهية لبعض العلامات المزدوجة الشائعة في الكتابات العربية واللاتينية.

مواصفة أسمو 708:

نظرا لطبيعة تصميمها المبني على الثنائية اللغوية بين اللاتينية العربية، تتكون المواصفة ASMO 708 من مجموعة الأحرف اللاتينية المطابقة لمواصفة ISO/IEC 646 ومجموعة الأحرف العربية المحددة في معيار ASMO 449 مع اثنين من السمات الرئيسية:

تحديد مكان واحد لنفس الحروف المشتركة بين نظامين للكتابة. من نتائج هذا التصميم هو توفير مجموعة مكونة من 50 محرفا عربيا (حروف المواصفة ASMO449 دون الحروف المشتركة) ومجموعة مكونة من 128 حرفا لاتينيا تتضمن المحارف المشتركة كعلامات التنقيط والأرقام،

إمكانية تطبيق تقنيات توسيع الجداول وفقا للمواصفات ISO/IEC 2022 و ISO/IEC 4873

نظرا إلى البعد الاندماجي بين مجموعتين من المحارف المستعملة جدا في التطبيقات العلمية، تم اعتماد هذا المعيار من قبل الجمعية الأوروبية لمصنعي الحواسيب تحت المعرف الوحيد. ECMA 114 كما اعتمده منظمة الأيزو في إطار سلسلتها الجديدة من المعايير الموسعة 8859 تحت المعرف الفرعي ISO/IEC 8859-6 الخاص باللغة والكتابة العربية.

3-5- المعهد الجزائري للتقييس IANOR :

تأسس المعهد الجزائري للتقييس (IANOR) كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC) ، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 69-98 المؤرخ 21 فبراير 1998 المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 20-11 لعام 2018. 25 يناير 2011. وهو تحت إشراف وزارة الصناعة الذي يعد مسؤولا عن:

- تطوير ونشر المواصفات الجزائرية؛

- مركزية وتنسيق جميع أعمال التقييس التي تقوم بها الهيكل القائمة وتلك التي سيتم إنشاؤها لهذا الغرض؛

- اعتماد علامات مطابقة للمواصفات القياسية الجزائرية وعلامات الجودة، وكذلك إصدار ترخيص باستعمال هذه العلامات والرقابة على استخدامها في إطار التشريع الساري؛

- ترقية المصنفات والبحوث والتجارب في الجزائر أو في الخارج، وبالتالي تطوير مرافق الاختبار اللازمة لوضع المعايير والتأكد من تطبيقها.

- تجميع وتخزين وثائق أو معلومات تتعلق بالتقييس للجمهور.

- تطبيق الاتفاقيات الوطنية والدولية في مجالات التقييس التي تكون الجزائر طرفاً فيها.

إدارة نقطة المعلومات الوطنية حول العوائق الفنية للتجارة (TBT) التابعة لمنظمة التجارة العالمية (WTO)؛

بالإضافة إلى ذلك، يشارك المعهد في أعمال المنظمات الدولية والإقليمية للتقييس وتمثيل الجزائر هناك إذا لزم الأمر.

3-5-1- مواصفات معهد IANOR في تقييس المكتبات :

يمكننا تلخيص أبرز المواصفات المتعلقة بالتقييس في المكتبات وفق ما ورد في الموقع الرسمي للمعهد الجزائري للتقييس في الجدول الآتي¹ :

N°	Réf N/A	Année	Intitulé	Source
60	NA ISO 690 NA 791	2019	Documentation - Références bibliographiques - Contenu, forme et structure	ISO 690:2010
64	NA 799	2009	- Information et documentation - Description et références bibliographiques - Règles pour l'abréviation des termes bibliographiques	ISO 832:1994
75	NA 1027	1992	Extension du jeu de caractères latins codés, employé pour l'échange d'information bibliographique	ISO 5426:1983
76	NA 1028	1990	Jeu de caractères grecs codés, employé pour l'échange d'information bibliographique	ISO 5428:1984

¹[Catalogue-NA-30-SEPTEMBRE-2022-V03.pdf \(ianor.dz\)](#)

77	NA 1029	1990	Jeu de caractères cyrilliques codés, employé pour l'échange d'information bibliographique	ISO 5427:1984
80	NA 1037	1992	Documentation - Jeux de caractères africains codés pour l'échange d'information bibliographique	ISO 6438:1983
81	NA 1046	1990	- Documentation - Règles de classement bibliographique de l'ISO (Règles standards internationales de classement bibliographique) - Concrétisation des principes de classement bibliographique par des règles modèles	ISO/TR 8393:1985
131	NA 2581	1992	Documentation - Caractères de commande bibliographiques	ISO 6630:1986
170	NA 4051	1994	Documentation - Principes de classement bibliographique	ISO 7154:1983
223	NA ISO 690 (NA18254)	2014	Information et documentation - Principes directeurs pour la rédaction des références bibliographiques et des citations des ressources d'information	ISO 690:2010

4- ماهية مقياس LibQUAL+

لعل من أصعب ما تواجهه المكتبات منذ نشأتها وحتى الآن هو سعيها الحثيثة إلى التعرف على مدى رضا مستخدميها عما تقتنيه من مصادر معلومات أو ما تقدمه من خدمات، والأصعب من ذلك هو محاولتها ترجمة هذا الرضاء من مجرد انطباعات شخصية - بغض النظر عن هذه الانطباعات سواء كانت إيجابية أم لا- إلى أرقام وإحصائيات حقيقية وصادقة. ومن ثم يعد وجود أداة معيارية يمكن من خلالها رصد وقياس وتقييم ومن ثم تقويم ما تقدمه المكتبات من خدمات وذلك من منظور أفراد مجتمع المستخدمين، ميزة نسبية تتمتع بها المكتبة حال قيامها بتبني هذه الأداة وتطبيقها، خاصة إذا ما أرادت أن تعزز جهودها للارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها، وأن تجعلها تدور حول المستخدمين User-centered

ومتوجهة نحو تلبية احتياجاتهم User needs-oriented و استباقية Proactive في اتخاذ التدابير التي تمكن من تلبية هذه الاحتياجات بكفاية وفاعلية.¹

إن الحديث هنا ينصب على الأداة المعيارية LibQUAL+ التي تصدرها جمعية المكتبات البحثية (ARL) Association of Research Libraries والتي تعرف كما جاء في دليل العمل الخاص بطريقة تطبيقها بأنها عبارة عن " مجموعة من الخدمات صممت من قبل جمعية المكتبات البحثية ARL لتمكين المكتبات من تحري وتببع انطباعات ووجهات نظر المستخدمين إزاء جودة ما تقدمه كل منها من خدمات، ومن ثم استيعابها واتخاذ التدابير اللازمة للارتقاء بتلك الجودة وتحسينه" ويزيد قاموس ODLIS على التعريف السابق أنها تتضمن استبيان دقيق ومحكم يجرى عبر شبكة الإنترنت بعد الحصول على تدريب مكثف للمكتبات الراغبة في تطبيق الأداة، مما يمكن تلك المكتبات من تقييم وتطوير خدماتها، وتسويقها.²

1-4- تعريف مقياس LibQUAL+ :

هو نظام قياس أداء المكتبات وهي عبارة عن مسوحات تطورت من النموذج التصوري المستند إلى SERVQUAL التي هي عبارة عن أداة معروفة لتقييم جودة الخدمات في القطاع الخاص و LibQUAL مجموعة من الخبراء في مجال المكتبات وتقنية المعلومات. يستخدم هذا نظام لقياس مدى رضا المستخدمين عن الخدمات المكتبية

وقد استخدمت مكتبات جامعة تكساس أي إم أدوات معدلة من SERVQUAL ولعدة سنوات حيث كشفت تلك التطبيقات عن مدى الحاجة إلى أداة حديثة يتم تكييفها لتخدم متطلبات معينة خاصة بالمكتبات. وعليه قامت إي آر إل ARL التي تمثل واحدة من أكبر المكتبات البحثية في أميركا الشمالية بالشراكة مع مكتبات جامعة تكساس أي إم لتطوير واختبار وصقل LibQUAL، وهذه الجهود تم دعمها

1- معتوق خالد بن سليمان، جودة خدمات المعلومات في مكتاب جامعة أم القرى : دراسة تقييمية باستخدام مقياس LibQual، 2016، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات - الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات، مج 3، ع 4، ص 97.

2معتوق خالد بن سليمان : مرجع نفسه ، ص 117.

بمنحة مالية من قبل صندوق دعم التعليم بالولايات المتحدة الأمريكية ولمدة ثلاث سنوات من أجل تطوير التعليم ما بعد الثانوي.¹

ونشير هنا إلى أن أهداف LibQUAL كما ذكرت على موقعها على الإنترنت هي كما يلي:

- تعزيز ثقافة التميز في تقديم خدمات المكتبة
 - مساعدة المكتبات على فهم أفضل لتصورات المستفيدين حول جودة الخدمة المكتبية
 - جمع وتفسير ردود فعل المستفيدين بطريقة منهجية مع مرور الوقت
 - تزويد المكتبات بمعلومات التقييم المقارن مع مكتبات نظيرة لها
 - تحديد أفضل الممارسات في الخدمة المكتبية
 - تعزيز المهارات التحليلية لدى موظفي المكتبة من أجل التفسير المبني على البيانات
- ويذكر روزكي وباكي جونز ، استنادا إلى هذا النموذج بأن رضا المستفيدين يشكل "الفجوة" وهي الفرق ما بين الخدمات المتوقع استلامها والخدمات المستلمة فعليا. وعليه، فإنه في كل بند من بنود استبيان LibQUAL (الذي يضم قائمة معيارية لإثنتان وعشرون بندا، إضافة إلى إمكانية التعليق المفتوح) يقوم المستجيب بتقييم ثلاثة مستويات للخدمة المكتبية، وهي على النحو التالي:

أ- الحد الأدنى لمستوى الخدمة المقبول

ب- مستوى الخدمة المرغوب (المتوقع)

ج- مستوى الخدمة المستلم (المقدم حاليا)

حيث يمكن تحديد الفجوة من خلال عملية حسابية بطرح الفرق بين الخدمة المرغوبة والمستلمة والمتوقعة¹

1- معتوق خالد بن سليمان : مرجع نفسه ، ص 97-98.

2-4- نشأة وتطور LibQUAL+²

تعود الجذور الأولى لـ الأداة المعيارية LibQUAL+ إلى عقد الثمانينيات من القرن العشرين حيث بدأ استخدام SERVQUAL الذي طور فيما بعد ليصبح LibQUAL+ في القطاع الخاص في مجال الصناعات المعتمدة على الخدمات Service-based industries بهدف تقييم آراء وانطباعات العملاء حول مدى جودة الخدمات المقدمة إليهم. ورغم الفائدة التي تحققت للمكتبات التي طبقت SERVQUAL في تقييمها لمدى جودة الخدمات التي تقدمها، فقد كانت هناك أوجه قصور ينطوي عليها أبرزها: أنه يقوم على فرضية ثبات المدركات والتوقعات الخاصة بالمستفيدين وهو ما يخالف الواقع الفعلي، عدم الثقة في إمكانية الاعتماد عليه بنسبة 100% في تقييم جودة الخدمات، فضلاً عن عدم شموله في تغطية مختلف الخدمات المقدمة، ونتيجة لأوجه القصور هذه فقد قامت جمعية المكتبات البحثية ARL بالتعاون مع جامعة تكساس (Texas A&M University) (TAMU) في عام 1999 بتطوير واختبار ثم تنقيح كأداة معيارية لتقييم جودة خدمات المكتبات، وقد نتج عن ذلك إصدار النسخة الأولى من LibQUAL+® والتي تم إطلاقها في عام 2000م كمشروع تجريبي لتقييم جودة الخدمات بشكل مقارن فيما بين ثلاث عشرة مكتبة، وقد سمي آنذاك "New Measures Toolkit".

وفي عام 2002م تم إطلاق LIBQUAL™ رسمياً والذي أصبح LibQUAL+® بعد تسجيله في مكتب العلامات التجارية وبراءات الاختراع بالولايات المتحدة الأمريكية US Patent and Trademark Office ، بعد أن تم اختبار درجة الثبات والثقة في نتائجه من خلال تطبيقه على 87 ألف مستفيد من 164 جامعة في شمال أمريكا. كما أظهرت نتائج هذا الاختبار إمكانية اختبار جودة خدمات المكتبة من خلال عدد من الأسئلة (22 سؤالاً) تتوزع على ثلاثة جوانب رئيسية، هي:

1- معتوق خالد بن سليمان : مرجع نفسه، ص 98.

2- بن حاوية يمينة :جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستفيدين ، المكتبة المركزية للمركز الجامعي بمعسكر ، أطروحة ماجستير ، 2008 ، ص 32

تأثير الخدمة (Affect of Service) AS: ويشتمل على تسعة تساؤلات تقيس الجوانب المرتبطة بجودة الخدمة؛ مثل طبيعة تفاعل المستفيد، وحجم الحرص على المساعدة والكفاية في تقديم الخدمة التي يظهرها ويقوم بها موظفو المكتبة.

التحكم في المعلومات (IC) (Information Control): ويشتمل على ثمانية تساؤلات تقيس إلى أي مدى يستطيع المستفيدون العثور على المعلومات التي يريدونها في الشكل الذي يرغبونه (مطبوع و/أو إلكتروني) بمفردهم باستقلالية.

المكتبة كمكان (LP) (Library as a Place): ويشتمل على خمسة تساؤلات تقيس مدى ملاءمة البيئة المادية بالمكتبة كمكان يتيح للأفراد الاستذكار، العمل الجماعي، واستلهم المعرفة والخبرة.

بالإضافة إلى مساحة فارغة تسمى صندوق تعليقات Comments box، مخصصة لكي يكتب فيها المستفيد ما يعن له من تعليقات بحرية حول الخدمات التي تقدمها المكتبة.¹

وفي الفترة من عام 2008 – 2010م تم تطوير نسخة مختصرة من LibQUAL+ اطلق عليها LibQUAL Lite+ لا يتجاوز الوقت المستنفذ في استيفائها (10 – 13 دقيقة إن لم يكن أقل)، من خلال التركيز على أكثر الأسئلة جوهرية وتعبيراً عن أولويات المستفيدين واهتمامهم، ومن ثم تم اختصار عدد الأسئلة من 22 سؤالاً في النسخة الكاملة إلى 8 أسئلة في النسخة المختصرة.

مع نهاية عام 2010م أصبح LibQUAL+ جزءاً من تجميعية أكبر من الخدمات تقوم بتطويرها حالياً ARL يطلق عليها اسم +Stats QUAL، وهي عبارة عن بوابة كبيرة Gateway تشتمل على مجموعة من أدوات تقييم العمل والخدمات بالمكتبات تم تصميمها بغرض دعم برامج جمعية المكتبات البحثية للإحصاءات وجودة الخدمة ARL Statistics and Service Quality Programs؛ حيث تضم StatsQUAL+ إلى جانب LibQUAL+ أدوات أخرى مثل: DigiQUAL+ التي صممت بهدف تقييم المواقع الإلكترونية للمكتبات، و ماينز للمكتبات MINES for Libraries التي صممت بهدف قياس تأثير الخدمات الإلكترونية

1- بن حاوية يمينية : مرجع سابق ، ص 32-33

المتاحة عبر الشبكات. هذه الأدوات تساعد المكتبات على القيام بشكل منظم بتجميع الأدلة والمؤشرات التي تمكنها من تحقيق النجاح في البيئة المعلوماتية ذات الطابع التنافسي المتزايد

والآن ونحن في عام 2015م بلغ عدد المكتبات التي طبقت LibQUAL+ ما يزيد على ألف ومائتي مكتبة على مستوى العالم (كان أولها على صعيد المملكة العربية السعودية مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن KFUPM في عام 2013م بالتعاون مع مستشاري شركة نسيج).¹

3-4- أهداف مقياس LibQUAL+ :

تتضمن أهداف LibQUAL+ تقييم جودة الخدمات المكتبية من خلال آراء المستخدمين، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى التحسين، وتعزيز الاتصال بين المكتبة والمستخدمين، وتحسين جودة الخدمات المقدمة في المكتبات. ومن بين الأهداف الرئيسية لـ LibQUAL+ نجد²:

- تحسين جودة الخدمات المكتبية: يساعد LibQUAL+ على تحديد المجالات التي تحتاج إلى التحسين في الخدمات المقدمة في المكتبات، وذلك من خلال تقييم آراء المستخدمين وتوجيه الجهود والموارد لتلبية احتياجات المستخدمين.

- تحسين تجربة المستخدم: يساعد LibQUAL+ في تحسين تجربة المستخدمين في المكتبات، وذلك من خلال تحسين الخدمات المقدمة وتلبية احتياجات المستخدمين وتحسين الاتصال بين المكتبة والمستخدمين.

- تعزيز الاتصال بين المكتبة والمستخدمين: يساعد LibQUAL+ في تعزيز الاتصال بين المكتبة والمستخدمين، وذلك من خلال تحسين الخدمات المقدمة وتوفير تجربة استخدام مرضية وراضية للمستخدمين.

1- مرجع نفسه ، ص 33-34

2- أبو عراج رشا، الزعبي أسماء. تقنية (LibQUAL+) ودورها في تقييم جودة الخدمات المكتبية وتحسينها. دراسات في المكتبات والمعلومات، (2016)، ص 86.

- قياس جودة الخدمات المكتبية: يساعد LibQUAL+ على قياس جودة الخدمات المكتبية في المكتبات، وذلك من خلال تحديد مدى رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى التحسين.

- تحسين رضا المستخدمين والولاء للمكتبة: يساعد LibQUAL+ في تحسين رضا المستخدمين والولاء للمكتبة، وذلك من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة وتلبية احتياجات المستخدمين وتحسين تجربة المستخدم في المكتبة

4-4- أهمية مقياس LibQUAL+ :

تتمثل أهمية LibQUAL+ في تحسين جودة الخدمات المكتبية وتلبية احتياجات المستخدمين، وذلك من خلال تقييم آراء المستخدمين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى التحسين. ومن بين أهمية LibQUAL+ نجد:¹

- تحسين جودة الخدمات المكتبية: يساعد LibQUAL+ في تحسين جودة الخدمات المكتبية في المكتبات، وذلك من خلال تحديد المجالات التي تحتاج إلى التحسين وتوجيه الجهود والموارد لتلبية احتياجات المستخدمين.

- تحسين تجربة المستخدم: يساعد LibQUAL+ في تحسين تجربة المستخدمين في المكتبات، وذلك من خلال تحسين الخدمات المقدمة وتلبية احتياجات المستخدمين وتحسين الاتصال بين المكتبة والمستخدمين.

- تعزيز الاتصال بين المكتبة والمستخدمين: يساعد LibQUAL+ في تعزيز الاتصال بين المكتبة والمستخدمين، وذلك من خلال تحسين الخدمات المقدمة وتوفير تجربة استخدام مرضية وراضية للمستخدمين.

1- أبو عراج رشا ، الزعبي أسماء: مرجع نفسه ، ص 90-91 .

- تحقيق رضا المستخدمين والولاء للمكتبة: يساعد LibQUAL+ في تحقيق رضا المستخدمين والولاء للمكتبة، وذلك من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة وتلبية احتياجات المستخدمين وتحسين تجربة المستخدم في المكتبة
- تطوير الخدمات المكتبية: يساعد LibQUAL+ في تطوير الخدمات المكتبية في المكتبات، وذلك من خلال تحديد المجالات التي تحتاج إلى التحسين وتوجيه الجهود والموارد لتطوير الخدمات المقدمة.
- مقارنة أداء المكتبات: يمكن استخدام نتائج دراسة LibQUAL+ لمقارنة أداء المكتبات¹

4-5- مزاي مقياس LibQUAL+ :

تعدد مزاي المقياس كونه :

- ✓ بمثابة أداة للتقييم متاحة للمستخدمين عبر الإنترنت على مدار اليوم أنه بمثابة أداة معيارية للتقييم تدعم كثير من الأهداف التي تسعى المكتبة لتحقيقها.
- ✓ يوفر على المكتبات مشقة وتكلفة إعداد أداة تقييم خاصة بها، قد لا تكون بالدقة والشمول اللازمين.
- ✓ يتطلب وقتاً قصيراً نسبياً في جميع مراحل تطبيقه: الاستيفاء والإرسال، تلقي الاستجابات وتحليلها، إعداد النتائج وتأويلها.
- ✓ يسمح بتضمين النصوص والصور والصوت في الاستجابات المرسلة.
- ✓ يتيح نقل إلكتروني مباشر ودقيق للبيانات الكمية والنوعية.
- ✓ يمكن المكتبة من التعرف على مصادر المعلومات والخدمات التي تحظى باهتمام مجتمع المستخدمين، ومن ثم دعمها والارتقاء بها.
- ✓ يدعم المكتبات التي تتبنى أسلوب الإدارة المعتمدة على الأدلة والبراهين Evidence-based Management (EBMgt)

2- مرجع نفسه ، ص 93-94 .

تجدر الإشارة إلى أنه ينبغي على المكتبات جميعها أن تنظر إلى LibQUAL+ وتتعاطى معه على أنه أكثر من مجرد عدد من الإحصائيات والرسوم البيانية، بل إنه مسح ميداني دقيق لآراء وانطباعات المستخدمين من خدماتها، ومن ثم عليها القيام بتجميع وتحليل وتفسير منتج LibQUAL+ الذي يحصر تلك الانطباعات والآراء وذلك بشكل دوري منتظم. بما يساعدها على مواكبة التطورات التي تطرأ على سلوك المستخدمين في بحثهم عن المعلومات ونمط¹ احتياجاتهم المعلوماتية وطبيعة الخدمات التي يرغبون في الحصول عليها؛ إلى جانب² التعرف على ما تقوم به المكتبات الأخرى في هذا الصدد، مما يمثل رافداً أساسياً تستطيع أن تبني في إطاره خططها الاستراتيجية.

1- مرجع نفسه ، ص 97.

2- مرجع نفسه، ص 99.

اللفظ والالتزام
حماة من سر

التنظيم والالتزام
حماة من سر

1- التعريف بمكتبة كلية العلوم القانونية والسياسية¹:

في يوم 17 فيفري 2003 قام فخامة الرئيس الراحل عبد العزيز بوتفليقة بتدشين المجمع البيدأغوجي 2000 مقعد بما في ذلك مكتبة المجمع التي كانت تضم اختصاصات متعددة منها الحقوق ، ثم مارست مهامها مكتبة كلية متخصصة في الحقوق و العلوم السياسية في الأوائل من أكتوبر 2009 بإرتقاء المركز الجامعي إلى جامعة بمقتضى متفرعة إلى سبعة كليات ومعهدين منها كلية الحقوق و العلوم السياسية

_الموقع: تقع مكتبة الكلية على مستوى المجمع الجامعي طريق قسنطينة تبسة تتشكل المكتبة من طابقينطابق ارضي : شباك الإعارة الخارجية للحقوق

- شباك الإعارة الداخلية للعلوم السياسية فضاء البحث البيبليوغرافي (etOpac-Finder)

- مكتب رئيس مصلحة التوجيه و البحث البيبليوغرافي

المخزن رقم 01 :

- طابق الثاني: توجد به :

- شباك الإعارة الداخلية للحقوق
- شباك الإعارة الداخلية للعلوم السياسية
- قاعة المطالعة الخاصة بالطلبة
- مكتب مسئول المكتبة

المخزن رقم 02 :مكتب رئيس مصلحة رئيس التسيير الوثائقي

- مهام مكتبة الكلية :

- تعمل مكتبة الكلية على المهام التالية :

- اقتراح برامج اقتناء المؤلفات و التوثيق الجامعي حسب التخصصات الموجودة بها .

- تنظيم الرصيد الوثائقي لاستخدام احدث الطرق للمعالجة و الترتيب .

1- لعجال مسعود : معلومات مستخرجة من مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة العري التبسي ، 2023 ، تبسة ،

- صيانة الرصيد الوثائقي و عملية الجرد وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل جمهور المستفيدين .

- مساعدة رواد المكتبة في بحوثهم البيبليوغرافية يصنف العمال حسب عقد العمل إلى:

- عمال دائمين

- عمال مؤقتين

2- تحليل بيانات استمارة الاستبانة:

يتم تحليل بيانات استمارة الاستبانة من خلال العناصر التالية:

1-2- طريقة قراءة مقياس جودة الخدمات +LibQUAL:

إذا كان المتوسط الحسابي:

من 1 إلى أقل من 3 ← المستوى متدنٍ

من 3 إلى أقل من 5 ← المستوى متوسط

من 5 إلى أقل من 8 ← مستوى جيد

من 8 إلى 9 ← مستوى ممتاز

أما عن قياس جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة كلية العلوم السياسية والقانونية فيتم من خلال قياس وتحليل نوعين من الفجوات:

فجوة الكفاية: إذا قلت دل ذلك على انخفاض الخدمة تحسب من خلال المعادلة التالية:

فجوة الكفاية = المستوى المدرك للخدمة - المستوى الأدنى للخدمة

فجوة الكفاية أكبر أو يساوي الصفر الخدمة تقع في منطقة التوازن

فجوة الكفاية أقل من الصفر تدني في جودة الخدمة فهي تحتاج لتطوير

فجوة التفوق: كلما قلت هذه الفجوة هذا دليل على جودة الخدمة تحسب من خلال المعادلة التالية:

فجوة التفوق = المستوى المدرك للخدمة - المستوى المرغوب للخدمة

فجوة التفوق أقل أو يساوي الصفر هذا يعني أن جودة الخدمة عالية ولا تحتاج إلى تطوير

فجوة التفوق أكبر من الصفر هذا يعني أن مستوى الخدمة متدني ويحتاج إلى تطوير

2-2 تطبيق المقياس على المكتبة قيد الدراسة:

نتعرف على نتائج تطبيق المقياس من خلال العناصر التالية:

1-2-2 بيانات عينة الدراسة:

النسبة %	التكرار		
45.86	183	ذكر	الجنس
54.14	216	أنثى	
100	399	المجموع	
51.62	206	علوم قانونية	التخصص
48.37	193	علوم سياسية	
100	399	المجموع	
12.27	49	السنة الأولى ليسانس	المستوى الدراسي
4.29	17	السنة الثانية ليسانس	
24.31	97	السنة الثالثة ليسانس	
11.77	47	السنة الأولى ماستر	
41.10	164	السنة الثانية ماستر	
6.26	25	طلبة دكتوراه	
100	399	المجموع	

الجدول رقم(1): يمثل بيانات أفراد العينة

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن عينة الدراسة تتميز بكونها تحتوي على % 54.14 إناث و % 45.86 ذكور، وتتنوع فيها التخصصات بين % 51.62 من طلبة تخصص العلوم القانونية وهم الأكثر مقارنة بـ % 48.37 من طلبة العلوم السياسية، أما بالنسبة للمستوى الدراسي فيمثل طلبة السنة ثانية ماستر الأغلبية بنسبة تقدر بـ % 41.10 يلها طلبة السنة الثالثة ليسانس % 24.31، طلبة السنة الأولى ليسانس % 12.27، طلبة السنة الأولى ماستر % 11.77، طلبة السنة الثانية ماستر % 4.29 على التوالي، وعليه فإن عينة الدراسة متنوعة فهي تحتوي الجنسين، التخصصين المدرسين على مستوى الكلية وبنسب متقاربة وعينة من كل مستوى دراسي ما يعطي نتائج الدراسة مصداقية أكثر .

2-2-2 تقييم الأبعاد المختلفة للخدمات والتعرف على مدى جودتها:

البعد الأول: مستوى الخدمة:

عناصر قياس مستوى الخدمة	متوسط المستوى الأدنى للخدمة	متوسط المستوى المرغوب للخدمة	متوسط مستوى الخدمة المدرك	نتائج اختبار فجوة الكفاية	نتائج اختبار مستوى التفوق
مدى ثقة المستفيدين بالعاملين في المكتبة	5.34	7.64	4.21	-1.13	-3.43
إهتمام موظفي المكتبة بالمستفيدين	5.25	7.67	4.40	-0.85	-3.27
يتعامل عمال المكتبة بلباقة مع المستفيدين	5.38	7.83	4.39	-0.99	-3.44
الاستعداد للرد على أسئلة المستفيدين	5.35	7.97	4.27	-1.08	-3.68
أمناء المكتبة يملكون المعرفة اللازمة للإجابة على أسئلة المستفيدين	5.42	7.79	4.18	-1.24	-3.61
يعطي أمناء المكتبة لكل مستفيد إهتمام خاص وشخصي	5.25	7.49	3.88	-1.37	-3.61
تفهم أمناء المكتبة لاحتياجات المستفيدين بشكل محدد	5.33	7.76	4.10	-1.24	-3.66
الرغبة الدائمة لموظفي المكتبة في مساعدة المستفيدين	5.42	7.73	4.06	-1.36	-3.67
إظهار الاهتمام لحل مشاكل خدمات المستفيدين	5.42	7.74	4.10	-1.33	-3.64

الجدول (2): يمثل تقييم مستوى الخدمة والتعرف على جودتها

نلاحظ من الجدول أن السؤال الخاص باهتمام موظفي المكتبة بالمستفيدين كان العلى في تقييم المستفيدين لمستوى الخدمة المدرك وذلك بمتوسط حسابي بلغ 4.40 يليه في الترتيب تعامل أمناء المكتبة بلباقة مع المستفيدين بمتوسط 3.39 ثم جاءت خدمة الاستعداد للرد على أسئلة المستفيدين بمتوسط بلغ 4.27 يلي ذلك ثقة المستفيدين بالعاملين في المكتبة بمتوسط حسابي قدره 4.21 وفي الترتيب السادس امتلاك أمناء المكتبة المعرفة اللازمة للإجابة على أسئلة المستفيدين بمتوسط حسابي بلغ 4.18 تليها كل من تفهم أمناء المكتبة لاحتياجات المستفيدين وإظهار الاهتمام لحل مشاكل خدمات المستفيدين بمتوسط حسابي قدره 4.10 وفي الترتيب الأخير مدى إعطاء أمناء المكتبة كل مستفيد إهتمام خاص وشخصي .

مستوى كل الخدمات متوسط (المتوسط الحسابي من ثلاثة إلى أقل من خمسة)

بالنسبة لفجوة الكفاية: جميع قيم متوسط فجوة الكفاية في جميع خدمات البعد الرئيسي الأول هي قيم سالبة وهذا يعني أن المستوى المدرك للخدمات أقل من المستوى الأدنى الذي يمكن أن يقبل به المستفيد، ما يعني وجود تدني في جودة الخدمة وأنها تحتاج إلى تطوير

بالنسبة لفجوة التفوق: جميع قيمها سالبة مما يعني أن المستوى المدرك للخدمة أقل من المستوى المرغوب.

3-2-2 البعد الثاني: الوصول إلى المعلومات

عناصر قياس مستوى الوصول للمعلومات	متوسط المستوى الأدنى للخدمة	المرغوب للخدمة	متوسط مستوى الخدمة المدرك	نتائج اختبار فجوة الكفاية	نتائج اختبار مستوى التفوق
تتيح المكتبة المصادر الالكترونية في البيت أو العمل	5.40	7.98	4.41	-0.99	-3.57
يساعد موقع المكتبة على الأنترنت في الوصول إلى المعلومات في الحاسب الشخصي للمستخدم	5.32	8.26	4.10	-1.22	-4.16
توفر المكتبة مصادر المعلومات المطبوعة التي يحتاجها المستخدمون	5.36	8.33	4.52	-0.84	-3.81
توفر المكتبة مصادر المعلومات الالكترونية التي يحتاجها المستخدمون	5.61	8.16	4.40	-1.21	-3.76
توفر التجهيزات الحديثة هي التي تتيح لي الوصول بسهولة للمعلومات التي أحتاجها	5.62	8.23	3.94	-1.68	-4.29
توفر الأدوات التي تسهل الوصول للمصادر المتاحة التي يحتاجها المستخدمون (النشرات، الدليل الإرشادي.....)	5.50	8.16	3.72	-1.78	-4.43
جعل المعلومات سهل الوصول إليها بما يخدم الاستخدام المستقل	5.72	8.26	3.99	-1.73	-4.26
توفر الدوريات المطبوعة والالكترونية	5.85	8.10	3.99	-1.86	-4.10

الجدول (3): يمثل تقييم الوصول للمعلومات والتعرف على جودتها

نلاحظ من الجدول أن خدمة توفير المكتبة قيد الدراسة لمصادر المعلومات المطبوعة التي يحتاجها المستخدمون احتلت المرتبة الأولى من حيث الترتيب بمتوسط حسابي قدره 4.52، تليها إتاحة المكتبة للمصادر الالكترونية في البيت أو العمل بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.41 وهي إجابة غير منطقية فمن خلال المقابلة التي أجريناها مع محافظ المكتبة لم يدل بأن هذه الخدمة موجودة على مستوى المكتبة، وفي المرتبة الثالثة توفير المكتبة لمصادر المعلومات الالكترونية التي يحتاجها المستخدمون بمتوسط حسابي يقدر بـ 4.40 كذلك فإن هذه الإجابة غير منطقية إلا إذا فهم المبحوثون أن المصادر الإلكترونية تتمثل في المذكرات أو الأطروحات المخزنة على الأقراص المضغوطة أو المتاحة على DSPACE، يلي ذلك في الترتيب مدى مساعدة موقع المكتبة على الأنترنت في إيجاد المعلومات من خلال الحاسب الشخصي للمستخدم حيث قيّمت بمتوسط حسابي قدره 4.1، ثم خدمتي جعل المعلومات سهل الوصول إليها بما يخدم الاستخدام المستقل و توفير الدوريات المطبوعة والالكترونية بمتوسط حسابي قدره 3.99، أما في المرتبة

الأخيرة فجاءت خدمة توفر الأدوات التي تسهل الوصول للمصادر المتاحة التي يحتاجها المستخدمون) (النشرات، الدليل الإرشادي.....) بمتوسط حسابي قدره: 3.72

المستوى متوسط (المتوسط الحسابي من ثلاثة إلى أقل من خمسة)

فجوة الكفاية: جميع قيم متوسط فجوة الكفاية بين المستوى المدرك للخدمة والمستوى الأدنى للخدمة الذي يمكن أن يقبل به المستخدمون هي قيم سالبة، يعني ذلك وجود تدني في جودة الخدمة وانها تحتاج إلى تطوير

فجوة التفوق: جميع قيم متوسط فجوة الكفاية في جميع خدمات البعد الرئيسي الثاني هي قيم سالبة وهذا يعني أن المستوى المدرك للخدمات أقل من المستوى الأدنى الذي يمكن أن يقبل به المستخدم، ما يعني وجود تدني في جودة الخدمة وأنها تحتاج إلى تطوير

4-2-2 البعد الثالث: مبنى المكتبة والتجهيزات

عناصر قياس مبنى المكتبة والتجهيزات	متوسط المستوى الأدنى للخدمة	متوسط المستوى المرغوب للخدمة	متوسط مستوى الخدمة المدرك	نتائج اختبار فجوة الكفاية	نتائج اختبار مستوى التفوق
	متوسط المستوى الأدنى للخدمة	متوسط المستوى المرغوب للخدمة	متوسط مستوى الخدمة المدرك	مستوى فجوة الكفاية	متوسط فجوة التفوق
تشجع مساحة المكتبة على الدراسة والتعليم	5.14	7.87	3.93	-1.21	-3.94
يوجد بالمكتبة مكان هادئ لممارسة الأنشطة الفردية	5.04	7.78	3.77	-1.27	-4.01
موقع المكتبة يعد مكانا مريحا وجذابا	5.25	7.91	3.81	-1.44	-4.2
تعتبر المكتبة بوابة للتعلم والبحث	5.14	7.85	3.94	-1.21	-3.91
توفر المكتبة أماكن للتعلم والدراسة والبحث بشكل جماعي أي بين المجموعات	5.32	8.05	3.99	-1.33	-4.06

الجدول (4): يمثل مبنى المكتبة والتجهيزات والتعرف على جودتها

نلاحظ من خلال الجدول أن:

خدمة توفير المكتبة أماكن للتعليم والدراسة والبحث بشكل جماعي تصدرت قائمة خدمات البعد الثالث الخاص بمبنى المكتبة وتجهيزاتها حيث بلغ متوسط مستوى الخدمة المدرك 3.99، يليه العنصر الخاص بمدى اعتبار المكتبة بوابة للتعليم والبحث حيث بلغ متوسط المستوى المدرك 3.94، ثم جاء العنصر الخاص بالمساحة هل تشجع على الدراسة والتعليم بمتوسط حسابي قدره 3.93، يلي ذلك تقييم المستفيد لموقع المكتبة كمكان مريح وجذاب بمتوسط قدره 3.81 وفي الترتيب الأخير جاءت خاصية ما إذا كانت المكتبة أماكن هادئة لممارسة الأنشطة الفردية .

المتوسط الحسابي من ثلاثة إلى أقل من خمسة فالمستوى متوسط

فجوة الكفاية: جميع قيم متوسط فجوة الكفاية بين المستوى المدرك للخدمة والمستوى الأدنى للخدمة الذي يمكن أن يقبل به المستفيدون هي قيم سالبة، يعني ذلك وجود تدني في جودة الخدمة وانها تحتاج إلى تطوير

فجوة التفوق: جميع قيم متوسط فجوة الكفاية في جميع خدمات البعد الرئيسي الثاني هي قيم سالبة وهذا يعني أن المستوى المدرك للخدمات أقل من المستوى الأدنى الذي يمكن أن يقبل به المستفيد، ما يعني وجود تدني في جودة الخدمة وانها تحتاج إلى تطوير

5-2-2 العناصر الإضافية:

تتضمن:

1-5-2-2 العناصر الخاصة بالمعلومات البحثية والرضا العام عن الخدمات:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة	العناصر الخاصة بالمعلومات البحثية والرضا العام
2.26	4.43	تساعدني المكتبة بالتعرف على مجال تخصصي
2.26	4.48	تساعدني المكتبة في إعداد أبحاثي العلمية
2.14	4.67	تساعدني المكتبة بتقديمها للتسهيلات فيما يخص احتياجاتي الأكاديمية
2.12	4.29	تساعدني المكتبة في التفريق بين مصادر المعلومات الموثوق وغير الموثوق بها
2.15	4.36	تقدم لي المكتبة مهارات المعلومات التي أحتاجها في عملي ودراستي
2.15	4.6	أشعر بارتياح في الطريقة التي أعامل بها في المكتبة
2.20	4.29	أشعر بارتياح للدعم الذي تقدمه لي المكتبة في تعليمي وأبحاثي واحتياجاتي التدريسية
2.14	4.57	ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها المكتبة بشكل عام

الجدول (4): يمثل العناصر الخاصة بالمعلومات البحثية والرضا العام عن الخدمات

يتضح جليا من الجدول تقارب المتوسطات الحسابية للعناصر الإضافية حيث جاءت مرتبة على

النحو التالي:

- تساعدني المكتبة بتقديمها للتسهيلات فيما يخص احتياجاتي الأكاديمية
- أشعر بارتياح في الطريقة التي أعامل بها في المكتبة

- ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها المكتبة بشكل عام
- تساعدني المكتبة في إعداد أبحاثي العلمية
- تساعدني المكتبة بالتعرف على مجال تخصصي
- تساعدني المكتبة في التفريق بين مصادر المعلومات الموثوق وغير الموثوق بها وأشعر بارتياح للدعم الذي تقدمه لي المكتبة في تعليبي وأبحاثي واحتياجاتي التدريسية وهي متوسطة لأنها لم تتجاوز الخمسة.

2-5-2-2 مدى تكرار استخدام مصادر المعلومات في المكتبة:

النسبة المئوية%	التكرارات	مدى تكرار استخدام مصادر المعلومات المتاحة في المكتبة
4.8	19	يومي
34.1	136	أسبوعي
34.6	138	شهري
21.6	86	فصلي
5	20	لا أستخدمها على الإطلاق
100	399	المجموع

الجدول رقم (5): مدى تكرار استخدام مصادر المعلومات في المكتبة

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد عينة الدراسة يستخدمون مصادر المعلومات المتاحة في المكتبة شهريا بالدرجة الأولى ثم أسبوعيا ما تمثله النسبتان 34.6% و 34.1% على التوالي، وقد اكتفى 21.6% بالاستخدام الفصلي في الوقت الذي أقر فيه 5% من أفراد عينة الدراسة عدم استخدامهم لمصادر المكتبة ولا نجد إلا 4.8% من أفراد عينة الدراسة يستخدمون مصادر المكتبة يوميا.

3-2-نتائج تطبيق المقياس على خدمات المكتبة قيد الدراسة:

تتضمن النتائج ما يلي:

وجود تدني في مستوى كل الخدمات المقدمة على مستوى المكتبة قيد الدراسة وكلها تحتاج لتطوير، وهذا ما بينته فجوة الكفاية وفجوة التفوق الخاصة بجميع أبعاد المقياس فبالنسبة لفجوة الكفاية: جميع قيم متوسط فجوة الكفاية بين المستوى المدرك للخدمة والمستوى الأدنى للخدمة الذي يمكن أن يقبل به المستفيدون هي قيم سالبة في جميع الحالات كذلك بالنسبة لفجوة التفوق: جميع قيم متوسط فجوة التفوق في جميع خدمات البعد الرئيسي الثاني هي قيم سالبة وهذا يعني أن المستوى المدرك للخدمات أقل من المستوى الأدنى الذي يمكن أن يقبل به المستفيد،

تجارت
معانی



الخاتمة:

المكتبات الجامعية مؤسسات أكاديمية تعمل على توفير الحاجيات المعلوماتية لمجتمع المستفيدين منها من طلبة وأساتذة وباحثين في مختلف المستويات، وفي ظل التطورات التي يشهدها المجتمع الحالي خاصة ما تعلق بالتطورات التكنولوجية وجدت المكتبات الجامعية نفسها مجبرة على التكيف مع هذا الواقع من خلال الأخذ بعين الاعتبار المصادر الالكترونية في تنمية المجموعات واستغلال هذه التكنولوجيات في الخدمات المكتبية الفنية والمباشرة منها تقديم خدمات معلومات الكترونية وبالتالي تحافظ على مكانتها ضمن البدائل المتاحة اليوم للوصول للمعلومة كشبكة الانترنت والمكتبات الالكترونية جاءت هذه الدراسة لمعرفة جودة الخدمة التي تقدمها المكتبات للمستفيد وهذا بمقياس LibQUAL+ وهي دراسة وصفية تحليلية اعتمدت على استمارة الاستبانة والزيارات الميدانية للمكتبة محل الدراسة.

و في سعينا لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة والتي تمثلت في تبيان كل ما يتعلق بالمكتبة قيد الدراسة وتقييمها، وجدنا أن مستوى كل الخدمات متوسط و المكتبة بحاجة إلى تطوير مستوى الخدمات التي تقدمها للمستفيدين ، وذلك بترقية مختلف جوانبها وفق معايير الجودة المتبعة عالميا و إقليميا ، كما وجدنا في هذه الدراسة تدني واضح في ما يتعلق بوصول المستفيدين للمعلومات و المصادر التي يحتاجونها في البحوث العلمية ، وحتى في ما يتعلق بتجهيزات المكتبة و المبنى الخاص بها فإنها لا ترقى للمستوى الذي يتوقعه المستفيدين باختلاف فئاتهم ، حتى أننا لاحظنا أن استخدام المستفيدين لمصادر المعلومات بإختلافها على مستوى المكتبة متدني نسبيا حيث أن استخدامهم بالكاد يرقى للمستوى المطلوب

كما توصلنا في بحثنا هذا إلى التوصيات الآتية :

- غياب تقنيات المعلومات في المكتبة مما أدى إلى نقص في الخبرات في مجال تطوير المكتبات
- إعادة النظر في إعداد متخصصين مجال المكتبات .
- توضيح الرؤية حول أهمية تدريب العاملين في البحث المعلومات .
- تحسين البنى التحتية و مختلف التجهيزات المتعلقة بالمكتبة.

اللقاء
حاجتنا

البيبي
حاجتنا

1- الكتب :

- 1- الحزيمي سعود بن عبد الله ، الخدمات الحديثة ، الرياض : مكتبة ملك فهد الوطنية ، 2002م، ط2.
- 2- العريضي جمال ، أنواع المكتبات الحديثة،الأردن : الأكاديميون للنشر و التوزيع، ط1، 2014 م.
- 3- دسوقي البنداوي إبراهيم ، البث الانتقائي للمعلومات - مكونات وخدمات - الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2004م.
- 4- ريجي مصطفى عليان، المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات، عمان : دار صفاء، 2012 م.
- 5- رخي مصطفى عليان ، مبادئ علم المكتبات والمعلومات ،الأردن: دار صفاء، 2010 م.
- 6- شعور يوسف ، الجودة المكتبية وتطبيقاتها ، الجزائر : دار الهدى للطباعة و النشر ، 2009 م . ط2 .
- 7- عبد الهادي محمد فتحي ، المكتبات والمعلومات العربية بين الواقع والمستقبل ، مصر : مكتبة الدار العربية للكتاب ، 1998 م .
- 8- ليث علي الحكيم ، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية. عمان : دار اليازوري ، 2009م.
- 9- مبروك ابراهيم السعيد ، إدارة المكتبات الجامعية ، القاهرة : المجموعة العربية للتدريب و النشر ، ط 2 ، 2012 م .
- 10- منصف محمد الزين ، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ، لبنان : الجزء الثاني ، 2018 ، .
- 11- حسن سعيد أحمد ، المكتبة الجامعية - نشأتها ، تطورها ، أهدافها ، وظائفها - ، بيروت : دار الجيل ، 1992 م .

2- الرسائل الجامعية :

- 1- أبو عراج رشا، الزعبي أسماء. تقنية (LibQUAL+) ودورها في تقييم جودة الخدمات المكتبية وتحسينها. دراسات في المكتبات والمعلومات،(2016) .
- 2- الحداد حسن ، فيصل عبد الله ، خدمات المكتبة الجامعية السعودية - دراسة تطبيقية للجودة الشاملة - : الرياض ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2003 م .
- 3- بن حاوية يمينة : جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستخدمين ، المكتبة المركزية للمركز الجامعي بمعسكر ، أطروحة ماجستير ، 2008 ، ص 32
- 4- زين عبد الهادي ، بهجت إجلال ، تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات: مدخل نظري. القاهرة، الإلتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات . مج 1، ع1. 1994م .
- 5- شنيقل نزار ، مواقع المكتبات الجامعية من مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر- دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعة جيغل، رسالة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة ، 2012 م .

6- غجاني إيمان ، عيساوي أحلام ، واقع الثقافة التنظيمية بالمكتبات الجامعية، ماستر علم المكتبات جامعة قلمة، عنابه، أم البواقي: 2016-2017 .

7- معتوق خالد بن سليمان ، جودة خدمات المعلومات في مكتاب جامعة أم القرى : دراسة تقييمية باستخدام مقياس LibQual ، 2016 ، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات - الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات ، مج 3، ع4

3- الدوريات والمجلات :

1- الأغبري عبد الصمد ، إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمين بالمدارس التربوية ، عمان : مجلة التعاون. ع61. 2005م.

2 - بن السبتي عبد المالك: تطبيق نظام الجودة في المؤسسات الوثائقية. قسنطينة ، مجلة المكتبات والمعلومات. مج2، ع2. 2002 م

3- كوار فوزية ، المكتبة الجامعية ودورها في البحث العلمي –المكتبة المركزية الجامعية لجامعة ، ادرار : مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، العدد 1 ، 2022 م

4- المواقع الالكترونية :

1-International Federation of Library Association; Current IFLA Standards

<http://www.ifla.org/node/8750>،

2- National Information Standard organisation ; IFLA Statement on Libraries and

ArtificialIntelligence ,<https://www.niso.org/niso-io/2020/10/ifla-statement-libraries-and-artificial-intelligence>.

3- National Information Standard organisation ; IFLA Statement on Libraries and Artificial

Intelligence , <https://www.niso.org/niso-io/2020/10/ifla-statement-libraries-and-artificial-intelligence>.

¹National Information Standard organisation ; <https://www.niso.org/niso-io/2019/06/when-iso-standard-crossed-niso-recommended-practice-good-things-result> تاريخ الزيارة 2023/04/12 ، الساعة 16:55.
<http://www.afnor.org/groupe/a-propos-d-afnor/valeurs#p4844913/04/2015> تاريخ الزيارة الساعة 16:27

¹[Catalogue-NA-30-SEPTEMBRE-2022-V03.pdf \(ianor.dz\)](#)

الملك
عز وجل

استمارة استبانة

بعد التحية و الاحترام....

أما بعد... يقوم الباحث العلمي بإعداد دراسة كمطلب أساسي تكميلي لنيل شهادة الماستر في العلوم الإنسانية و الاجتماعية في قسم علم المكتبات و التوثيق تخصص تسيير معالجة المعلومات بعنوان قياس جودة الخدمات المكتبية بواسطة مقياس libQaul+ دراسة ميدانية في مكتبة الحقوق و العلوم السياسية في جامعة الشهيد الشيخ العربي تبسي - تبسة -

يمثل هذا الإستبيان الجوانب المهمة في الخدمات المكتبية و يهدف إلى دراسة كيفية قياس الجودة الخاصة بالمكتبة لوصول الباحث العلمي إلى شتى مصادر المعلومات بكل سهولة و على هذا الأساس نرجوا التكرم بالإجابة على الأسئلة المطروحة و تزويدنا بآرائكم و تحليلاتكم المفيدة من خلال وضع علامة ✓ على الإجابة التي ترونها مناسبة كما أمل أن تغني إجاباتكم و ترفع من مستوى البحث العلمي يرجى العلم أن جميع الأسئلة المطروحة ضمن هذا الاستبيان موظف لأغراض البحث العلمي و إن إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية التامة شكرا لتعاونكم و حسن استجاباتكم.

المحور الاول : معلومات شخصية

1- الجنس :

ذكر -

أنثى -

2-المستوى الدراسي :

ليسانس - السنة الدراسية:-----

ماستر - السنة الدراسية:-----

طالب دكتوراه -

3- التخصص :

علوم قانونية -

علوم سياسية -

المحور الثاني : عناصر قياس مسرىى الخدمة

1 - ما مدى ثقة المستخدمين بالعاملين في المكتبة ؟

المستوى الأدنى

المستوى المرغوب

المستوى المدرك

2- ما مدى اهتمام موظفين المكتبة بالمستخدمين ؟

المستوى الأدنى

المستوى المرغوب

المستوى المدرك

3- هل يتعامل أمناء المكتبة بلباقة مع المستخدمين ؟

المستوى الأدنى

المستوى المرغوب

المستوى المدرك

4- هل لدى العمال ردود على لأسئلة المستخدمين ؟

المستوى الأدنى

المستوى المرغوب

المستوى المدرك

5- هل يمتلك أمناء المكتبة المعرفة اللازمة للإجابة على أسئلة المستفيدين؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

6- هل يعطي أمناء المكتبة كل مستفيد اهتمام خاص و شخصي؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

7- هل يقوم أمناء المكتبة بتفهم احتياجات المستفيدين بشكل محدد؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

8- هل لدى الموظفين رغبة في حل مشاكل الطلبة؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

9- هل يظهر العمال لحل مشاكل خدمات المستفيدين؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

المحور الثالث : عناصر قياس الوصول إلى المعلومات

1 - هل تنتج المكتبة المصادر الالكترونية في المنزل أو العمل؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

2 - هل يساعد موقع المكتبة على الإنترنت في إيجاد المعلومات من خلال الحاسب الشخصي للمستفيد؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

3- هل توفر المكتبة مصادر المعلومات المطبوعة للمستخدمين؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

4- هل توفر المكتبة مصادر المعلومات الالكترونية التي يحتاجها المستخدمين؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

5- هل تتوفر في المكتبة الحديثة و التي بطبعها تتيح للوصول إلى المعلومات بسهولة؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

6- هل يوجد أدوات تسهيل الوصول للمصادر المتاحة التي يحتاجها المستخدم : شاشات – عرض دليل ارشادي؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

7- هل توفر المكتبة الاستخدام المستقل المعتمد على الذات؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

8- هل توفر الدوريات و المجلات المطبوعة و الالكترونية التي يحتاجها المستخدمون لعملهم؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

المحور الرابع : عناصر قياس مبنى المكتبة والتجهيزات

1- هل تشجع مساحة المكتبة على الدراسة و التعلم؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

2- هل يوجد في المكتبة مكان هادئ لممارسة الأنشطة الفردية ؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

3- هل موقع المكتبة مريح وجذاب ؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

4- هل تعتبر المكتبة بوابة للتعلم و البحث و الاستذكار ؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

5- هل توفر المكتبة أماكن للتعلم و الدراسة و البحث بشكل جماعي أي بين المجموعات ؟

- المستوى الأدنى
 المستوى المرغوب
 المستوى المدرك

فہرست
المختصات

الصفحة	العنوان	الترقيم
	شكر و عرفان	
	إهداء	
الفصل المنهجي		
أ	مقدمة	
ب	إشكالية الدراسة	-1
ب	أسباب إختيار موضوع الدراسة	-2
ج	أهمية الدراسة	-3
ج	أهداف الدراسة	-4
ج	إجراءات الدراسة الميدانية	-5
هـ	الدراسات السابقة	-6
و	ضبط المصطلحات والمفاهيم	-7
الفصل النظري : ماهية المكتبات الجامعية		
المبحث الأول : مدخل مفاهيمي للمكتبات الجامعية		
10	تعريف المكتبات الجامعية	-1
11	أهمية المكتبات الجامعية	-2
12	وظائف المكتبات الجامعية	-3
12	الوظائف الإدارية	-1-3
12	الوظائف الفنية	-2-3
13	الخدمات البيبليوغرافية	-4
13	خدمة تدريس المستفيدين	-1-4
14	أهداف المكتبات الجامعية	-5
15	دور المكتبات الجامعية	-6
16	دور المكتبات الجامعية في التعليم والبحث	-1-6
17	دور المكتبات الجامعية في خدمة المجتمع	-2-6

المبحث الثاني : جودة الخدمات المكتبية وتطبيقاتها في المكتبة		
19	مفهوم الخدمات المكتبية	-1
19	أهمية الخدمات المكتبية	-2
21	أنواع الخدمات المكتبية	-3
21	الخدمات الغير المباشرة	-1-3
22	الخدمات المباشرة	-2-3
23	جودة الخدمات المكتبية ومعاييرها	-4
23	مفهوم جودة الخدمات المكتبية	-1-4
24	أهمية جودة الخدمات في المكتبات	-2-4
25	مراحل تطبيق جودة الخدمات المكتبية	-3-4
المبحث الثالث : المعايير الموحدة لجودة الخدمات المكتبية		
26	تعريف معايير جودة الخدمات المكتبية	-1
26	أهمية معايير إدارة الجودة في المكتبات الجامعية	-2
27	نماذج معايير إدارة الجودة المستخدمة في المكتبات	-3
27	المنظمة الدولية للتقييس ISO	-1-3
30	معييار الفدرالية الدولية لمؤسسات المكتبات IFLA	-2-3
33	المنظمة الفرنسية للتقييس AFNOR	-3-3
35	المنظمة العربية للمواصفات والمقاييس ASMO	-4-3
36	المعهد الجزائري للتقييس IANOR	-5-3
38	ماهية مقياس LibQUAL+	-4
39	تعريف مقياس LibQUAL+	-1-4
41	- نشأة وتطور LibQUAL+	-2-4
43	أهداف مقياس LibQUAL+	-3-4
44	أهمية مقياس LibQUAL+	-4-4
45	مزايا مقياس LibQUAL+	-5-4
الفصل التطبيقي		

45	التعريف بمكتبة كلية العلوم القانونية والسياسية	-1
46	تحليل بيانات استمارة الاستبانة	-2
46	طريقة قراءة مقياس جودة الخدمات+LibQUAL	-1-2
47	تطبيق المقياس على المكتبة قيد الدراسة:	-2-2
55	نتائج تطبيق المقياس على خدمات المكتبة قيد الدراسة:	-3-2
57	خاتمة	
	قائمة المراجع والمصادر	
	الملحق	
	فهرس المحتويات	
	ملخص الدراسة	

المستخلص:

تناولت الدراسة موضوع معيار قياس جودة الخدمات المكتبية LibQUAL+ الذي اخترناه لتقييم خدمات مكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية التي لم تحض بالتقييم سابقا من خلال الإجابة على التساؤل التالي: ما هو واقع خدمات مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي باعتماد معيار LibQual+؟، استخدمنا في الدراسة المنهج الوصفي والملاحظة واستمارة الاستبانة كأدوات لجمع البيانات، ووصلنا لنتائج مفادها وجود تدني في مستوى كل الخدمات المقدمة على مستوى المكتبة قيد الدراسة وكلها تحتاج لتطوير، وهذا ما بينته فجوة الكفاية وفجوة التفوق الخاصة بجميع أبعاد المقياس

نتائج الدراسة:

- تدني واضح لجودة الخدمات المكتبية بمختلف مستوياتها بمكتبة كلية الحقوق و العلوم السياسية لجامعة الشهيد العربي التبسي .

الكلمات المفتاحية:

الخدمات المكتبية – مقياس LibQUAL+ - الجودة- المكتبات الجامعة.

Abstract:

The study dealt with the subject of LibQUAL + standard for measuring the quality of library services, which we chose to evaluate the services of the library of the Faculty of Law and Political Sciences that were not evaluated previously by answering the following question: What is the reality of the library services of the Faculty of Law and Political Sciences, Martyr Sheikh Al-Arabi Al-Tebessi University, by adopting the LibQual + standard? ?, In the study, we used the descriptive method, observation, and questionnaire as tools for data collection, and we reached results that there is a decline in the level of all services provided at the level of the library under study, and all of them need development, and this is indicated by the competence gap and the superiority gap for all dimensions of the scale.

Results :

- A clear decline in the quality of library services at all levels in the library of the Faculty of Law and Political Sciences of Sheikh Al-Arabi Al-Tibsi University.

key words :

Library Services - LibQUAL + Quality Scale - University Libraries.