



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي سي الحواس-بريكة



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلوم الانسانية
شعبة علم المكتبات والتوثيق
تخصص: ادارة مؤسسات وثائقية

اختصاصي المعلومات و ووره في تحقيق جودة الخدمات
المكتبية الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية

مذكرة تخرج مكمل لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تحت اشراف:
د.قداري سماح

من اعداد:
-بشططو مروة
-دراجي وفاء

لجنة التقييم			
مشرفا	المركز الجامعي سي الحواس بريكة	استاذ محاضر/ ب	قداري سماح
رئيسا	المركز الجامعي سي الحواس بريكة	استاذ محاضر/ ب	عطية بدر الدين
ممتحنا	جامعة محمد لمين دباغين / سطيف 2	استاذ محاضر/ أ	شاشة فارس

السنة الجامعية 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ
الَّذِي يُرْسِلُ الرِّيَّاحَ
تُضَوِّبُ السَّحَابَ الْمَوْبِقَ
الَّذِي يُسْقِطُ مِنَ السَّمَاءِ
مِثْرًا مَاءً بَارِدًا
وَسَحَابًا مَسَكِينًا
وَالَّذِي يُنَزِّلُ مِنَ السَّمَاءِ
الْمِثْرَ الْوَابِغَ الْغَوَّاصَ
الَّذِي يُصْبِغُ بِهِ
الْأَرْضَ لَعَلَّهَا تَجَسَّدُ
وَالَّذِي يُنَزِّلُ مِنَ السَّمَاءِ
الْمِثْرَ الْوَابِغَ الْغَوَّاصَ
الَّذِي يُصْبِغُ بِهِ
الْأَرْضَ لَعَلَّهَا تَجَسَّدُ

بسم الله الرحمن الرحيم

الرحمن (1) علم القرآن (2) خلق الانسان (3) علمه البيان (4).

سورة الرحمن

"ان الله يحب لولا عمل احدكم عملا ان يتقنه"

حديث شريف

شكر و تقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على الرحمة المهداه حبيبنا وشفيعنا محمد بلغ الدجى بجماله عظمت
كل خصاله صلوا عليه وسلموا وبعده....

الحمد والشكر لله اولا و اخيرا دائما وابدا على توفيقه لنا بإتمام هذه الرسالة فهو الاولى
بالثناء و التقدير الجزيل

واعترافا منا لمن كان لهم الفضل علينا ولو بكلمة او حرف زادنا علما و انتفاعا و لكل من بذل
جهدا و لو صغيرا بأن نكون اليوم هنا على عتبة طريقنا

اسمى عبارات الشكر لأستاذتنا القديرة التي بذلت مجهودا مضاعفا لتوجهنا الى بر الامان و
نصائحها التي كانت بمثابة مفتاحا لبوابتنا الاخيرة لكي منا خالص الشكر و الاحترام.

كما نتوجه بأسمى معاني الشكر و التقدير لأهالينا و زملائنا و اصدقائنا على ما قدموه لنا من
دعم نفسي ومعنوي او حتى بالدعاء لنا شكرا لكم....

مروه وفاء

الاهراء

الى من انفقا عمرهما من اجلنا و علمانا لتنير عقولنا و رسما لنا حدود العتب لنكمل
نحن الدرب

.....الوالدين الكريمين الغاليين

الى من شاركنا احلامنا و طموحاتنا و شجعنا للوصول الى تحقيق مرادنا

الى كل افراد العائلة الطيبة صغيرا وكبيرا

الى كل الاساتذة الذين علمونا من الطور الاول الى الطور الاخير

الى كل الاصدقاء الذين ساهموا معنا في اعداد هذا العمل

مروه.....وفاء

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
21	مفاهيم الجودة حسب روادها	01
30	مؤشرات تقييم الجودة	02
31	علاقة الارتباط بين ليمعايير و بين (المؤشرات و الموصفات، المقاييس)	03
34	الابعاد العممة في تقييم الجودة	04
46	احتياجات التكوين لفئة الاطارات في المؤسسة	05
58	عينة الدراسة	06
60	عدد العمال في المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر	07
61	الجنس	08
62	سنوات العمل	09
63	المؤهل العلمي و التخصص	10
65	اهمية تطبيق الجودة بالمكتبات عموما و الجامعية خصوصا	11
66	الحرص على تعميم ثقافة الجودة بين افراد المكتبة	12
68	تقييم و مشاركة المكتبة لنشاطات حول الجودة	13
69	تقديم اجود خدمة للمستفيد	14
71	كيفية عملية تقييم الخدمات الكمقدمة في المكتبة	15
73	مدى توفر المكتبة على رتبة اخصائي معلومات	16
74	مدى دراية المكتبيين بوظائفهم و اعتبارهم اخصائيو جودة	17
76	المهام التي يقوم بها المكتبيون في اطار تحقيق الجودة	18
77	المعوقات التي تواجه المكتبيين لتحقيق الجودة في المكتبات	19

قائمة الاشكال:

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
23	المراحل الزمنية لتطور مفهوم الجودة	01
25	اهداف الجودة	02
26	مفهوم جودة الخدمة	03
62	نسبة كل جنس في المكتبة	04
63	نسبة سنوات العمل	05
64	المؤهل العلمي و التخصص لعمال المكتبة	06
65	نسبة اهمية تطبيق الجودة بالمكتبات عموما والجامعية خصوصا بالنسبة لعمال المكتبة	07
67	مدى تعميم ثقافة الجودة بين افراد المكتبة	08
68	نسبة تقييم تقييم مشاركة المكتبة لنشاطات حول الجودة	09
70	نسبة تقديم اجود خدمة للمستخدم	10
72	نسبة تقييم الخدمات المقدمة في المكتبة	11
73	مدى توفر المكتبة عاى رتبة اخصائي معلومات	12
75	مدى دراية المكتبيين بوظائفهم و اعتبارهم اخصائيو جودة	13
77	المهام التي يقوم بها المكتبيون في اطار تحقيق الجودة	14
79	المعوقات التي تواجه المكتبيين لتحقيق الجودة في المكتبة	15

قائمة المحتويات

قائمة محتويات

قائمة المحتويات

-شكر و تقدير

-اهداء

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

مقدمة

ب

الفصل لاول: الاطار المنهجي للدراسة

02	تمهيد
02	1.1 اساسيات الدراسة
02	1.1 اشكالية الدراسة
03	2.1 تساؤلات الدراسة
03	3.1 فرضيات الدراسة
03	4.1 اهداف الدراسة
03	5.1 اهمية الدراسة
04	6.1 دوافع واسباب اختيار الموضوع
04	7.1 مصطلحات و مفاهيم الدراسة
05	8.1 الدراسات السابقة
07	2.2 اجراءات الدراسة الميدانية
07	1.2 منهج الدراسة
07	2.2 مجالات وحدود الدراسة.
07	أ.الحدود الجغرافية
08	ب-الحدود الزمنية
08	ج-الحدود الموضوعية
08	د-الحدود البشرية
08	3.2 مجتمع الدراسة و عينتها
08	4.2 اساليب وادوات جمع البيانات
08	أ/الاستبيان

الفصل الثاني: جودة الخدمات المكتبية: آليات و مقومات

13	تمهيد
13	1.الجودة في المكاتب
13	1.1 مفهوم الجودة في المكاتب
14	2.1 اهمية الجودة في المكاتب
16	3.1 فوائد الجودة في المكاتب
16	4.1 مراحل و شروط تطبيق الجودة في المكاتب
20	2 جودة الخدمة المكتبية
20	1.2 اطار مفاهيمي للجودة
25	2.2 مفهوم جودة الخدمة
26	3.2 اهمية جودة الخدمات في المكاتب
27	4.2 مبادئ و مؤشرات جودة الخدمات المكتبية
30	5.2 اهم معايير قياس جودة الخدمات في المكاتب
38	خلاصة

الفصل الثالث: اختصاصي المعلومات: بين الاداء المهني و الجودة

41	تمهيد
41	1التكوين الاطاديمي و المهني لدى اختصاصي المعلومات وعلاقته بتحقيق الجودة
41	1.1 مفهوم التكوين
42	1.1.1 التكوين الاكاديمي
43	2.1.1 التكوين المهني (الوظيفي)
44	2.1 اهمية التكوين الاكاديمي و المهني في اعداد اختصاصي المعلومات
46	3.1 التكوين الجيد و دوره في تأهيل اختصاصي المعلومات للعمل في البيئة الجديدة للمكاتب
46	2.مهارات و صفات اختصاصي المعلومات في عصر الجودة
46	1.2 مفهوم اختصاصي المعلومات
47	2.2 مهارات و ادوار اختصاصي المعلومات
50	3.2 صفات اختصاصي المعلومات المتصف بالجودة

قائمة محتويات

51	4.2 معايير جودة اختصاصي المعلومات
53	خلاصة
الفصل الرابع: نتائج و مخرجات الدراسة الميدانية	
55	تمهيد
56	1. التعريف بالمكتبة قيد الدراسة
59	2. تحليل البيانات
77	3. نتائج الدراسة
81	4. مقترحات الدراسة
82	5. توصيات الدراسة
83	خاتمة
85	قائمة ببليوغرافية
90	ملاحق
97	مستخلصات

مقدمة

يعتبر التغيير المستمر من اهم و ابرز سمات عصرنا الراهن و في شتى المجالات، خصوصا مجال الانتاج الفكري و المعرفي و هذا راجع للتطورات التكنولوجية و التقنية التي يشهدها العالم، حيث انبثقت عنها مفاهيم جديد تشمل مختلف الميادين.

و تعتبر المكتبات من بين هذه المؤسسات التي خضعت للتطور لما شهدته قطاع الخدمات المكتبية من تغيير، اذ اصبح المكتبي يعرف باختصاصي المعلومات في ظل هذا التطور، هذا ما فرض على المكتبات ان تختار ما يلائمها من مقننيات و كوادر بشرية مؤهلة علما و عمليا للقيام بالعمل على اكمل وجه، و قد اصبح يمثل الركيزة و الدعامة الاساسية في التغيير و الضبط العقلاني لتسير الانشطة. و كأى مؤسسة خدمية فرضت على المكتبات قواعد للعمل مبنية على معايير تستند اليها في التقييم العملي للموظفين و الخدمات المقدمة، اذ تقوم المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات و الانظمة التي تساعدها في تحقيق اهدافها وتسيير انشطتها و، ومن اهمها نظام الجودة اذ انها تساعد مراكز المعلومات و المكتبات و غيرها على توفير خدمات للمستفيدين و احتياجاتهم، وتلبي رغباتهم المتوقعة والمعلنة و تطوير و تنمية المهارات و الكفاءات الشخصية للموظفين لتحقيق الغايات المرجوة و التصدي لكل التحديات و التغييرات التي يمكن ان تطرأ فجأة سواء في النظام او الهيكل او المناخ الداخلي للمكتبة.

لقد اوضحت الخدمة المكتبية اليوم تخضع لمعايير الجودة بالرغم من كون فكرة الجودة في الخدمات و المعلومات هي من الافكار القديمة لكن الجديد فيها هو انبثاق اساليب علمية لتطبيق مبادئها في المكتبات و مراكز المعلومات لرفع مستوى الاداء في شتى المستويات في هذه المسسات. و لتحقيق الجودة بشكل جيد اهتمت هذه الاخير بالعنصر البشري و اختصاصي اهتمام كبيرا و المعلومات بصفة خاصة و ذلك لاقتناعها انه هو الثروة و العنصر الحيوي و الاساسي في اي منظمة، وكونه يتقمص ادوار جديدة و فعالة في العصر الحالي فقد تطورت ملامح عمله وارتقت الى مستوى الدقة والجودة و السرعة في الاداء، و خصصت له المؤسسة بعد تطبيق استراتيجية الجودة معايير تقييمية لعمله و لخدمته المقدمة داخل المكتبة فأصبحت دقة وجود تقديم الخدمة من جودة عمل اختصاصي المعلومات، و يزداد ارتفاع مستواه بمشاركته في دورات التكوين و التأهيل لزيادة كفاءته و قدرته على تنظيم العمل و قيامه بدور المسؤول بجدارة واستحقاق، و استعداداه على فرض مبادئ الجودة على محيط المؤسسة ككل.

و على هذا الاساس جاءت هذه الدراسة لتتعرف على مدى تحقيق اختصاصي المعلومات للجودة داخل المكتبة عامة و الخدمات خاصة، و الذي يعتبر محور مهم لتسيير الحسن لخدمات المؤسسة و تحقيق الاهداف المسطرة.

و من هنا فإن دراستنا تناولت هذا الموضوع باستنادنا الى خطة بحث تشتمل على مقدمة و اربعة فصول و خاتمة، حيث ان:

- الفصل الاول يشمل الاطار المنهجي للدراسة.
- و الفصل الثاني كان بعنوان: جودة الخدمات المكتبية: آليات و مقومات
- اما الفصل الثالث فتطرق الى اختصاصي المعلومات بين الاداء المهني و الجودة.
- و الفصل الرابع فضم الجانب التطبيقي للدراسة

الفصل الاول:

الاطار المنهجي

يعتبر الاطار المنهجي والاطار العام لاي دراسة ركيزة اساسية لاغنى عنها لأنه يساعد على ضبط كل مجريات العمل في شقيه النظري والميداني فهو يشمل كل مايتعلق بالدراسة من كل جوانبها بداية بطرح الإشكالية و التساؤلات الفرعية، ثم الفرضيات واهداف الدراسة واهميتها ، مرورا بأسباب اختيار الموضوع وضبط اهم المفاهيم والمصطلحات الهامة بالدراسة ومن ثم تحديد الدراسات السابقة التي تخدم السياق لنتطرق إلى إجراءات الدراسة الميدانية التي تجمع بين طياتها كل من منهج الدراسة ومجالاتها لنعرج إلى مجتمع وعينة الدراسة واخيرا اساليب وادوات جمع البيانات

1_اساسيات الدراسة:

إن لكل دراسة أساسيات بها تلم بالموضوع المراد دراسته إلماما شاملا دون تهميش أي جزء ولو بسيط. وتتمثل أساسيات دراستنا فيما يلي:

1-1 اشكالية الدراسة:

إن التطور الحاصل في مختلف المجالات و الميادين مس حتى المكتبات عامة و الجامعية خاصة ، إذ أصبحت هذه الأخيرة تنافس المؤسسات الخدمية الأخرى في طريق تقديم الخدمة و مدى جودتها و سرعتها ، فكان هذا التطور بمثابة الإنفتاح الأكبر على التقدم نحو الرقي و الريادة في مجال المعلومات و الخدمات ، وهذه القفزة النوعية التي حققها إلا أن هناك مايقف في عقبة المكتبات و مراكز المعلومات عامة و إختصاصي المعلومات خاصة من مشاكل و عراقيل متعددة تهدد المكتبة من جوانب مختلفة على غرار التزايد الكبير للمعلومات و طريقة التحكم فيها ، و كيفية تخزينها هذا بالنسبة للمكتبة ككل ، و تغير نمط العمل بالنسبة لإختصاصي المعلومات ، و تطور وظائفه التي كانت تتميز في السابق بالبساطة ، أصبحت اليوم تتميو بالتعدد و التطور و التميز في الأدوار و المهام التي يتقمصها إختصاصي المعلومات كتوقع رغبات المستفيدين و تلبيتها و تحقيق إحتياجاتهم المختلفة في كل الأوقات .

هذا و تطبيقا لنظام الجودة من قبل المكتبات خاصة الجامعية منها ، لكونه يحمل أهمية كبيرة من حيث تقديم الخدمة داخل الحرم المكتبي ، من دقة و سرعة و وضوح ، كما أن المستفيد في هذا العصر أصبح لا يقبل أي معلومة يصادفها فهو أيضا فهم التطور الراهن جيدا ، وأضحى يبحث عن معلومات تتميز بالجودة من كل نواحيها ، و تشبع رغباته العلمية المختلفة.

ومن هنا فإن الاشكال الاساسي المطروح في هذا البحث يأتي كالتالي::

* ماهو الدور المنتظر من إختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية للمساهمة في تحقيق

الجودة؟

2-1/ تساؤلات الدراسة:

تتفرع من خلال التساؤل الرئيسي للدراسة التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مدى اهتمام التزام المكتبات الجامعية الجزائرية بتطبيق معايير الجودة على خدماتها؟
2. ما هو مستوى خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية مقارنة بمعايير الجودة؟
3. ما هي التحديات التي تواجه اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية لتحقيق جودة ادائه؟
4. ما هي صفات ومميزات اختصاصي المعلومات المتصف بالجودة؟

3-1 فرضيات الدراسة:

تعتبر الفرضيات اجابات مؤقتة حول تساؤلات الدراسة، ومن هنا تكون لدينا مجموعة من الفرضيات الخاصة بهاته الدراسة، وهي:

1. تهتم المكتبات الجامعية الجزائرية بتبني نظام الجودة بها محاولة منها لتحقيق التميز والريادة.
2. تحاول المكتبات الجامعية الجزائرية تقديم خدمات ذات جودة عالية من خلال تبني معايير الجودة العالمية والمحلية.
3. يواجه اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية الكثير من التحديات أهمها التغييرات المتسارعة في احتياجات وطلبات المستفيدين.
4. يتميز اختصاصي المعلومات المتصف بالجودة بحرصه الشديد على تقديم افضل واجود الخدمات التي تحقق وتبع رضا المستفيد .

4-1 اهداف الدراسة:

لكل دراسة مجموعة من الاهداف يحددها الباحث في بداية بحثه، ومن بين الاهداف التي من خلال دراستنا هاته مايلي:

- ✓ تقديم نظرة شاملة حول مفهوم واهمية الجودة بالمكتبات الجامعية
- ✓ الوقوف على واقع تطبيق الجودة بالمكتبات الجامعية الجزائرية
- ✓ التمكن من تحديد اهم ابعاد جودة الخدمة بالمكتبات الجامعية .
- ✓ التعرف على اهمية اختصاصي المعلومات داخل المكتبات الجامعية ودوره في تحقيق الجودة

بها.

- ✓ الوقوف على اهم المعوقات التي تقف في طريق تحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية

5-1 اهمية الدراسة:

تتمثل اهمية هاته الدراسة في عدة جوانب نلخصها كالتالي:

✓ اهمية موضوع الجودة عامة والجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات على وجه الخصوص .
✓ التطلع إلى معرفة نتائج تطبيق الجودة على الخدمات المكتبية الجامعية واثرها على اختصاصي المعلومات والمستفيد.

✓ اهمية اختصاصي المعلومات في تحقيق التميز لمكتبته

1-6دو افع واسباب اختيار الموضوع:

ان اختيارنا لهذا الموضوع جاء رغبة منا في محاولة تسليط الضوء على دور اختصاصي المعلومات في تحقيق جودة الخدمة المكتبية بالمكتبات الجامعية، اضافة الى عدة دوافع واسباب اخرى يمكن حصرها في النقاط التالية:

✓ طبيعة تخصصنا التي تفرض علينا الاطلاع الدائم على مهام ووظائف اختصاصي المعلومات في عصر الجودة والتي يساهم من خلالها في تحقيق الجودة بالمكتبات .

✓ الرغبة في التعرف على ما قدمته وما تقدمه معايير الجودة بعد تبنيها وتطبيقها في المكتبات خاصة الجامعية منها.

✓ محاولة جمع وتقديم كل ما له علاقة بالجودة في المكتبات الجامعية من خلال هذه الدراسة قصد المساهمة في تحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية الجزائرية

1-7مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

لكل المصطلحات الاساسية المعتمد في الدراسات العلمية اصول وتعريف مختلفة وعلى الباحث التطرق اليها وتبيين اوجه التوافق والاختلاف بينها، بغرض حصر مجال المفاهيم المعتمدة في دراسته.
والمصطلحات المعتمدة في هذه الدراسة جاءت كالتالي و قد اخترنا لكل منها تعريف تبينناه من مصادر مختلفة:

اختصاصي المعلومات: هو شخص يهتم بجمع المعرفة وتنظيمها و إتاحتها وبثها و هذا ما يتطلب دورا جديدا و رؤيا مستقبلية له في عصر إدارة و إقتصاد المعرفة.¹

الجودة:هي الخصائص العامة لمنتج أو لخدمة و التي تمنح لتلبية الحاجات الصريحة و الضمنية.²

¹ عمادية، عائشة. أخصائي المكتبات و المعلومات و التكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية بالجزائر. رسالة ماجستير. وهران: جامعة وهران-السانيا، تخصص علم المكتبات و العلوم الوثائقية، 2009، ص32.

² فليسي، ليندة. واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الأداء المتميز. رسالة ماجستير. بومرداس: جامعة محمد بوقرة، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 2011، ص10 .

الخدمات المكتبية: هي تلك العمليات و الوظائف و التسهيلات التي تقوم بها المكتبات لتوفير المعلومات للمستفيدين وفقا لإحتياجاتهم بطريقة منظمة و سريعة و من ثم في الوسيط بين ما ينشر في العالم من معلومات و بين المستفيد النهائي منها.¹

المكتبات الجامعية: تعرف المكتبات الجامعية بأنها تلك المكتبة أو مجموعة من المكتبات التي تنشأ و تمول و تدار من قبل الجامعات و ذلك لتقديم المعلومات و الخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة و المدرسين و الإداريين العاملين في الجامعة و كذلك المجتمع المحلي.²

8-1 الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة تلك البحوث التي يعتمد عليها الباحث في إعداد بحثه من جانبه النظري والميداني، حيث تفيد في تحديد الأطر العامة لدراسته، كما تمكنه من اختبار نتائجه مقارنة بنتائج هذه الدراسات المعتمدة، فبعد البحث والاطلاع على مختلف الدراسات حول الجودة في المكتبات الجامعية، اخصائي المعلومات والجودة، وغيرها من المواضيع ذات العلاقة، تم اختيار مجموعة من الدراسات السابقة التي ارتأينا أنها أفادتنا في إعداد هذه الدراسة من عدة جوانب، حيث تم تقسيمها حسب علاقتها بالموضوع الى دراسات عربية واخرى اجنبية، حسب ما سيأتي في عرضنا لها :

1- دراسة بعنوان: الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية³ تطرق فيها الباحث إلى كيفية قياس الجودة والاداء في المكتبات وآليات تحقيقها من خلال إعطائه مقومات الجودة داخل المكتبات ورفع مستوى الخدمة.

وتوصل إلى ضرورة تطبيق المبادئ اللازمة لتحقيق الجودة في المكتبة، اذ تعد الجودة اجابة ايجابية على متطلبات المستفيدين وذلك بتجديد المعلومات داخل المكتبة دوريا وتنمية المجموعات المعرفية و تنويعها، وكذلك نوه على ضرورة التكوين المستمر للمكتبي الذي يكون ملزما على المحافظة على أداء ادواره بجودة وفعالية مستديمة رغم التغيرات المستمرة، تمثلت اهمية هذه الدراسة في اهمية الجودة في الاداء لمختلف وظائف المكتبة الداخلية و تقديم الخدمات بنوعية عالية وذات جودة شرط لاستمرار المكتبة في نشاطها. و لخص الباحث اهداف دراسته في مجموعة من النقاط تمثلت في تقييم الخدمة المكتبية، و الفعالية في اعداد الوظائف و الاعمال و ابراز الدور الفعال للآليات الجديدة في العمل المكتبي و غيرها...

¹ بولنوار، رقية. جودة خدمات المستفيدين: خدمة الاعارة بالمكتبة الوطنية الجزائرية. رسالة ماستر. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، قسم العلوم الانسانية، 2017، ص 41.

² سي الطيب، ميمونة، بناط، مراد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين. رسالة ماستر. خميس مليانة: جامعة الجليلي بونعامة، قسم العلوم الانسانية، 2017، ص 58.

³ رحايلي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية. رسالة ماجستير. قسنطينة: جامعة قسنطينة، قسم المكتبات، 2005.

اما المنهج المتبع فكان بدون مناور المنهج الوصفي التحليلي الذي يتماشى مع طبيعة الدراسة في تحليل البيانات التي تم التوصل اليها.

-اخترنا هذه الدراسة وجعلناها مبداء لدراستنا لأنها تشمل معلومات قيمة تخدم موضوعنا في جوانب مختلفة على غرار مبادئ الجودة و طرق تحقيقها و غيرها من المعلومات القيمة التي جمعتها هذه الدراسة.

2*دراسة بعنوان "قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة-جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية"¹: درس فيها مدى تواجد صفة الجودة في الخدمات المقدمة من طرف المكتبة الجامعية خاصة من وجهة نظر المستفيدين وقياس مستوى الخدمة المتوقعة والمقدمة و مستوى جودة هذه الخدمات، وجاءت أهمية الموضوع لمعرفة الأهمية الكبرى التي تحتلها المكتبة دون الهيكل العام للجامعة و دورها الريادي للرفع بالبحث العلمي إلى أقصى درجة من التنمية و التطوير ، و تهدف إلى محاولة إبراز مواطن الضعف و القوة للمكتبة محل الدراسة ، وقد إعتد على المنهج التحليلي و الوصفي لتماشيه مع الدراسة ، وقد إستخدم أساليب الإحصاء الوصفي كمقياس في الدراسة .

-إخترنا هذه الدراسة لأنها تشبه دراستنا عموماً في قياس جودة الخدمات المكتبية ، وقد أخذناها كسند نرجع إليه و الإستدلال به .

3*دراسة بعنوان " جودة الخدمات والمعلومات وتلبية احتياجات المستعملين"²

المكتبة المركزية للمركز الجامعي معسكر، تحدثت فيها عن تقييم جودة الخدمات المكتبية "لبكال" الذي يعتبر اساس مرجعي وفعال لقياس جودة الخدمات، هذي الاخيرة التي يجب ان تتعلق بكيفية تأدية خدمات تتلاءم مع حاجات المستفيدين بشكل افضل ولهذا السبب وعلى هذا الاساس وجب تبني بعض الممارسات التي تتعلق بنشاط "اداء الخدمة" وتقديمتها في أحسن واجود صورة لها. تمخضت أهميتها في ما مدى استعمال طريقة سرفكال في تحليل جودة اداء الخدمة المقدمة وكيفية تحقيق الرغبة المدركة و المتوقعة، اما اهدافها فكانت تتمحور في استعمال المكتبات لمقياس لبكال و مدى نجاعته في تحقيق الجودة المبتغاة في تقديم الخدمة. و المنهج الغالب على الدراسة هو التحليلي لأنه يقوم بتحليل البيانات المتحصل عليها منى خلال الفرضيات المقترحة.

¹ بوعافية، السعيد. قياس جودة الخدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. مذكرة

ماجستير. قسنطينة: جامعة منتوري، 2006.

² بن حاوية، يمينة. جودة الخدمة المعلوماتية وتلبية احتياجات المستفيدين. مذكرة ماجستير. وهران: جامعة وهران، 2008.

- اخترنا هذه الدراسة لأنها تقدم لنا معيار من معايير قياس الجودة بصفة عامة و قياس جودة الخدمة بصفة خاصة مما يخدم موضوعنا بالدرجة الاولى .

4*دراسة جاء تب عنوان: "تحليل اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات المكتبية" دراسة ميدانية عن طلبة مكتبة الاكاديمية الليبية³: جاء ضمن السياق تطرقهما إلى المؤشرات المعتمدة في تفسير جودة الخدمة ومدى توفرها واقتناع المستفيدين بها، وما يتم ربط الطالب بالمكتبة الجامعية والذي يعني مدى اقبال الطلبة عليها وذلك من خلال ملاحظة ومقارنة اتجاهات الطلبة بجودة الخدمة المكتبية المقدمة ومدى تطبيق معيار الجودة فعليا على هذه الخدمات. و جاءت اهمية هذه الدراسة لتبين اتجاهات طلبة الدراسات العليا نحو جود الخدمات المكتبية لتلائم توقعاتهم و احتياجاتهم، و كان المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يتماشى مع الدراسة و بياناتها.

-و قد جاء اختيارنا لهذه الدراسة لكون المستفيدين يبحثون عن خدمات مكتبية تلبى احتياجاتهم و رغباتهم و لنا جزء من الدراسة يلم بتقديم الخدمات للمستفيدين و جودتها.

2/إجراءات الدراسة الميدانية:

سنتطرق في هذا العنصر الى منهج الدراسة وعينتها وادوات الدراسة....

1-2 منهج الدراسة:

يقصد به مجموعة القواعد العامة التي يضعها الباحث بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، والمنهج او طرق البحث تختلف باختلاف المواضيع ولهذا توجد عدة انواع من المناهج العلمية، وعليه فالمنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي القائم على التحليل باعتبار انناسب لطبيعة الموضوع من خلال المزج بين النظري والتطبيقي ومحاولة تحليل الظواهر وتفسيرها، حيث يتم تسليط الضوء على الجودة في المكتبات الجامعية والوقوف على واقع مساهمة اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية في تحقيق الجودة بها.

2-2 مجالات وحدود الدراسة:

و تتمثل في المجالات الجغرافية، الزمنية، الموضوعية كما يلي:

1-2-1 الحدود الجغرافية:

تمت إجراءات هذه الدراسة بين ثنايا جدران المكتبة المركزية بجامعة الحاج لخضر-باتنة 1

³عبد السيد، رواد الهادي، الغليظ، عمر عباد. تحليل اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات المكتبية. المجلة الدولية للعلوم و التكوين. ع14.

2-2-2 الحدود الزمنية: وهو المدة الزمنية التي يقتضيها الباحث في دراسة الظاهرة، من بداية تحديد أداة جمع البيانات الى غاية جمعها و تحليلها و تمثيلها في شكل جداول و التعليق عليها واستخراج النتائج النهائية .

وقد إستغرقت منا هذه الدراسة منذ إختيار الموضوع و البدء في جمع المادة العلمية ، وإجراء الدراسة الميدانية حوالي 6 أشهر أي من فيفري 2021 إلى بداية اوت 2021 .

2-2-3 الحدود الموضوعية:

يركز موضوعنا هذا على جهود اختصاصي المعلومات المبدولة من اجل تحقيق الجودة في المكتبة الجامعية وهو احد المواضيع الهامة خاصة في عصر تحديات الجودة والمنافسة الكبيرة التي تعيشها المكتبات.

2-2-4 الحدود البشرية:

ويتمثل في مجموعة الافراد المعنيين بالدراسة وهم اختصاصيو معلومات المكتبة المركزية الجامعية لجامعة الحاج لخضر باتنة 1

2-3-3 مجتمع الدراسة وعينتها:

يشمل المجتمع الأصلي لدراستنا العنصر البشري العامل بالمكتبية المركزية لجامعة الحاج لخضر باتنة 1 وعددهم 53 عامل

اما عن العينة ومن اجل التوصل الى ادق النتائج تم الاعتماد على عينة قصدية شاملة أي مسح شامل لكل اختصاصيو المعلومات العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر باتنة 1 وعددهم 39

2-4-1 اساليب وادوات جمع البيانات:

بعد تحديد الباحث لإشكالية بحثه ومنهجه تأتي مرحلة تحديد أساليب وأدوات جمع البيانات بغية إتمام الجانب الميداني من دراسته، ولإتمام دراستنا تم اختيار المقابلة المقننة والاستبيان كأداتين أساسيتين لجمع البيانات .

2-4-1: الاستبيان :

وهو مجموعة من الأسئلة المتنوعة والتي ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه. كما يعتبر من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا واستخداما، للحصول على المعلومات وحقائق تتعلق بأراء واتجاهات المبحوثين حول موضوع معين أو

موقف معين، وهو أداة بحث فعالة تتكون من مجموعة من الأسئلة مبنية وفقا لمحاور أساسية وأخرى فرعية محددة، تدور حول مختلف حدود الظاهرة المدروسة توجه للمبحوثين المعنيين بالدراسة¹. وقد اقتضت متطلبات هذه الدراسة الى تصميم استبيان موجه لاختصاصيو المعلومات العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر باتنة1، تنوعت أسئلته بين المغلقة والمفتوحة، لاتاحة فرصة اكبر للمبحوثين في تقديم اجاباتهم ووجهات نظرهم حول النقاط المتطرق اليها في السؤال او قد تكون مجهولة من طرف الباحث.

وقد احتوى الاستبيان على4. محاور قسمت كالتالي:

✓ المحور الاول: البيانات الشخصية للموظفين العاملين في المكتبة، ويشمل هذا المحور 3 أسئلة تندرج في الجنس، والخبرة المهنية، و المؤهل العلمي، وهي مجرد أسئلة سطحية لمعرفة المعلومات الشخصية لعمال المكتبة.

✓ المحور الثاني: اهتمام المكتبات الجامعية الجزائرية بتطبيق نظام الجودة و يحتوي هذا المحور على 4 اسئلة جاءت على عموميات الجودة بالنسبة للقائمين على المكتبة و مشاركة هذه الأخيرة في النشاطات المختلفة.

✓ المحور الثالث: جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: شمل هذا المحور أيضا 4 أسئلة تتمحور حول جودة الخدمات المقدمة و كيفية تقييمها و معايير الجودة المتبعة في هذه المكتبة

✓ المحور الرابع: اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية وعلاقته بتحقيق الجودة ايضا تجلى هذا المحور في 4 اسئلة تتمحور حول اختصاصي الجودة و المهام التي يقوم بها الموظفون في المكتبة بغرض تحقيق الجودة و المعوقات و المساهمات في تحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية و دور العمال في ذلك .

2-4-2/ المقابلة :

تعتبر المقابلة بالنسبة لهذه الدراسة أداة مساعدة لجمع البيانات ودعم الجانب النظري من الدراسة، وهي موجهة لمسؤول المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر باتنة 1 حيث تم تصميمها وتبويبها وفقا ل4 محاور تتضمن 10 اسئلة مقسمة كالتالي:

¹ - عليان، ربي مصطفى، عنيم، عثمان محمد. أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية والتطبيق العلمي. عمان : درا صفاء للنشر و التوزيع ، 2008، ص 52.

✓ المحور الاول: اهتمام المكتبات الجامعية الجزائرية بتطبيق نظام الجودة جاءت في 3 اسئلة تطرقت الى أهمية تطبيق الجودة بالجامعات الجزائرية ، ومدى حرص المسؤول على تعميم مبادئ و معايير الجودة في المكتبة المعنية ، و الإجراءات المتبعة لتحقيق الجودة ، و الأولويات المتدرجة لتحقيق ذلك .

✓ المحور الثاني: جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية بتطبيق نظام الجودة ايضا جاء ب 3 اسئلة تمحورت حول كيفية تقييم الخدمات المقدمة وآليات وإجراءات التقييم ومدى مساهمته في تحقيق الجودة في نظر المسؤول .

✓ المحور الثالث: اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية و علاقته بتحقيق الجودة تطرق هذا المحور الى 4 اسئلة جاءت في كيفية تقييم اداء العاملين وآلياته ، وتكليف الطاقم البشري بمهام من قبل مدير المكتبة و إتصافهم بإختصاصي الجودة، و الوظائف التي تمكن

الموظف إلى الإرتقاء إلى رتبة إختصاصي الجودة في نظر المسؤول و إقتراحات هذا الأخير لتحقيق الجودة في المكتبات الجامعية الجزائرية.

من خلال عناصر هذا الفصل تم تحديد الأطر العامة والعناصر الأساسية للدراسة قصد تقديم صورة أولية لما سيأتي فيها من حيث مجالاتها ومجتمع الدراسة وعينتها...، إضافة إلى تقديم عرض مفصل حول أدوات الدراسة المعتمدة، وهذا بغرض أن يكون هذا الفصل تمهيدا للفصول الموالية للدراسة .

الفصل الثاني: جدوة الخمرات

المكتبية: آليات و مقومات

تمهيد

1/الجودة في المكتبات

1.1 مفهوم الجودة في المكتبات

2.1 أهمية الجودة في المكتبات

3.1 فوائد الجودة في المكتبات

4.1 مراحل وشروط تطبيق الجودة في المكتبات

2/جودة الخدمة المكتبية

1.2 إطار مفاهيمي للجودة

2.2 مفهوم جودة الخدمة

3.2 أهمية جودة الخدمات في المكتبات

4.2 مبادئ و مؤشرات جودة الخدمات المكتبية

5.2 أهم معايير قياس جودة الخدمات في المكتبات

خلاصة

ان التطور الذي مس الجامعات وخاصة المكتبات من حيث الأنشطة والتقنيات المعتمدة أدى الى التزايد الكبير في الاهتمام بالجودة وتعميمها في جميع مستويات المكتبة ويتطلب تقديم الخدمة الجيدة في مجا المكتبات و المعلومات احداث ثقافة خاصة بالجودة في التعامل داخل المكتبات¹ اذ أصبحت الجودة في المكتبات في وقتنا الحالي أكثر من ضرورة نتيجة اهتمام الافراد بها وحتمية استغلالها لتحقيق خدمة جيدة ذات مستوى ورغبتهم في رؤية ملامح ما يسمى بالجودة التي يجيدونها في حيثيات الخدمة المقدمة من طرف المكتبة ، وهذا يشكل اكبر تحدي للمكتبات التي تسعى جاهدة لتحسين خدماتها وتقديمها، وكذلك من اجل تحقيق التحسين المستمر وكذا مواكبة التغيرات والتصدي للمشاكل التي ترصد بالمكتبة مهما كانت هذه العوائق فلا بد من تميز المكتبات بما يسمى بالجودة في كافة أنشطتها ولتبقى سائرة في طريقها.

1-الجودة في المكتبات

تعتبر الجودة في المكتبات فلسفة جديدة يتم اتباعها لتحقيق الاهداف المسطرة من قبل ادارة المكتبة و تقديم خدمات تتميو بالجودة والدقة والسرعة العالية و توفير المعلومات المختلفة للمستفيدين عن طريقة تلبية رغباتهم بواسطة الخدمات المتوفرة.

1-1 مفهوم الجودة في المكتبات:

ان المفهوم الأول الذي نستسقيه من لفظ و مصطلح الجودة بالنسبة لخدمات أي هيئة أو مؤسسة اقتصادية كانت ام تجارية أم معلوماتية، هو الأداء الجيد لمختلف الأعمال و الوظائف بمختلف انماطها تكمن جودتها في تحقيق الحد الأدنى من الأداء بشكل او صيغة فعالة ،دقيقة وعلى جانب كبير من الجمالية و المنفعة²

لهذا نخلص بأن الجودة هي الاستغلال العلي للمعايير و المواصفات القياسية قد المستطاع، المنظمة للعمل المكتبي و الخاضعة لتدابير وقواعد علمية معينة، استعمال احداث الأساليب المتمثلة في رضى المستعملين، فالجودة لاتعني التعقيد واستعمال احداث الأساليب المادية، وتسخير الاعداد الهائلة من العاملين، بل الاعتماد على مقومات أساسية تتمثل في:

*الكفاءات الممارسة للعمل المكتبي بوعي وفعالية

*حسن التدبير والتسيير واعتماد الإدارة العلمية

¹ عطوي، نصيرة. المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية. مذكرة ماجستير . باتنة: جامعة باتنة الحاج

لخضر. كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم النفس، 2015، ص 93.

² رحايبي، محمد. المرجع السابق، ص 18-19.

*التركيز على جانب الاخلاق و السلوك المجسد في تصرفات العاملين وعلاقتهم بالمستفيدين

*التشجيع على القدرات و المهارات الفردية

*ترشيد صرف الموارد المالية

-عرفت على انها عملية تقسيم احتياجات المستفيدين من اجل العمل على تحسين الخدمات الخاصة بالمكتبات لتلبية رغبات المستفيدين، ورفع مستوى رضاهم عن تلك الخدمات التي تقدمها المكتبات لتنسجم مع الأطراف العليا للجامعة، وهي تقديم افضل الخدمات المتوقعة من قبل المستفيدين من المكتبات الجامعية عن طريق دراسة احتياجاتهم المستقبلية لخدمات المعلومات¹.

-وكتعريف اجرائي لمصطلح الجودة في المكتبات فهي تلك المعايير المطبقة في المكتبات والتي يحتذى بها في جميع أنشطتها من اجل ضمان السير الحسن لها وكذا نيل رضا المستفيد وضمان اقصى تقديم للخدمة التي يتمون الحصول على بدراسة احتياجاتهم وطلباتهم المختلفة.

2-أهمية الجودة في المكتبات:

ان منهج الجودة يسمح بالانتقال من جودة فرعية الى جودة جماعية منظمة اذا فهو يؤدي الى مقاربة شاملة لأداء المهام الموكلة الى المكتبة الجامعية بشكل يحقق الاشباع لدى المستفيدين²

تتلخص في عدة عوامل منها:بلوغ درجة الامتياز في العلاقات مع المستفيدين، تحسين نوعية ومستوى الخدمات، دعم مصالحو اطارات المكتبة بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجون اليها، استغلال الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بالمكتبة لتحقيق التقدم وتنوع مصادرها على تكاليفها³.

ان اهم ماتهتم به الجودة في المكتبات الجامعية هو اتقان العمل بكل مراحلها وليس فقط واحدة من مراحل العمليات في المكتبات لذلك تعتبر المعايير هي الضبط الموحد لهذه العمليات، حيث تعتبر إجراءات نموذجية لأداء ومقياس للتقويم وارشادات باعثة ومحركة للتطوير و التحسين المشرفة حيث تساعد

¹ عودة الله عبدالله البطوش، خالد. مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان

الجودة. مذكرة ماجستير. جامعة مؤتة، 2016، ص03.

² بوغافية، السعيد. المرجع السابق،، ص92.

³ عطوي، نصيرة. المرجع السابق، ص94.

المعايير الى حد كبير في زيادة فاعلية المكتبات وإعطاء مقياس اوضح وسليم الأداء وفي التعرف على نقاط الضعف ومكان القصور¹. والتصرف بأسرع وقت ممكن, وهو مايسى باتخاذالقرار².
للجودة أهمية استراتيجية كبيرة سواء على مستوى الزبائن أو مستوى المنظمات على اختلاف أنشطتها أو على المستوى الوطني للبلاد، إذ انها تمثل أحد أهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المنظمة ويمكن تناول هذه الأهمية كما يأتي³
أ-سمعة المنظمة:

تعتمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المنظمة من المجهزين وخبرة العاملين ومهاراتهم، ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات حاجات زبائن المنظمة.

فإن كانت منتجات المنظمة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المنظمة الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المنظمات الأخرى في الصناعة ا القطاع الذي تنتهي اليه المنظمة.

ب-المسؤولية القانونية للجودة:

تزداد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا منظمات تقوم بتصميم او تقديم خدمات غير جيدة في انتاجها وتوزيعها، لذا فإن كل منظمة صناعية او خدمية تكون مسؤولة قانونيا عن كل ضرر يصيب الزبون جراء استخدامه لهذه المنتجات

ج-المنافسة العلميةCobition Global

ان التغييرات السياسية والاقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت وتبادل المنتجات الى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي، وفي عصر المعلومات والعولمة، تكتسب الجودة أهمية متميزة اذ تسعى كل من المنظمة والمجتمع على تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام، والحصول على موطن قدم في السوق العالمية.

¹أ.المبروك المليون ابراهيم ،سعيدة.مقال الجودة في المكتبات الجامعية،6جويلية2018، الإدارة العامة للمكتبات والمطبوعات للنشر،المقال متاح على موقع<posts>m.facebook.com/ https:// تمت الزيارة في 11ماي2021 على 21:00.

² Gestion da a qualité. Op cit, p68

³ عيشاوي،مصطفى، بن علي العربي، الزهرة. جودة الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية:المكتبة المركزية جامعة عبد الحميد بن باديس. متوفر على موقع.biblio.univ-mosta.dz ، تمت الزيارة في 20ماي2021على 21:27.

د-حماية الزبون:Consumer protection

ان تطبيق الجودة في أنشطة المنظمة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية الزبون من الغش ويعزز الثقة في منتجات المنظمة.

عندما يكون مستوى الجودة يؤدي الى اجحام الزبون عن طلب منتجات المنظمة، اذ ان عدم رضا الزبون هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه من القيام بالوظيفة التي يتوقعها الزبون منه. وبسبب انخفاض الجودة او عدم جودة المواصفات الموضوعة أدى ذلك الى ظهور جماعات حماية الزبون لحمايته وارشاده الى أفضل المنتجات الأكثر جودة وامانا.

و-التكاليف وحصة السوق:Salve Cots and Market

تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه ان يتيح الفرص لاكتشاف أخطاء وتجنب كلفة إضافية، إضافة الى الاستفادة القصوى من زمن المكائن والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح المنظمة.

3-فوائد الجودة في المكتبات:

يمكن اجمال فوائد تطبيق الجودة في المكتبات بما يلي 1

1-توفير الأداة لقياس الأداء في مجال خدمات المعلومات

2-تقديم الخدمات للعملاء والمستفيدين

3-تحسين النواحي التنظيمية في الإدارة الى جانب رفع كفاءة أداءها

4-تحسين الأروح المعنوية للعاملين

5-تنمية ودعم الربط بين خدمات المعلومات و القطاعات الإدارية الأخرى

و اشارت الباحثة " ان لاويس" الى مهنة المكتبات و خدمات المعلومات قد التزمت بتوفير خدمة عالية

الجودة و انها كانت تسعى دائما لإيجاد طرق و تحسين الجودة

4-مراحل وشروط تطبيق الجودة في المكتبات:

أ/المراحل:

ان تطبيق منهج الجودة في المكتبات الجامعية يمر بعدة مراحل وهذا بهدف الاستغلال الكامل

لمواردها وبأقصى فعالية وكفاءة ممكنة لتحقيق أهدافها وهي:2

¹الترتوري، محمد عوض. جويحان اغادير، عرفات. إدارة الجودة الشاملة: في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات. دار

المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، ص207.

²بوعافية، السعيد. المرجع السابق، ص92.

***1 التخطيط للجودة:** تسعى المكتبة لتحقيق الجودة على غرار بقية المؤسسات الأخرى حتى تتبنى مبدأ التخطيط والإعداد للسياسات والاستراتيجيات العامة، والخدمات المنجزة فالعمل الموجه يقوم على أساس استراتيجيات وطرق منهجية لبلوغ الأهداف والمرامي التي تجعل من الجودة كأساس للتحرك وتحسين الخدمات يجب على الخدمة المكتبة المكتبية ان تظهر بمظهر مشرف ومساهم في الإجابة على التطلعات، ومطالب المستعملين والباحثين والوعي الكامل لجميع القائمين باستخدام أساليب معيارية لتحسين الجودة لبعض العمليات من خلال اخضاع بعض العمل كالفهارس و البيبليوغرافية للمواصفات والمقاييس الموضوعية في ذلك وللو اقتضى الامر الاستعانة بقدرات المكتبات الأخرى فلقد اهتمت المكتبات العمومية في مقاطعة كاستيا لامانشا وذلك بوضع قواعد و معلومات على ايدي فرق متخصصة انتظمت في شكل مجموعات وتمكنت من انشاء شبكات المكتبات العمومية في

مقاطعة "كاتالانیا" والحصول على الشهادة المطابقة للمواصفات أيزو9000، وهذا ما يؤكد سعي الدول المتقدمة الى تطوير الخدمة العمومية في مجال المكتبات وجعلها اكثر جودة بمطابقتها بايزو9000 التي تعتبر من المؤشرات الدالة على الجودة النجاح، وكذا تحديد الجودة كهدف لأي نشاط وتطوير.

***2 الحرفاء(المستعملين):** يختلف المستعملون باختلاف طبيعة ونمط المؤسسة التي يقصدونها، وكذا الاتجاه و التوجه العام لسياستها، فطبيعة المكتبة في حد ذاتها تفرض مستعملين خاصين فمستعملي المكتبة العامة مثلا لهم ميزات، وهم يتشكلون من الأساتذة و الباحثين و الطلبة وغيرهم من المثقفين، اما مراكز المعلومات فيشكل المستفيدين من الإطارات العامة في القطاع الذي ينتمي اليه مراكز المعلومات وكذا ببغض المهنيين وزبائن المؤسسة.

ان المنافسة القوية التي تفرضها خدمات المعلومات التي أصبحت تأتي حاليا من الات نظم حديثة وفعالة، وخاصة بعد بروز الإنترنت، حيث أجبرت المكتبات العامة التي تتعامل مع شريحة كبيرة من المستعملين، ان لا تكتفي بتحديد حاجيات المستفيدين فحسب، بل السعي الى تطبيق أساليب الجودة للحفاظ على وذلك بتوحيد المقاييس، وضبط الخدمات على أساس مؤشرات موضوعية مما يعطي للمكتبة القوة لاستقطاب اكبر عدد من المستفيدين فالباحث اصبح يحتاج الى المعلومات العلمية المطابقة للمؤشرات المقاييس. اما بالنسبة للمكتبة ذاتها ينبغي ان تكون على اطلاع واسع بخصوصيات واحتياجات الفئة التي تتعامل معها، ويتجلى ذلك في تحديد طبيعة الخدمات نفسها وخصوصياتها.

***3 التعرف على احتياجات المستعملين:** ان هاجس جودة الأداء إضافة الى رغبة القائمين على مرافق المعلومات في تنسيق كل الجهود الموضوعية لاداء جيد وفعال للخدمات، التي تقدم على أساس رغبات وحاجيات المستعملين المتعددة، التي يكون من الواجب معرفتها والسعي الى تلبيةها وهنا نستطيع القول بأن

المكتبة لا يمكن لها ان تبقى في برجها العاجي، بل تسعى الى التقرب من المستعملين ومعرفة ميولاتهم ومطالبهم وهذا ما يجعل التسويق كأحد الليات الفعالة لتحقيق الجودة، لايمكن الاستغناء عنها، كما يمكن للمكتبة ان تقوم من اجل معرفة حاجيات المستعملين عن طريق:

- ✓ -انجاز تحقيقات عن رضا المستعملين بأدوات علمية دقيقة
- ✓ -تحليل الوثائق المستعملة كالفهارس والأرصدة المستعملة وغير مستعملة
- ✓ -الاعتماد على شكاوى وملاحظات المستعملين وهذا ما يعرف لدى الإدارات العامة وهي طريقة حسنة "كراس الملاحظات" أي الذي يعتبر وسيلة فعالة اثبتت فعاليتها
- ✓ -الاستفادة الكاملة من اليات تقنيات التسويق المختلفة واعتبار المستعملين كمقاطعة خاصة وسوق يجب استغلالها مع إرضاء المستعملين كافة.

4*تطوير ملامح الخدمة: ان الهدف من وضع الاستراتيجية والخطط والاعتماد على مؤشرات

ومقاييس معروفة، يتمثل في التطوير الدائمة للخدمة، اذ ان الخدمات المتعددة التي تقدمها تؤديها المكتبة، مهما بلغت درجة فعاليتها تتوقف على القائمين على مرافق المعلومات الذين يجب ان يكونوا ملزمين بالتحلي بروح التطوير والتحديث، فمهما كانت درجة الرضا سواء من طرف المستفيدين او العاملين فإن الاستمرار في إعطاء ملامح جد متطورة والسعي لذلك من اساسيات وضروريات بالمكتبة، فالمكتبة العامة مثلا ينبغي تخليصها في المفهوم التقليدي المحصور في تنمية الثقافة الجماهيرية، والتعامل بنظرة اجتماعية بل يجب اعتبارها انها مؤسسة تقوم هي الأخرى بخدمات أساسها إرضاء المستعملين او تلبية رغباتهم، وتعتمد على التمويل والميزانية كأساس و أداة هامة في تحسين وتطوير الخدمات و ملامحها اعتماد الجودة كأداة لتطوير الخدمات الذي يتحقق من خلال:

- ✓ -تنمية المجموعات واتاحتها والاستخدام الفعلي المؤثر لهذه المجموعات
- ✓ -البحث المتواصل عن المعلومات المفيدة المطلوبة والمؤلفات المرغوبة
- ✓ -الاستخدام الأمثل والاستغلال الاجود للمعلومات واتاحتها
- ✓ -اصدار الفهارس والبيبليوغرافيات الجيدة
- ✓ -تقييم الأداء الجيد لتطوير ملاح الخدمة

5*وضع الأهداف: "لا يكتفي الوصول فقط الى الأهداف أي طريقة بل يجب ان يكون التنفيذ أصلا مبنيا على معايير و مواصفات معروفة وجيدة كما ان الإدارة الحديثة تطلب تحديد الأهداف قبل كل شيء وهذا يتم خلال بعض الإجراءات¹"

ان قياس الجودة يتطلب وضع نقاط استدلالية لتحديد المستوى الذي بلغه المرافق، وما التقدم الذي تخططه لإحرازه في الأشهر والمدة الموالية، طويلة او قصيرة المدى، ان وضع وإحداث مؤشرات لقياس الجودة، ينبغي ان تعنى بمستوى رضا المستفيدين بالاستعانة بمؤشرات الإنتاج وعمليات التحسين، ومؤشرات الإدارة والتسيير ومن خلال وسائل القياس الموضوعية والحديثة يمكن تسجيل التقدم الحاصل والإجراءات اللازمة.

قياس الأداء الحقيقي عن طريق الاعمال والنشاطات التي تتم مقارنتها بالمعايير الموضوعية الموحدة لتقييم الأداء الجيد، نلاحظ في المكتبات العامة مثلا ان القياس يتم بالمعايير الدورية، والرسومات البيانية في تحديد وتبيان القياس الخاص بالأداء الفعلي والحقيقي.

ان جودة مرافق المعلومات تنتج عن تحقيق الحد الأدنى بالنسبة للأهداف الموضوعية وذلك مع التطلع لتحقيق وبلوغ الجودة القصوى قدر المستطاع، مع إدراك الفارق بين الأداء الفعلي والحقيقي مقارنة بالأهداف المرسومة والمخططة.

ب/الشروط:

متطلبات تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية²

- ✓ *تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات ومراكز المعلومات
- ✓ *قياس الأداء للجودة
- ✓ *إدارة فاعلة للموارد البشرية بالجهاز الإداري والفني بالمكتبات
- ✓ *مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء
- ✓ *تدريب تعليم مستمرين لكافة الافراد العاملين في المكتبات
- ✓ -و إضافة لهذه المتطلبات او الشروط يمكن ان نشير الى الطرق التي يمكن استخدامها كخطة عمل لتطبيق الجودة في المكتبات كما يقترحها سيركن
- ✓ *تطوير اللوحات الارشادية
- ✓ *تغيير ساعات العمل

¹ رحايبي، محمد. المرجع السابق، ص38.

² مبرك المليان إبراهيم، المرجع السابق.

- ✓ *تبسيط إجراءات الإعارة
- ✓ *إعطاء إجراءات وافية وتلقين الموظفين الجدد
- ✓ *إيجاد مجموعات استشارية مكتبية للتنسيق بين الأقسام
- ✓ *متابعة واقتفاء الشكاوي
- ✓ *ادخال تحسينات على المبنى الرئيسي للمكتبة
- ✓ *تعريف الجمهور دعائيا بالخدمات الجديدة او الخدمات التي جرى تغييرها
- ✓ *تطوير برامج تدريب العاملين. تقيم الخدمة الالكترونية
- ✓ *ان يتمتع العاملون بالابتسامة الدائمة.

2/جودة الخدمة المكتبية:

1.2 الاطار المفاهيمي للجودة:

أ/مفهوم الجودة:

يرجع مفهوم الجودة الى الكلمة اللاتنية التي تعني طبيعة الشخص، او طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، و قدما كانت تعني الدقة والاتقان¹

وكانت الجودة في بداية القرن العشرون تعني العناية وتصحيح الأخطاء، ثم تطور مفهومها تطورا كبيرا وأصبحت له ابعاد جديدة تتلاءم مع هذا التطور...

- هي مجموعة من المواصفات لأداء عمل معين، بطريقة ترضي المستفيدين او الزبائن سواء كانت رغباهم مصرحا بها أو مخفية.²

*تعريف جوران: عرف جوران الجودة في كتابهالذي نشر عام 1981 بأنها "القابلية للاستخدام او الملاءمة للاستعمال"

❖ *تعريف ديمنج: يعرف ديمنج الاب الروحي لإدارة الجودة بأن الجودة تعني "البحث المستمر عن الأخطاء و العمل على التحسين المستمر"

❖ *تعريف كروسي فليليب: عرف كروسي في كتابه ...1979 بأنها "المطابقة للمواصفات"

❖ *تعريف كلوروا ابشيكواوا: عرف في كتابهالجودة بأنها "القابلية على اشباع العميل"

❖ *تعريف كونل: عرف كونل الجودة بأنها "المتانة و الأداء المميز"

¹ العابد، هوار ي . إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية: دراسة حالة-ولاية ادرار. مذكرة ماجستير في إدارة الموارد البشرية، جامعة بسكرة، 2014، ص 16.

² Norme ISO9000.Journées d'études ur la qualité, p3 :, Ain touta 1999

*لدينا في الجدول التالي مجموعة من رواد الجودة و التعاريف الخاصة بكل واحد منهم و توجيهها حسب كل تعريف الى الفئة الخاصة به:

الجدول 01: مفاهيم الجودة حسب روادها¹

رواد الجودة	تعريف الجودة	موجهة نحو
جوران	الملاءمة للاستخدام	الزبون
ديمنج	الملاءمة للعرض	الزبون
كروسبي	المطابقة للمواصفات	المورد
ابشيكاوا	حسب خصوصية الزبون	المورد
فينجاوم	رضى الزبون عند اقل تكلفة	المورد
تاجوكي	حسب خصوصية الزبون	المورد

و أوردت المنظمة العالمية للمواصفات القياسية التعريفين الآتيين:

1- تعريف المواصفة القياسية العالمية ايزو 8402 الصادرة عام 1994 "الجودة مجموع الصفات

لكيان معين التي تكسبه القدرة على اشباع الحاجات الظاهرة والمحتملة.

2- المواصفة القياسية العالمية ايزو 9000:2000 الصادرة عام 2000: الجودة هي قابلية مجموعة من

الصفات الجوهرية (الاصلية) على اشباع المتطلبات.

و من هذه التعاريف نستخلص ان الجودة هي تلك الطرق المتبعة في مؤسسة ما من اجل تحقيق

احتياجات المستفيدين المتعددة سواء كانت حالية او مستقبلية واشباعها بأقل تكلفة و اقل جهد.

ب/ تطور مفهوم الجودة²

هناك أربعة مراحل تاريخية تقترحها (جارفين) كمقياس لمراحل تطور الجودة بأي منظمة:

المرحلة الأولى:

امتدت هذه المرحلة من القرن 19 و حتى أوائل القرن 20 في الغرب، في هذه المرحلة كان التركيز على

التحديد الواضح لمواصفات الإنتاج بالإضافة الى تحديد الخطوات اللازمة لصنع المنتج، وكانت أدوات

القياس هي وسائل المفتشين للتمييز بين المنتجات الجيدة والرديئة فالنظرة السائدة للجودة في هذه

المرحلة كان البحث عن المشكلة و العمل على حلها لضمان تماثل المنتجات.

¹ العابد، هواري . المرجع السابق، ص 18.

² المرجع نفسه، ص 20.

المرحلة الثانية:

تسمى مرحلة ضبط الجودة وامتدت من العشرينات من القرن العشرين حتى الخمسينات منه، فيقوم التركيز على حاجات الزبون وتحديدها من خلال الابعاد المتمثلة في جودة التصميم و جودة المطابقة، ولتحقيق ذلك يتم التركيز على عمليات الفحص والوقاية لتحسين الجودة و الوصول الى المنتج الى درجة المطابقة بين ماتم تصميمه و مايرغب الزبون به مع مراعاة التكلفة التي تناسب الزبون.


المرحلة الثالثة:


تسمى هذه المرحلة بمرحلة تأكيد الجودة وامتدت من الخمسينات حتى الستينات حيث أصبحت مسؤولية الجودة لا تقتصر على إدارة واحدة، فالمنظمات ادركت ان الجودة ينبغي ان تكون مسؤولية المنظمة ككل. وأصبحت في هذه المرحلة الجودة جزء لا يتجزأ من خطط المنظمة واصبح تنسيق الجودة بين الأقسام والمجموعات المختلفة على رأس الأوليات.

المرحلة الرابعة:


وهي ملاءمة المنتج للمتطلبات المتكاملة وتسمى بالادارة الاستراتيجية للجودة وتمتد حتى وقتنا الراهن. ويتم التركيز على حاجات ورغبات الزبون الذي لم يدركها بعد التي تؤدي الى زيادة مستوى الرضى لديه، ويدعو التوجه في هذه المرحلة الى النظر للجودة ليس فقط من جهة نظر المنظمة ولكن أولا وأخيرا من منظور الزبون المتلقي للخدمة.

*لدينا هذا الشكل الذي يشير الى تطور الجودة الزمني ومميزات كل مرحلة:


التحسين المستمر 
إدارة الجودة الشاملة—

تشجيع العاملين 

توكيد الجودة —

المطابقة للمواصفات 

ضبط الجودة —

تحديد الأخطاء 

التفتيش —

الشكل 01:المراحل الزمنية لتطور مفهوم الجودة

*2التطور الإسلامي للجودة:

لقدت وردت العديد من الايات القرانية و الاحاديث النبوية الشريفة 1
1-الاتقان: ورد مصطلح الاتقان لقوله تعالى (صنع الله الذي اتقن كل شيء انه خبير بما تفعلون)

النمل 88

قال رسول الله ﷺ (ان الله يحب اذا عمل احدكم عملا ان يتقنه)

¹ خيضر علي، عبد الصمد. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. مجلة كلية التربية الأساسية، 2012، ع 27، ص 589-600.

2-الاحسان: حيث قال تعالى (وانفقوا في سبيل الله و لا تلقوا بأيديكم الى التهلكة و احسنوا ان الله يحب المحسنين) البقرة 195

3-الإصلاح: هو العمل الصالح وهو ثمرة الايمان الحقيقي لقوله تعالى (فمن ءامن و اصلح فلا خوف عليهم و لاهم يحزنون) الانعام 48

4-اجادة الصنع: قوله تعالى (ان اعلم سابغات و قدر في السرد و اعلموا صالحا انى بما تعملون بصير¹

و السابغات تعني الدروع أي لا تجعل الدرع سميكا فيصعب حمله على المقاتل 2

5-الشورى: قوله تعالى (فإن أراد فصالا عن تراض منهما وتشاور فلا جناح عليهما) البقرة 233
ويكفي أهمية الشورى في حياة المسلمين ان سميت احدى سور القرآن الشورى وقال تعالى (وشاورهم في الامر)

6-الامر بالمعروف والنهي عن المنكر: المعروف كل عمل فيه خير او كل شيء او فعل حسن شرعا و المنكر كل عمل او فعل قبيح شرعا و المسلمين مطالبون شرعا ان يعملوا الاعمال الحسنة و يبتعدوا عن الاعمال السيئة و القبيحة...

د-أهداف الجودة

هناك نوعان من اهداف الجودة 3

أ-اهداف تخدم ضبط الجودة: وهي التي بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها، وهي تصاغ على مستوى المنظمة ككل و ذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى ادنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان و رضا الزبائن.

ب-اهداف تحسين الجودة: هي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء و تطوير منتجات جديدة ترضى الزبائن بفاعلية اكبر.

و يمكن تصنيف الجودة بنوعها الى خمس فئات هي:

1. اهداف الأداء الخارجي للمنظمة و يتضمن الأسواق و البيئة و المجتمع
2. اهداف أداء المنتج و تناول حاجات الزبائن و المنافسة
3. اهداف العمليات و تناول مقدرة العمليات و فاعليتها و قابليتها للضبط.

¹القرآن الكريم.سورة سبأ.الآية 11.

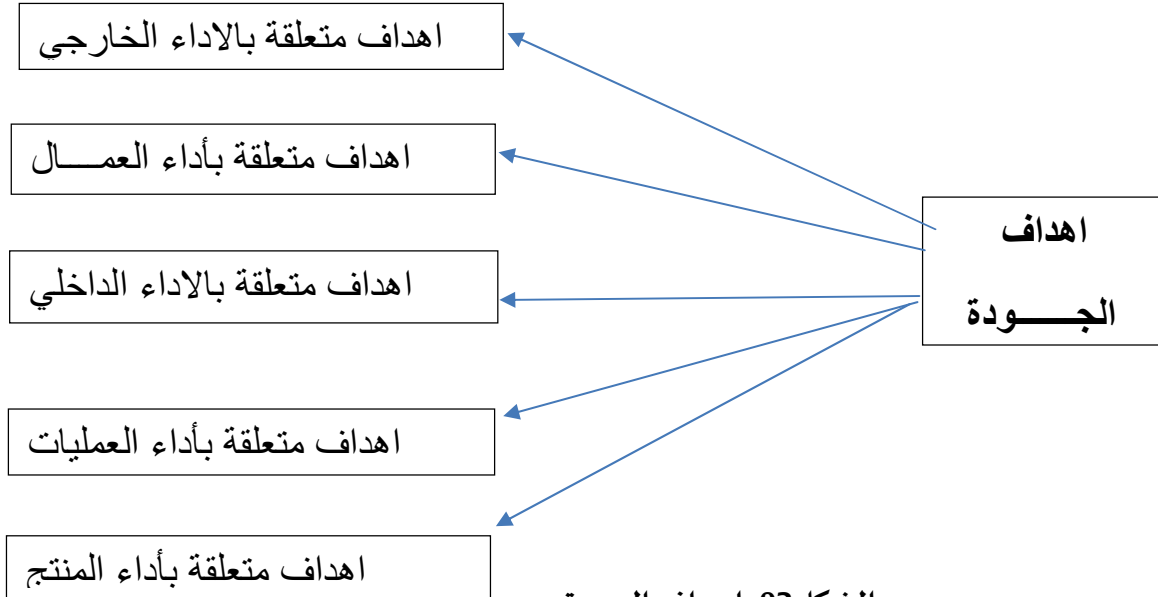
²خيضر علي ،عبد الصمد .المرجع السابق ، ص 589.

³العابد ،هوارى . المرجع السابق،ص25.

4. اهداف الأداء الداخلي و تناول مقدرة المنظمة و فاعليتها و مدى استجابتها للتغيرات و محيط العمل.

5. اهداف الأداء للعاملين و تناول المهارات و القدرات و التجهيز و تطوير العاملين.

و الشكل الموالي يمثل اهداف الجودة التي تتمثل في خمسة اهداف اساسية:



الشكل 02: اهداف الجودة.

2.2 مفهوم جودة الخدمة:

يعرف كل من لويس و بونس جودة الخدمة بأنها مفهوم يعكس مدى علاقة المقدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد منها، ومن هنا يتبين لنا ان الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها و هذا من خلال مقارنته بين توقعاته و بين الأداء الفعلي للخدمة التي تنتج عليها فجوة بحيث بتقييم مدى رضاه على الخدمة¹

-جودة الخدمة تعني مسابقة توقعات العملاء، وبالارتقاء بشكل مستمر وتتحدد بالفرق بين الخدمة المتوقعة و الخدمة المدركة²

-الأثر الإجمالي للمنتج من خلال خصائص الخدمة المعرضة للاستعمال و التي تحدد درجة تلبية رغبات الزبون³

-هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة او المدركة، أي التي يتوقعها العملاء او يدركونها في الواقع الفعلي، و هي المحدد العميل او عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه ...

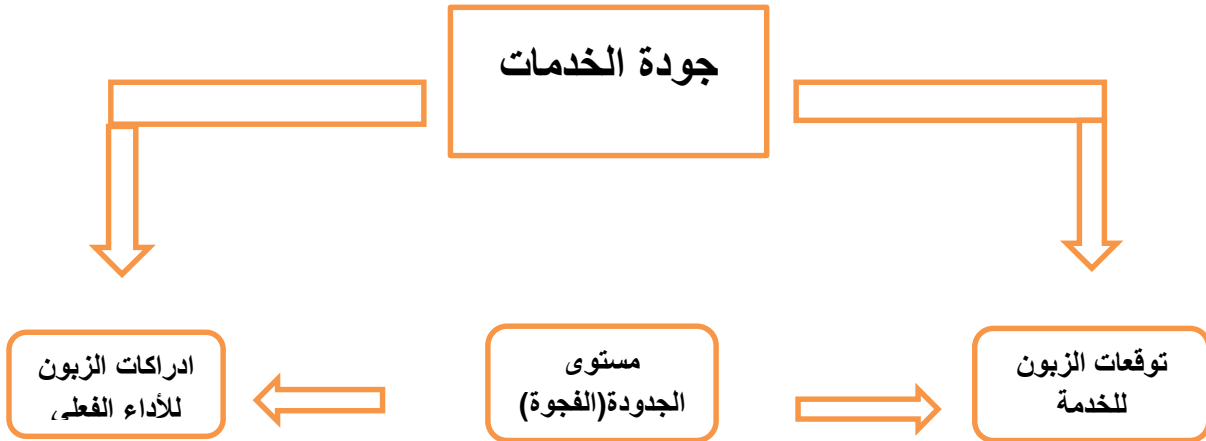
¹ بسنوسي، حنان. جودة الخدمات و اثرها على رضی العميل. مذكرة ماستر.شعبة علوم تجارية.مستغانم:جامعة عبد الحميد بن

باديس، 2016، ص 11.

² فليسي، ليندة. المرجع السابق، ص 43.

³ المرجع نفسه، ص 42.

*الشكل الموالي يمثل مفهوم جودة الخدمة و مستوياتها المختلفة داخل المؤسسة



الشكل 03: يوضح مفهوم جودة الخدمة¹

3.2 أهمية جودة الخدمة في المكتبات:

ان منهج الجودة يسمح بالانتقال ومن جودة فرعية الى جماعية منظمة اذا فهو يؤدي الى مقارنة شاملة لأداء المهام الموكلة الى المكتبة الجامعية بشكل يحقق الاشباع لدى المستخدمين، و تلخص أهمية عنصر الجودة في المكتبات الجامعية في عدة عوامل منها: 2

- ✓ -بلوغ درجة الامتياز في العلاقة مع المستخدمين
- ✓ -تحسين نوعية و مستوى الخدمات
- ✓ -دعم مصالح و إطارات المكتبة بالمعلومات و الوثائق المختلفة التي يحتاجون اليها
- ✓ -استغلال الطاقات البشرية و المادية المتوفرة بالمكتبة و من ثم تحقيق التقدم لها و تنوع مصادرها و السيطرة على تكاليفها
- ✓ -تحقيق رضا المستخدم
- ✓ لعمل على تطوير الدائم للمستوى العام للمكتبة

¹ بولنوار، رقية . المرجع السابق، ص46.

² رشام، بدر الدين، بو النمر، عاشوراء. معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستخدمين مقياس Servperf. نموذج الأداء الفعلي للخدمة، محور المشاركة معايير الجودة و مؤشرات القياس على المستوى العربي و الدولي، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية-تونس، مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور/عبد اللطيف صوفي، معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات و الارشيفات، تونس: الحمامات، 28-30/10/2014، ص2297-2298.

4.2 مبادئ ومؤشرات جودة الخدمات المكتبية:

1-4-2/ المبادئ:

تسترشد فلسفة الجودة المبينة على استخدام الأسلوب العلمي، المعتمد على المعلومات الصحيحة، لتحقيق غاياتها، بالمبادئ التالية 1:

- ✓-لابد من تحديد اهداف واضحة و مستقرة للعمل وكذا نظام للحوافز المادية والمعنوية.
- ✓-تحقيق رضا المستفيد دال المؤسسة وخارجها.
- ✓-تخفيض نسبة التباين بين التباين والتوقعات الى ادنى حد ممكن.
- ✓-الجودة عملية تراكمية متواصلة من خلال دراسة و تطوير نظم وأساليب و إجراءات العمل.
- ✓-الجودة عمل جماعي يشارك فيه جميع العاملين في المؤسسة
- ✓-الجودة عملية شاملة لجميع مناحي المؤسسة
- ✓-المستفيدون هم الذين يقررون فاعلية الجودة
- ✓-تزداد الجودة تحسنا مع ازدياد منح العاملين الصلاحيات التي تمكنهم من تحديد المشكلات

وحلها

- ✓-لايجوز ان يعمل الاكفاً تحت قيادة من هو اقل كفاءة
- ✓-مادام العاملون (العلميون والاداريون) يفكرون بمعيشتهم، فإن الجودة ستبقى اقل من الطموح المأمول.

*المبادئ التي وضعها "ادوارد ديمينغ" في تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية 2: على مديري و مسيري المكتبات الجامعية الاعتماد على مايلي:

- ✓*التغيير و التطوير لثقافة المكتبة الجامعية، قيمها وقيم العاملين بها، اذ لا نجاح للجودة ما لم يتعرف القادة بوجود ازمة و الشعور الجماعي بالحاجة الى التغيير
- ✓*تفهم وإقناع العاملين بالمكتبة الجامعية بنظام الجودة
- ✓*مشاركة الافراد في اتخاذ القرارات و المساعدة في تحسين النظام
- ✓*احداث تغيير فكري و سلوكي في الافراد العاملين في المكتبة الجامعية لتحويله من منطق التفتيش وكشف الخطأ الى منطق منع الخطأ
- ✓*المسؤولية لكل عضو في الفريق
- ✓*تحفيز الاعمال
- ✓*التدريب والتحسين و تنمية المهارات

¹كرنيو، إبراهيم. الجودة في المكتبات و مراكز المعلومات. مذكرة ماجستير في المكتبات، متوفرة على موقع SCRIBD.Com، ص5-6، 2008، تمت زيارة الموقع في 2021/06/19 على 13:33.

²بن حشاني، مريم . إسيامات إدارة الجودة الشاملة في تنمية رأس المال البشري في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر، مذكرة ماستر في علم المكتبات، باتنة: جامعة الحاج لخضر، 2014، ص105-106.

ب/ مؤشرات تقييم جودة الخدمة:

عكف الباحثون في مجال دراسة جودة الخدمة، على إيجاد المؤشرات التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة إليهم. و هذا للاطلاع على مستواها، وعلى ما تتطلبه من تحسينات لكسب رضى الزبائن و ولائهم. وفي هذا الاطار، اهتم عدد من الباحثين نذكر منهم: (Parasuman, Berry, 1) Zeithmal, Taylor et Cronin بتحديد اهم المؤشرات المعتمدة في الحكمجودة الخدمة. وتتمثل هذه المؤشرات في:

✓-الاعتمادية

✓-الاستجابة

✓-الكفاءة

✓-سهولة الحصول على الخدمة

✓-اللباقة

✓-الاتصال

✓-المصداقية

✓-الأمان

✓-معرفة و تفهم العميل

✓-و الجوانب المادية الملموسة

الاعتمادية: Reliability

و نعني بها قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه، بدرجة عالية من الدقة و الاتقان

الاستجابة: Responsiveness

و تشير الى رغبة و استعداد مقدمي الخدمة و مساعدة الزبائن، مهما كانت الظروف

الكفاءة: Competence

و تعني امتلاك مقدمي الخدمات للمهارة و المعرفة اللازمة لأداء الخدمة

سهولة الحصول على الخدمة: Access

و المقصود بها سهولة الاتصال و تيسير الحصول على الخدمة من طرف الزبون كتقصير فترة انتظار

الحصول على الخدمة، و توفير عدد كافي من منافذ الحصول عليها

اللباقة: Courtesy

و نعني بها تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة، والاحترام، و اللطف في التعامل كالاستقبال الطيب

مع التحية و الابتسامة مع الزبائن

الاتصال: Communication

¹ رقاد، صليحة. تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون: دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات. مذكرة ماجستير . باتنة: الحاج لخضر. كلية العلوم التجارية، 2008، ص 27-29.

يقتضي هذا المؤشر، تزويد الزبائن بالمعلومات و باللغة التي يفهمونها و تقديم التوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة و تكلفتها

المصداقية: Cerdibility

و تشير الى مراعاة مقدمي الخدمات للامانة و الصدق في التعامل مع الزبائن مما يولد الثقة بين الطرفين. ومثال ذلك، هل يحافظ المحامي على اسرار موكله؟ وهل يوثق به في الدفاع عن قضيته؟

الامان: Security

و نعني به غياب المخاطرة و الشك في التعامل مع المؤسسة. و يستخدم هذا المؤشر للتعبير عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة و في من يقدمها.

معرفة وتفهم العميل: Knowing the Customer

و المقصود بها بذل المجهود من طرف مقدمي الخدمات لفهم حاجات الزبائن و معرفة احتياجاتهم الخاصة، و تقديم النصح و الاستشارة و التوجيه اللازم. و يشير هذا المؤشر الى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد و تفهم احتياجات الزبائن

الجوانب المادية الملموسة: Physical Assets

و تشمل التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسات. و هي تشير الى المظهر الخارجي، الموقع، و التصميم الداخلي للمنظمة، و الأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة. و في دراسة لاحقة تمكن Parasuraman و زملاؤه سنة 1988 من دمج هذه المؤشرات العشرة في خمسة ابعاد رئيسية لجودة الخدمة هي: المظاهر المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، و التعاطف و الجدول التالي يوضح مجموعة مؤشرات تقييم الجودة و ما يحمله كل مؤشر من قواعد و قوانين خاصة به.

فهذه المؤشرات تشمل جوانب مختلفة تستغلها المؤسسات لتحقيق خدمة جيدة بناء على معايير أو قواعد تتخذها مرآة عاكسة لها .

الجدول 2: مؤشرات تقييم جودة الخدمة¹

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	-جاذبية المظهر الخارجي للمؤسسة -التصميم الداخلي للمؤسسة -حدائة الأجهزة و المعدات المستخدمة في أداء الخدمة -المظهر اللائق لمقدمي الخدمات
الاعتمادية	-الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة -تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث خطأ) -معلومات دقيقة و صحيحة

¹رقاد، صليحة. المرجع السابق، ص30.

<p>-السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة -الاستجابة الفورية لحاجات الزبائن -الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى</p>	الاستجابة
<p>-الشعور بالأمان في التعامل -الثقة بمقدمي الخدمات</p>	الضمان
<p>-تحلي مقدمي الخدمات بالأدب وحسن الخلق -فهم ومعرفة احتياجات الزبائن -ملاءمة ساعات العمل -وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا -تقدير ظروف الزبون والتعاطف معه -اللطف في التعامل مع الزبائن</p>	التعاطف

5.2 أهم معايير قياس جودة الخدمات في المكتبات:

*تعريف المعيار:

لغة: ما يقدر به غيره، ويعني انموذجا متحققا او متصورا لما يجب ان يكون عليه الشيء¹

اصطلاحا: يعرفه فريدريك تايلور بأنه مواصفة مقبولة على نطاق واسع و متفق عليها عالميا لتحديد ما ينبغي ان يكون عليه.

و يعرف المعيار بأنه مواصفة مقبولة على نطاق واسع و متفق عليها عالميا. كما يعتبر المعيار مقياس يقاس به غيره للحكم والتقييم.

*هذا الشكل يشير الى العلاقة الموجودة بين كل من المعيار و المواصفة و المؤشر و التقييس و مدى ارتباطهم ببعضهم البعض.

فبين لنا هذا الجدول مدى تأكيد هذه الصطلحات وما تحمله من معاني متسلسلة و مترابطة مكتملة للأخرى لا غنى عنها .

جدول 03: يوضح علاقة الارتباط بين المعايير و بين (المؤشرات، و المواصفات، المقاييس)²

المعايير	المواصفات	المؤشرات	المقاييس
مواصفة مقبولة على	بيان دقيق بالاحتياجات	علامة يمكن ملاحظتها	يعرف بأنه المعيار او

¹ عطوي، نصيرة. المرجع السابق، ص 85

² المرجع نفسه، ص 86

مجموعة من المعايير تستخدم كنقطة مرجعية لتقييم الأداء او مستوى الجودة. ويمكن استخلاصها من التجربة الخاصة بالمؤسسة ومن الخبرات الأخرى للشركات في مجال الصناعة، او من المتطلبات القانونية.	داخل المعايير (اما كمية او نوعية) و نلجأ في الغالب الى تحديد مؤشرات متعددة كي نتبين مدى احترام المعايير خاصة في الحالات التي يصعب فيها ملاحظة المعيار.	الخاصة الواجب الوفاء بها، او الخصائص الأساسية التي يسأل عنها العميل (سواء في خدمة ما او سلعة ما او نظام ما او عمل ما) و الواجب على البائع الوفاء بها. وتنقسم المواصفات الى فئتين هما: -مواصفات الأداء -مواصفات فنية.	نطاق واسع و متفق عليها عالميا لتحديد ما ينبغي ان يكون عليه الشيء.
---	--	--	---

*اهم معايير قياس جودة الخدمات المكتبية:

1*أ/ لبيكال:تدقيق الجودة1

طريقة سرفكال SERVEQUAL ل Parasuraman و Berry هي طريقة يمكن تطبيقها من اجل تحديد الفوارق بين نجاعة جودة الخدمة لمنظمة ما وحاجات المستعملين من خدمات و منتوجات

سرفكال تشكل أداة لتطوير الخدمة المدركة من طرف الزبائن. فالنتائج التي تتحصل عليها في منظمة ما و المتعلقة بجودة الخدمات يمكن مقارنتها بنتائج منظمات أخرى و بالتالي تحديد مؤشرات الجودة العالية.

مكتبات جامعة تكساس بالتعاون مع مكتبات أخرى طبقوا طريقة سرفكال مع بعض التعديلات لعدة سنوات. هذه التطبيقات لسرفكال بينت الحاجة الى تطبيق نموذج يتلاءم و خصوصيات المكتبات ومراكز المعلومات، هذا النموذج الجديد يعرف اليوم باسم لبيكال.

و بالتعاون مع جامعة تكساس، لأول مرة في سنة 2000 قامت جمعية مكتبات البحث (ARL) بتطبيق أداة لبيكال كطريقة لتقييم الخدمات المدركة من طرف المستعمل و مايريده و يتوقعه من خدمات المكتبات الجامعية.

قياس الجودة من طرف لبيكال يركز على أربعة قطاعات هي: طريقة الوصول الى المعلومة، الوصول الى الخدمة، المكتبة كمكان لعرض الخدمات و مراقبة الموظفين. مشروع لبيكال بدأ في سنة 2000 بمشاركة 12 مؤسسة وثائقية، توسعت المشاركة في سنة 2002 الى 164 مؤسسة وثائقية مشاركة.

¹ بن حاوية، يمينه. المرجع السابق، ص85-86.

في هذا الطار يمكن القول اذا ان لبيكال أداة جد قوية و ناجعة لكل المؤسسات الوثائقية و في مختلف البلدان كونه يتلاءم مع مختلف الثقافات ويمكننا الوصول الى احسن النتائج و اجود الخدمات.
*يتكون تدقيق لبيكال بصفة عامة من 22سؤال قصد قياس توقعات الخدمة التي ينتظرها المستعمل و الخدمة التي تلقاها في الحقيقة وذلك على أساس خمسة ابعاد هي: الجوانب الملموسة،الاعتمادية، الاستجابية، السلامة والتعاطف. لبيكال يسمح بوزن الفارق بين الجودة المدركة و الجودة المتوقعة.

على هذا الأساس لبيكال يسمح بتطوير أداء الخدمات المتوقعة من خلال قياس:

- ✓ الجودة المدركة مقارنة مع الجودة المتوقعة من طرف المستعملة .
- ✓ الجودة المحققة و الجودة المرغوب فيها من طرف المؤسسة الوثائقية.
- ✓ تطور الجودة عبر الزمن(التحسين او الإخفاق).
- ✓ الجودة المحققة مقارنة مع تلك التي يقدمها المنافسين للمؤسسة الوثائقية.

ب/لبيكال: أداة للقياس 1

الهدف الأول و الأخير للبيكال كأداة هو قياس الفارق بين الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة من طرف المستعمل. فترجمة هذه الفكرة الى لغة رياضية فإننا نتحصل على المعادلة التالية:

إرضاء الزبون=ادراك الخدمة المقدمة – التوقعات

هذه المعادلة تحدد في الحقيقة ثلاثة معادلات فرعية ممكنة هي:

*التوقعات(ت)مسارعة، الجودة(ج) تفوق التوقعات(ت) و تسمى هذه الحالة بقوة الارضاء

ج < ت أو ج – ت < 0

*التوقعات مشبعة، الجودة مقبولة وتسمى هذه الحالة الارضاء التام او الحالة العادية:

ت = ج او ت – ج = 0

*التوقعات غير مشبعة، الجودة غير مقبولة وتسمى هذه الحالة بعدم الارضاء

ج > ت او ج – ت > 0

¹ بن حاوية، يمينة المرجع السابق، ص 86-67-88.

*ابعاد لبيكال:

من بين التقييمات المعروفة في قطاع الخدمات، تقييم سرفكال المطبق في المكتبات تحت اسم لبيكال. فكلمنParasurman وBerry اقترحوا تقديم الجودة من خلال عشرة ابعاد هي:
 "(إذ يبين لنا الجدول الأبعاد العشرة في تقييم الجودة و التعريف الخاص بكل بعد ، فهذه الأبعاد يتم تطبيقها في المكتبات في قطاع الخدمات خاصة لضمان جودتها و سهولة تقديمها)"
 الجدول04: الابعاد العامة في تقييم الجودة

البعد	التعريف
الاتمان	الثقة والنزاهة
السلامة	غياب الخطر، الخوف والشك
النفاذ	الاتصال السهل
الاتصال	الاستماع الى الزبون معلومات مستمرة حول الزبون
تفهم الزبون	الاجتهاد في معرفة الزبون وحاجاته
الجوانب الملموسة	المظهر المادي للقطاعات، المعدات، الموظفين والوثائق
الاعتمادية	القدرة في تحقيق الخدمة الموعودة بصفة دقيقة
الاستجابية	الإدارة في مساعدة الزبون وتقييم له خدمة بصفة سريعة وسليمة
المهارة	امتلاك المعارف الضرورية من اجل تأدية الخدمة بصفة سليمة وسريعة
التهذيب	الادب والمعاملة في التعامل مع الزبون

هذه العشر ابعاد تم تقليصها الى خمسة ابعاد هي الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابية، السلامة والتعاطف.

2/ معيار ايزو برقم 1:11620

برقم 2789. اذ يمثل هذا المعيار نقله نوعيةISO او يعد هذا المعيار وهو ناتج ووليد لمعيار في مجال مؤشرات تقييم الأداء للمكتبة اذ يركز على اهم الجوانب الأساسية في معيار تسمى معيار برقم 2789 فقد نشرت اصدارته عام 1998 وتوجد إصداره جديدة ISO برقم 11620 لعام 2008، اذ تضمنت تعديلات و عناصر جديدة من خلال التقارير الفنية ISO

¹ جنان ، عبد الرزاق. استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقا للمعيار ISO برقم 11620. جامعة المستنصرية/كلية الاداب. قسم المعلومات و المكتبات، 2011، المجلد الثاني عشر، العددان 1-2، ص 65-65.

التي انتجت للفترة ما بين:1: 2003 :2: 2003 ايزو و كما جاءت في معيار برقم 2789، و ذلك نتيجة للتغيرات الحاصلة في المفاهيم المكتبية واهتمامات المكتبات و الخدمات التي تقدمها اذ ساعد هذا المعيار على معرفة كيفية اجراء العمليات الحسابية في عملية تقييم الأداء و توجد لجنة

متخصصة بتطوير هذا المعيار و هي لجنة (البحث والتطوير) وكانت من اعمالها الأساسية هي:

1.وجود اهداف رئيسية لتقديم الخدمات

2.متابعة إجراءات وعمليات التنفيذ من قبل إدارة المكتبة

3. تحديد المؤشرات التي يجب على أساسها يتم تقييم المكتبة

و بناءا على ما تقدم فيعد معيار ايزو برقم 11620 هو شرح و توضيح في كيفية بناء المؤشرات لتقييم الأداء اذ يعرض لما يقرب من (45) مؤشر مع وصفها و تحليلها، كما يتضمن كيفية استخدام هذه المؤشرات مع طرق اختيارها و القيود التي تتضمنها.

فلقد ساعدت هذه المعايير الدولية بإعطاء وزنا حقيقيا للامعال التي يعتمد عليه و قياس استخدام مصادره و الموارد الغير ملموسة فعليا.

يبين اهم المتطلبات الأساسية لمؤشرات تقييم ISO و من ذلك نستنتج انا معيار 2008: 11620

الأداء في الأنواع المختلفة و منها:

1.التزويد بإرشادات في كيفية تنفيذ مؤشرات تقييم الأداء

2.يقدم وصف كامل و تلخيص في تلك المؤشرات

3.يوحد المصطلحات الفنية

4.يبين طرق جمع و تحليل البيانات

5.يبين إمكانية التطبيق و الاستعمال على المستوى العالمي

6.إمكانية التطبيق بشكل فردي

7.ليس محدد في تقييم خدمة معينة او نشاط محدد

8.و وضعت أساسا في اختيار او مقياس لتقييم محدد و ليس لتقديم مقترحات لحلول معينة

اما بخصوص مؤشرات الأداء للمكتبات على وفق متطلب ايزو 11620 والتي شملت الخدمات

بصفة عامة و التي يمكن تلخيصها كالتالي:

*1 رضا المستفيد من الخدمات التي تقدمها المكتبة

*2 عدد مرات التردد الى المكتبة

*3 سرعة الوصول الى المادة العلمية المطلوبة

*4 سرعة استرجاع المعلومات

*5 الإعارة: سرعتها وعددها

*6 توفر الإعارة بين المكتبات

*7 الوقت المستغرق لتبادل الإعارة بين المكتبات

*8 خدمة المراجع (عدد مرات الرد على طلبات المستفيدين)

*9 توفر خدمة البحث الورقي (اعداد الابيليوغرافيات)

*10 توفر خدمة البحث الالكتروني

*11 مدى استخدام الأجهزة الالكترونية

ثم اضافت ايزو مؤشرات أخرى برقم 11620 وهي:

1-الخدمات الفنية (الفهرسة و التصنيف و التزويد و نسب الإنجاز)

2-نسبة المخزون (المقتنيات غير المستخدم خلال فترة محدودة)

3-نسبة المخزون (المقتنيات) معيار النسبية الكلية و النسبة بالمجموعات المتوفرة فيها

4-استخدام المقتنيات طبقا لنوعية المستفيد

5-الترتيب غير الصحيح على الرفوف .

31/ نموذج ServQual

عتمد على قياس الفجوة بين الادراكات و التوقعات اذ تعتبر الفجوة الفرق بين واقع مستوى الخدمة و توقع المستفيد لمستوى الخدمة التي يجب ان تقدم له اما الادراكات فهي ما يلمسه المستفيد فعلا من خدمات و ما يلاحظه في الواقع، بينما التوقعات هي تصوراته على مستوى الخدمة التي يطمح ان تقدم له. هو تقريبا المبدأ نفسه الذي اعتمدت عليه جمعية المكتبات البحثية في اعداد مقياس الذي يعتمد الى قياس فجوة الكفاية و فجوة التفوق، اما عن فجوة الكفاية فتعبر عن كفاية الخدمات من خلال مطابقتها لتوقعات المستفيد، اما فجوة التفوق فتعكس تفوق الخدمة على رغبة المستخدم وهنا تتحقق الجودة²

تم تطوير هذا النموذج ما بين 1985 و 1988 من طرف Valari Zeithaml et A.Parasurman , وهو وسيلة و أداة قياس الفرق بين توقعات العملاء عن الخدمة و الخدمة المقدمة لهم

¹ طالب زوقار، سميرة. تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية: معايير دولية و ممارسات مهنية. أطروحة دكتوراه في علم المكتبات، وهران: جامعة احمد بن بلة، قسم علم المكتبات، 2018، ص 143-144-145.

² بوحليب، مريم. قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجزائرية جامعة قسنطينة²، الملتقى الوطني الأول حول خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية، 2004، ص 9-12.

فعلا، و قد صمم هذا النموذج من افتراض فحواه ان مستوى جودة الخدمة التي يتحصل عليها العميل يمكن تحديدها من خلال الفجوة بين توقعاتهم حول مستوى جودة الخدمة وبين جودة الخدمة التي يحصلون عليها فعليا، و ذلك بقياس كل بعد من الابعاد المكونة للجودة. و قد بني النموذج على استبيانين يتكون كل منهما من 22سؤال لقياس خمسة ابعاد، تمثل معايير يقيم العميل من خلالها و على ضوءها، وتتمثل هذه الابعاد فيما يلي:

*الأجهزة و المرافق و الافراد و الاشياء الملموسة

Valeur Matérielle, Tangibility, Tangibilité

Fiabilité . Reability , Réabilité *الاعتمادية والمصدقية في العمل

Réponse , Responsiveness *سرعة الاستجابة

Affirmation, Assurance *الثقة في التعامل

Ampathy *الاهتمام

تطورت هذه الابعاد من طرف باحثون اخرون فأصبحت 10 ابعاد، تم استنباط منها 22 محددًا من محددات الجودة، وذلك من خلال سلسلة من المقابلات اجرها مع جماعات التركيز تمثل عملاء لمؤسسات خدماتية من بينها شركات تأمين و مصارف « Focus Group » تجارية.

يحتوي هذا النموذج على مجموعتين من عناصر القياس تتكون المجموعة الأولى من 22عنصرًا لقياس توقعات العميل عن المنظمة المتميزة و تتكون المجموعة الثانية أيضا من 22 عنصرا لقياس عناصر جودة الخدمة المقدمة له فعلا؛ قد يكون ذلك عن خدمة معينة او سلعة او غير ذلك من المنتجات، و يتم التوصل من خلال ذلك الى قياس الفجوة في كل بعد من الابعاد الخمسة، كما يمكن أيضا دراسة أسباب الفجوات الخمس، و الفجوة في هذا السياق تعني الفرق او الفوارق الموجودة بين الخدمة المتوقعة و الخدمة المقدمة فعليا و تم تحديدها كالتالي:

-الفجوة الأولى: تمثل الاختلاف بين توقعات العملاء و ادراك الإدارة لهذه التوقعات.

-الفجوة الثانية: عبارة عن الفجوة بين ادراك الإدارة لتوقعات العملاء و مواصفات الخدمة التي تم تصميمها مسبقا

-الفجوة الثالثة: عبارة عن فجوة بين مواصفات الخدمة و بين الخدمة المقدمة فعلا

-الفجوة الرابعة: عبارة عن فجوة بين الخدمة المقدمة وبين ما وعدت به الادارة إعلاميا او من خلال

اعلاناتها

-الفجوة الخامسة: عبارة عن الاختلافات او الانحراف في جودة الخدمة المقدمة للعميل عن الخدمة

المتوقعة

يمكن القول بأن هذه الفجوات تم تحديدها على مستويات مختلفة، فالمستوى الأول يخص درجة الادراك، أي مدى معرفة و تفهم الإدارة لتوقعات العملاء، اما المستوى الثاني للفجوة فيتعلق بعدم قدرة الإدارة على الربط بين توقعات العملاء و بيني المواصفات التي يجب ان تخضع لها الخدمات، يليه المستوى الثالث المتمثل في عدم مطابقة الخدمات للمواصفات في عملية الإنتاج، اما الفجوة الرابعة فتصف الخلل بين الخدمات المنتجة فعلياً و بين ما وعدت به الإدارة عملائها من خلال الترويج للمنتج، اما المستوى الخامس فيمثل الاختلاف في جودة الخدمات بين المتوقع و المقدم. ان المشاكل التي تصادفها الإدارة يمكن حلها نت خلال إدارة خبيرة تعتمد على ممارسة و استخدام اليات تسمح بترجمة توقعات العملاء الى مواصفات مميزة؛ فإغلاق الفجوة الثانية و التي تتمثل في ادراك الإدارة لتوقعات العاملين و مواصفات الخدمة التي تم تصميمها وفقاً لذلك؛ يمكن ان يكون من خلال وضع معايير للخدمة المميزة التي تعكس توقعات العملاء، وهذا من شأنه ان يقلل من الفجوة الخامسة التي تتمثل في الخلل بين توقعات العميل و بين الخدمة المتوقعة.

ان وسائل الدعاية والاعلان التي تستخدمها المؤسسة للترويج لخدماتها، هي التي ترفق من توقعات العميل عن الخدمة المنتظرة، و بالتالي فإن الفرق بين الجودة المعلن عنها او ما تم الوعد به و بين الخدمة المقدمة هي الفجوة الرابعة وهي تزيد من الفجوة الخامسة في حالة عدم الوفاء بالوعد.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل حاولنا تسليط الضوء على الجودة في المكتبات خاصة الجامعية التي تعد نبراس لمختلف المجالات والميدان وكذا المعايير المهمة التي تطبقها المكتبات من اجل التحكم في اعمالها وتبين لنا انه لا بد من تطبيق الجودة و مواصفاتها بين ثنايا جدران المكتبات والتي تعين هذه الأخيرة على تقديم مختلف الخدمات وتلبية الحاجيات المختلفة للمستخدمين دون استثناء، وليس هذا فقط بل كذلك توقع متطلبات الأشخاص المستخدمين من خدماتها ووضع رزنامة عمل تتوافق بين أنشطة المؤسسة ومتطلبات الافراد المختلفة وهذا لا يتم تحقيقه الا باتباع تطبيق الجودة في اسنى مستوياتها دون كلل او ضجر.

الفصل الثالث: اختصاصي

المعلومات: بين الاولاء

المهني و الجروة

تمهيد

1-التكوين الأكاديمي والمهني لدى اختصاصي المعلومات وعلاقته بتحقيق الجودة

1.1 مفهوم التكوين

1.1.1 التكوين الاكاديمي

2.1.1 التكوين المهني (الوظيفي)

2.1 أهمية التكوين الاكاديمي والمهني في إعداد اختصاصي المعلومات

3.1 التكوين الجيد و دوره في تأهيل اختصاصي المعلومات للعمل في البيئة الجديدة للمكتبات

2-مهارات وصفات اختصاصي المعلومات في عصر الجودة

1.2 مفهوم اختصاصي المعلومات

2.2 مهارات وادوار اختصاصي المعلومات

3.2 صفات اختصاصي المعلومات المتصف بالجودة

4.2 معايير جودة اختصاصي المعلومات

خلاصة

ان اختصاصي المعلومات هو العنصر الفعال و الأساسي داخل هيكل المكتبة و أضحت على عاتقه مسؤولية كبيرة يجب عليه ممارستها بحذافيرها خاصة في ظل التطور الحاصل في المجتمعات التي تبحث عن التغيير المستمر في شتى المجالات والتكيف مع المتطلبات الجديدة، ولكي يحافظ اختصاصي المعلومات على دوره الفعال ولتطوير عمله في شكل دوري لأبد من النهوض بقدراته وتنميتها وذلك عن طريق ما يسمى بالتكوين اذ يعتبر النشاط الذي يزوده بالخبرة الكافية و الاستراتيجيات التي تساعدته وتجعل منه شخصا قادرا وذو كفو لأداء مهامه على اكمل وجه وهذا ما يجعله يضم الى نفسه مجموعة من الصفات والادوار الجديدة الفعالة والتي تتماشى مع العمل والعصر الحديث.

1-التكوين الأكاديمي والمني لدى اختصاصي المعلومات وعلاقته بتحقيق الجودة:

ان التكوين يلعب دور فعال في صنع الشخص العامل بصفة عامة و اختصاصي المعلومات بصفة خاصة، اذ يكتسب هذا الاخير مجموعة من القدرات و المهارات التي تجعله متمكنا في عمله ومواجهة المشاكل التي تقف في طريقه.

1.1 مفهوم التكوين:

يعد التكوين بأنواعه المختلفة من مقومات التنمية الاجتماعية التي أصبحت مطلبا حضاريا في عصرنا الحاضر و التنمية الاجتماعية تتطلب اعداد افراد المجتمع اعداد للاخذ بأسباب التطور الحضاري، والتكوين هو الوسيلة التي تهيئ للفرد لأداء مهامه من المهام إدارية كانت ام فنية بكفاءة عالية يكون مردودها إضافة جيدة في البناء العام للمجتمع الذي يعيش فيه هذا الفرد.¹

يعرف التكوين على انه "هو النشاط المستمر لتزويد الفرد بالمهارات والخبرات والاتجاهات التي تجعله صالحا لمزاولة عمل ما"²

*التكوين هو عملية محددة مسبقا بأهداف معينة، تطمح الى اكتساب المتكون مجموعة من الأنماط الفكرية، و المهارات و السلوكيات التي تمكنه من القيام بوظيفته او مهنة معينة، فالتكوين يهدف الى احداث التغييرات على مستوى المعارف و المهارات و السلوكيات لتحقيق اهداف معينة³،

¹إسماعيل، محمد احمد. مفهوم التكوين (التدريب) ودوره على مستوى المؤسسة. المقال متوفر على الرابط

Hrdiscussion.com/hr44943.html منتدى الموارد البشرية، 15:06 2012/3/6، تمت الزيارة في 2021/05/23 على 10:49.

² بحث حول التكوين، 05 يونيو 2021، متاح على الموقع PSYCHO DZ، تمت الزيارة في 2021/05/23 على 10:38.

³ مشير، حدة. واقع اختصاصي المعلومات في ظل برامج التكوين: من وجهة نظر أساتذة علم المكتبات بجامعة العربي التسيبي. مجلة بيلوفيليا، ع02، ص1-300.

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول ان التكوين او التدريب هو عملية تقوم بها المؤسسة المعنية لتحسين الأداء الفعلي سواء الحالي او المستقبلي لعمالها وزيادة كفاءتهم و تزويدهم بالقدرات اللازمة التي تمكنهم من القيام بعملهم الذي وجدوا من اجله بجودة و عناية.

1.2.1 التكوين الأكاديمي:

يمكن تعريفه على انه: "تكوين تدريجي يشتمل على حجم من المعلومات تندرج في دروس علمية مختلفة يستوعبها الطالب، و تهدف مجموعة من هذه المعلومات الى إعطائه القدرة للسيطرة الجزئية على قطاع علمي او تقني محدد و ينقسم هذا التكوين عند الضرورة الى برامج و طرق تعليمية"¹. وعلى العموم يمكننا ان نعرف التكوين الجامعي. بأنه: "مجموعة النشاطات و الأوضاع البيداغوجية ووسائل التدريس والتي تهدف الى تسهيل و تشجيع اكتساب و تطوير المعارف و المهارات و السلوكات للمشاركة في مهمة او وظيفة"².

يوجه التكوين الجامعي للافراد البالغين المسجلين بإحدى مؤسسات التعليم العالي و الذين سيتم تخريجهم كإطارات و عمال في مختلف التخصصات لخدمة و تلبية حاجات المجتمع. ان عملية التكوين الجامعي لا بد من ان تهتم بتطوير كفاءات الفرد و الطالب و خبراته من خلال مجموعة من العناصر المترابطة (برامج التكوين، التدريس، الوسائل التعليمية...) والتي تعني بإعداده اعدادا جيدا يمكنه من مجابهة أعباء المهنة الموكلة اليه فور التخرج و ذلك في اطار خدمة المجتمع.³

اما التكوين الجامعي في المكتبات يعرف بأنه: "تلقين المكونين الطرق و الأساليب النظرية و العلمية، التي تساعد في التحكم في هذا السيل الكبير من المعلومات، بالسرعة المطلوبة، وبتكاليف جد مدروسة، و تقديمه للقراء، و من ثم تخريج الإطارات و العمال المهنيين، لتلبية احتياجات المجتمع الاقتصادية، والاجتماعية، و الثقافية والخدماتية، وكذا العمل على تنظيم و تسيير المؤسسات التي تسهر على استمرارية هذه الخدمات"⁴.

¹سوالحي، أسماء. برامج التكوين في علم المكتبات: نظام ل م د في ظل التطورات التكنولوجية جامعة الجزائر 2 نموذجاً. مذكرة ماجستير

في علم المكتبات، وهران: جامعة وهران 1 احمد بن بلة، معهد العلوم الانسانية، 2014، ص 62.

²المرجع نفسه، ص 63.

³المرجع نفسه، ص 63.

⁴مكاتي، كريمة. إحصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي و المهنة المكتبية: دراسة حالة إحصائي مكتبات، جامعة معسكر. مذكرة

ماجستير في علم المكتبات. وهران، قسم علم المكتبات، 2010، ص 91.

1.3.1 التكوين المهني (الوظيفي):

على الرغم من اهتمام القانون الاساسي العام للوظيفة العمومية بالتكوين الا انه لم يعرفه واكتفى بالنص عليه كحق للموظف وواجب على الإدارة. فيما أعطت المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 96-92 المؤرخ في 14 شوال عام 1416 الموافق 03-03-1996 من الجريدة الرسمية، المتعلق بتكوين الموظفين و ترقية مستواهم و تجديد معلوماتهم معنى لعمليات مختلفة من التكوين، حيث نصت الفقرة الأولى منها على التكوين المتخصص الذي يسمح بشغل منصب عمومي للمرة الأولى او الالتحاق بسلك او رتبة اعلى بالنسبة للموظف الموجود في وضعية الخدمة الفعلية، و كذلك التحضير للمسابقات و الامتحانات المهنية، اما ترقية الأداء العمل الذي يهدف الى تحسين المعارف و الكفاءات الأساسية للموظفين، و تعميقها و ضبطها، اما التكوين من اجل تجديد المعلومات فهو كل عمل من شأنه ان يسمح للموظفين بالتكيف مع وظيفة جديدة نظرا لتطور الوسائل او لتغيرات في مهام المصلحة و تنظيمها.¹

-يعرف بأنه: "تكوين إضافي يستفيد منه العامل ليتمكن من التأقلم مع التطور العلمي"²

كما يعرف بأنه: "ذلك النوع من التعليم القصير المدى نسبيا، والذي يهدف الى اقلية الأطر الوظيفية، مع وضعية مستجدة او تقنية حديثة"

"و بذلك يمكن القول ان التكوين المستمر هو تكوين خاص، يتلقاه العاملون في مختلف المؤسسات، قصد تحديث و تجديد معارفهم و مؤهلاتهم المهنية"

أذا فالتكوين المهني هو ذلك التكوين الذي يقوم به العمال في أي مؤسسة والذي يكون في فترة

محددة

من اجل تديد مهاراتهم و كفاءاتهم لمزاولة نشاطهم المهني في سيرورة جيدة خالية من العوائق.

-يعد اخصائي المكتبات مسؤولا، و له دور كبير في تعليم نفسه ذاتيا و تحسين مستواه، وإيرادته الشخصية دور كبير في تنمية كفاءته و مهارته المهنية، و انطلاقا من قاعدة ان التعليم عملية حياتية متواصلة، فإن اخصائي المكتبات معني بتطوير معارفه، و تحسين أدائه الوظيفي³

كثيرا ما يكون اخصائي المكتبات مرتبط ارتباطا كليا بمكان عمله، و نجد ان العمل الذي يؤديه بالمكتبة، يستدعي تواجده الدائم، خاصة اذا كان يتعامل مباشرة مع المستعملين، فإذا اعتمد على الأسلوب الذاتي في التكوين المستمر، عليه ان يقسم وينظم وقته بطريقة دقيقة، حتى يتسنى له تخصيص

¹ بوغرة، نصر الدين، دور التكوين الوظيفي في ترقية أداء الموظف العمومي في التشريع الجزائري، مذكرة ماستر في القانون الإداري،

بسكر: محمد خيضر، 2008، ص 10.

² مكاتي، كريمة. المرجع السابق. ص 104-105.

³ المرجع نفسه، ص 106-107.

فترة للمطالعة والقراءة، او العمل على الحاسوب، او زيارة مكتبات أخرى، و ما يشجع على اعتماد الصيغة الذاتية في التكوين المستمر لأخصائي المكتبات، هو تطور الوعية و الوسائل و خدمات الانترنت، لذلك فان هذا النوع من التنمية المهنية يعتمد بقسط كبير، على الإرادة الفردية و حب الاطلاع لدى اخصائي المكتبات، وهي عناصر كافية و كفيلة بأن تساعد في تحقيق التطور المهني المطلوب طيلة حياته المهنية

2.1 أهمية التكوين الاكاديمي و المهني في إعداد اختصاصي المعلومات:

ان للتكوين الاكاديمي و المهني أهمية كبيرة في تكوين اختصاصي المعلومات وذلك بتنمية القدرات والمهارات وزيادة الكفاءات التي يتوجب على اختصاصي المعلومات ان يتحلى بها. و نظرا لأهمية السيطرة على تقنيات البحث عن المعلومات بشتى أنواعها وحتى لا يشعر المكتبي بنوع من الإعاقة في هذا المجال، يجب ان يكون هناك تكويننا رفيع المستوى يستجيب الى تطورات المهنة، و حاجات المكتبات و مستفيديها، ويساعد على التكيف مع تطورات التقنيات و المعارف.¹ فمن هنا تبرز أهمية تكوين المكتبيين العاملين، لأن المكتبات و مراكز المعلومات في ظل عصر تكنولوجيا المعلومات تعمل على اتاحة الأدوات و الوسائل اللازمة لتسهيل الحصول على المعلومات و تبادلها و

جعلها في متناول مستعملها بسرعة ونجاعة²

وتكمن "أهمية التكوين الاكاديمي في:"³

-الحاجة لتنظيم الإنتاج الفكري اللامتناهي في تنظيم المعرفة البشرية

-أهمية المهنة المكتبية التي تحتاج الى مهارات او فر لتقديم خدماتها الى مجتمع المستفيدين بصفة جديدة

-الحاجة الى خلق برامج تكوينية حسب احتياجات اختصاصي المعلومات

-ضرورة تلقي التكوين الاكاديمي بشقيه النظري و التطبيقي

-إعطاء و اتاحة فرصة للمتكوينين من اجل اكتساب المهارات و الخبرات المختلفة

-الكشف على نقاط القوة لدى المتكوينين و طاقاتهم و خبراتهم.

¹قويدر، جلول إبراهيم. التكوين المتواصل لأخصائي المكتبات بالمكتبة الجامعية خميس مليانة. مذكرة ماستر في علم المكتبات، 2013، ص49.

²المرجع نفسه، 2013، ص 49.

³فصوري، امين محمد. دروج برامج التكوين الاكاديمي في اعداد اخصائي المعلومات 2.0: دراسة تقييمية لبرامج التكوين بالمعهد العالي للتوثيق بتونس، مذكرة ماستر في علم المكتبات، 2017، ص38.

* تكمن أهمية التكوين المكتبي على مستوى الجامعة، في اعداد الكوادر البشرية المؤهلة علميا و فنيا و تقنيا، القادرة على الاطلاع بمهام العمل المكتبي و التوثيقي و المعلوماتي ومسؤولياته، بما يدعم مهنة المكتبات و يعمل على تطويرها. بالإضافة الى تعريف الدارسين بجوانب خدمات المعلومات المختلفة، و ربط ذلك بالمستجدات و التطورات المستمرة، بما في ذلك التطبيقات التقنية والتكنولوجية.... كما تتبلور أهمية التكوين العالي في مجال المكتبات، في القيام بدور ديناميكي و قيادي لمهنة المكتبات، و التفاعل الجاد مع المجتمع المكتبي.¹

* هذا الجدول يفصل في فئات الاطارات التي تضمها المؤسسة و اشباع رغباتها من احتياجات التكوين لها ، ومدى إتباع المكتبة لهرم الإطارات و إشباع إحتياجاتها المختلفة في كل الأوقات.

الجدول 05: يوضح احتياجات التكوين لفئة الإطارات في المؤسسة²

فئات الاطارات	احتياجات التكوين
إطارات دنيا	-مهارات التوجيه -مهارات تحفيز المرؤوسين -كيفية اعداد و تنفيذ البرامج -كيفية التخطيط والرقابة -كيفية الاتصال بالرئيس -كيفية التعامل مع الإدارة العليا
إطارات وسطى	-مهارات معمقة في وظائف التسيير -معرفة المصالح الأخرى في المؤسسة
إطارات عليا	-معرفة معمقة لوظائف و مصالح المؤسسة -التخطيط الاستراتيجي

¹كريمة مكاتي، المرجع السابق، ص92.

²التكوين ودوره في تحسين أداء الموظفين، 05. يونيو، المقال متوفر على الموقع psycho dz ،تمت الزيارة يوم 14 جوان 2021 على 19:33 .

3/التكوين الجيد ودوره في تأهيل اختصاصي المعلومات للعمل في البيئة الجديدة للمكتبات:

لقد الفقى الانفجار المعرفي و المعلوماتي و التكنولوجي الضخم بثقله الكبير على الانسان منذ منتف القرن 20، و أجبره على البحث في الوسائل و الاجراءات الكثيرة للتأقلم او التكيف معه، بل و بالقيام بتطبيقات عديدة في حياته¹

و بناء على التقدم العلمي والتقني و التطور في اساليب التعليم والتكوين و التدريب، و ظهور الحاجة الى اعداد و تدريب جيد و متجدد للموظف و العامل بصفة عامة و باستمرار لكي يمكنه من مواكبة التغيرات هذا الأمر اصبح يحتم ضرورة تحسين و تطوير برامج و اساليب الاعداد و التكوين و التدريب بصفة دائمة و الاستفادة من المفاهيم الجديدة و الاساليب الحديثة و التجارب و الاتجاهات العالمية و تطويره باستمرار.

و من المعروف ان غالبية البرامج التدريبية تتبع المنهج التقليدي للتعليم من خلال مدرب و مجموعة من المتدربين ، حيث يلقي المدرب مجموعة من المحاضرات النظرية و يجلس المتكونون و المتدربون يستمعون اليه و غالبا ما يكون هذا المدرب اكاديمي من المنظرين من علم المكتبات و لم يمارسوا العمل الحقيقي داخل المكتبة او مرفق معلومات، لذا فإن المؤسسات الوثائقية بحاجة الى نظام جديد يبين التحديات امام العاملين في المكتبات و يزودهم بالقوة و التفويض و المعارف لتطوير مهاراتهم و اعمالهم تتناسب مع متطلبات التغير السريع في المؤسسات التعليمية و من هذا المنظور فإن المعلومات و المعارف و المهارات ليست هي مكافأة التعليم بل عملية ديناميكية و ابداعية تساعد العاملين في المكتبات على تبني التغيير في مكتباتهم كما ان التعليم يمكن ان يكون اداة فعالة للتغيير في مكتباتهم، كما ان التعليم يمكن ان يكون اداة فعالة و استراتيجية، في حالة دمج الخبرة في النماذج التعليمية و التكوينية و التدريبية

2/مهارات و صفات اختصاصي المعلومات في عصر الجودة

1.2 مفهوم اختصاصي المعلومات:

هو شخص يهتم بمعالجة البيانات في المجالات المعرفية اكثر من اهتمامه.²
كما جاء في معجم الموارد البشرية: هو شخص مدرب تدريباً خاصاً في مجال العلم او عمل معين يركز جهود اختصاصه في هذا المجال و نمو داخله.³

¹ حاج، شعيب. دور التكوين و التدريب في تطوير المورد البشري بالمكتبات الجامعية. اطروحة دكتوراه. وهران: جامعة محمد بن احمد، ص 214.

² تركي، كنزة ، ناريمان خوني. المعايير الحديثة لمواصفات اخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية في ظل حركة الوصول الحر للمعلومات.

مذكرة ماجستير ، 2016، ص.26

³ المرجع نفسه، ص.26.

*هو الشخص المعني بتصميم وتشغيل إدارة نظم المعلومات وخدماتها بتوظيف وسائل تقنية المعلومات

لتسيير العديد من الوظائف الملقاة على عاتقه في العصر الرقمي.¹

هو من يستخدم (Informatin Profssional)*اختصاصي المعلومات

المعلومات في وظيفته استخدما استراتيجيا للمضي قدما برسالة مؤسسته. يحقق اختصاصي المعلومات ذلك من خلال تنمية مصادر المعلومات و خدماتها ونشرها و ادارتها. كما يسخر اختصاصي المعلومات التكنولوجيا كأداة حاسمة في تحقيق الاهداف.²

اذا اختصاصي المعلومات هو ذلك الشخص المسؤول عن المعلومات المكونة لرصيد المكتبة و تنظيمها وترتيبها وإعادة تقديمها للمستفيدين، ويتولى مجموعة من المهام مشكلة بذلك نشاطه الرئيسي للتمكن من تسيير النشاط العام للمكتبة .

2.2. مهارات وادوار اختصاصي المعلومات:

لكي يجيد اختصاصي المعلومات عمله في المكتبة و تمكنه من تسيير كل الانشطة الموكلة اليه لابد من توفره على مهارات مختلفة ومتطورة تمكنه من توفير المعلومات اللازمة للمستفيد و كذلك ترقيه لأدوار جديدة تتماشى مع البيئة الجديدة السائدة.

أ/مهارات اختصاصي المعلومات:

كان من النتائج الطبيعية للتطورات التي عرفتها المكتبات و مراكز المعلومات في مهنة اخصائي المعلومات تغير مهامه و ذلك تزامنا مع تطور و تنوع وسائل عمله، فأدى الترابط بين الوسيلة والعمل الى جعل هذه المهنة تأخذ ابعادا جديدة في المفهوم و التسمية من مكتبي الى وثائقي الى اخصائي معلومات الى خبير معلومات الى عالم معلومات...الخ، كانعكاس طبيعي للعصر الرقمي. اما من حيث المهام فإن الكثير من الباحثين قد وجدوا ان عمل اخصائي المعلومات و بعد ان كانت مهامه تدور حول عمليات فنية...اصبحت اليوم تدور حول عمليات تقنية فنية مثال: تصميم و ابتكار نظم المعلومات الرقمية مع ادارتها،

¹ الكاميشي، لطيفة. دور اخصائي المعلومات في ارساء المعرفة، ليبيا، متوفر على موقع <https://dspace.zu.edu.ly> تمت الزيارة في

20 جوان 2021 على 13:30.

² أبيل ايلين، جونز ريببكا، لاثام جون، ماجونوني دي، مارشال جوان جارد. كفايات اختصاصي المعلومات في القرن 21. مجلة فرع الخليج العربي، ترجمة: جبرحسن نعيمة، 2013، ص 02 Special Libraries Association.

توفير الوصول الى الشبكات و قواعد و بنوك المعلومات، الوساطة: باعتباره يعمل على استقبال أسئلة و استفسارات المستفيدين و يوفر لهم الأجوبة اعتمادا على ما يتوفر لديه من مراجع...¹
هناك مجموعة من المهارات التي يجب ان تتوفر في مدير المكتبة او مركز المعلومات في عالم اليوم، هي:²

أولا: مهارات فنية: تتعلق بالمهارات الفنية بتملك مدير المكتبة (اختصاصي المعلومات) او مراكز المعلومات مهارات التزويد والفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص واسترجاع المعلومات والحاسوب وتطبيقاته، وغيرها من المهارات الفنية حتى يستطيع توجيه رؤوسيه فيها، ومعالجة الأخطاء في هذه المجالات لدى ظهورها.

ثانيا: مهارات فكرية او عقلية: تتعلق بالمهارات الفكرية او العقلية بتملك مدير المكتبة أو مركز المعلومات مهارات التفكير الناقد البناء، التحليل المنطقي ومعرفة علاقة الجزئيات بالكلية ودورها فيها، ومهارات التفكير الابتكاري والإبداعي. اذ تعد مهارة الابتكار والابداع من المؤشرات المهمة للاستدلال على مدير المكتبة او مركز المعلومات العصري. فالمدير المبتكر او المبدع هو ذلك لديه سرعة الإحساس بالمشكلات، وهو الذي تتوافر لديه الأفكار الجديدة للتطوير او لحل المشكلات و هو الشخص المرن لان المرونة تعطي صاحبها إمكانية رؤية الأشياء في منظار جديد و من زوايا مختلفة فنجده يربط بين الأمور ويوفق بينها سعيا للخروج بنتائج جديدة، وهو الذي تجمع أفكاره بين الاصاله و الحداثة معا وصولا لحل مشكلة موجودة او إيجاد خدمة او منتج جديد، و هو الشخص الذي يعمل على الارتقاء بالمناخ الإبداعي في المكتبة او مركز المعلومات، و يضع معايير و أنظمة خاصة لتقييم الابتكار او الابداع و الأفكار الإبداعية.

ثالثا: مهارات إدارية: هناك مجموعة من المهارات الإدارية التي يجب توافرها في مدير المكتبة... وهي:

1-Personne Management-مهارات إدارة الافراد

2-Decision Making-مهارات حل المشكلات و اتخاذ القرارات

3-Communication-مهارات الاتصال

4-Change management Skills-مهارات احداث التغيير و ادارته

5-Team building skills-مهارات بناء الفريق

¹ قموح، ناجية، بودربان، عزالدين ، بوخالفة، خديجة . كفايات و مواصفات اخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة،

THE SLA-AGC Annual Conference. Abu Dhabi. United Arab Emirates .17-19 March 2015. P 07

² الترتوري، محمد عوض، جويحان اغادير ، عرفات. إدارة الجودة الشاملة: في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات ومراكز المعلومات ، ص 167.

6-Time Management مهارات إدارة الوقت

7-Crisis Management مهارات إدارة الازمات

8-Information Skills مهارات متصلة بالمعلومات

9-Negotiation Skills مهارات التفاوض

ب/ أدوار اختصاصي المعلومات:

...تتمثل في¹

توفير الوصول الى الانترنت: يمكن توفير المكتبة اتصالا بالانترنت² ... ووجب على اختصاصي المعلومات تسهيل الوصول اليها من قبل المستخدمين و الاستفادة منها بشكل او بأخر سواء من لم يحالفهم الحظ في الحصول على الخدمة مباشرة او للذين يريدون الاستفادة منها مرة أخرى دون عناء. استكشاف المعلومات: ان اهم دور لاختصاصي المعلومات هو توفير اكبر عدد من المعلومات للمستخدمين وذلك بعد ترتيبها وتنظيمها و إعادة بثها للمستخدمين و اختيار واقتناء المعلومات التي يحتاجون اليها وهم مطمئنون على انهم سيتحصلون على المعلومات التي ستضيف اليهم المعرفة اللازمة في مجالاتهم المختلفة.

التعليم و التثقيف: بتقدم التكنولوجيا واجتياحها مختلف المجالات ومنها المكتبات اقتصر على اختصاصي المكتبات ان يلبس ثوب المعلم وقيامه بمهنة التعليم التي فرضت نفسها عليه على غرار كيفية استخدام التقنيات الحديثة و كيفية البحث عن المعلومات واسترجاعها وكذلك العمل على إقامة الدورات وغيرها من الأمور التي تفيد المستخدمين.

النشر: يمكن ان يقوم اختصاصيو بتصميم مواقع الانترنت لنشر المعلومات من قبل المستخدمين،... ونشر القصص و المسابقات.

دور الوسيط: يستطيع اخصائيو المعلومات نيابة عن المستخدم من القيام ببعض العمليات المعقدة و التي تحتاج الى شرح مثل: البحوث المتقدمة، او استحداث برامج معينة.

تقييم المعلومات: يسعى اختصاصي المعلومات الى مساعدة المستخدمين لتقييم المعلومات المنشورة على الانترنت حسب معايير مضبوطة.

¹ عميمور، سهام. المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية. شهادة ماجستير في علم المكتبات، قسنطينة: جامعة منتوري ، 2011 ، ص110.

² المرجع نفسه، ص110-111.

تنظيم المعلومات: يمكن ان يقوم اخصائي المعلومات بالعمليات الفنية ك فهرسة وتكشيف كافة اوعية المعلومات التي تقتنيها المكتبة او تتوفر عبر الانترنت ك فهرسة أجزاء من الكتب الالكترونية او بعض المقالات ذات الموضوع الواحد.

تقديم المشورة: يستشير اخصائي المعلومات الجهات المسؤولة بإعداد الخطط والسياسات حول العديد من القضايا التي تخص خدمات المعلومات و الانترنت.

و للمكتبي دور كبير في خدمة البحث العلمي، و يشترط ان تتوفر فيه كل الصفات اللازمة لذلك منها: كفاءة تكوينية، قدرة مهنية، تخصص ميداني، فهو بذلك يكون في مستوى تقديم الخدمة للباحثين و مساعدتهم على انجاز بحوثهم العلمية و التكنولوجية، هذا الى إضافة الخدمات التي يقوم بها من تكشيف، استخلاص، انجاز القوائم، انشاء الفهارس و الإجابة على استفسارات الباحثين، فهو مطالب بالقيام بدور المكون، اذ يعرف الباحثين على¹ :

*الأدوات المتخصصة، ادلة بيبليوغرافية، كتب مراجع، بنوك المعلومات...

*استراتيجيات البحث لا سيما في التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال لنيل الاستقلالية في

تجديد المعارف

*كيفية انتاج وثيقة ما (انتاج بيبليوغرافيا)

*الإنتاج العلمي (البحث، النشرالعلمي...) بما فيه الطرق الجديدة للإنتاج كالنشر الالكتروني

*تقييم نقد المحتويات، خاصة مع المعلومات المتوفرة على الانترنت

و تدعيما لدور المكتبي في خدمة البحث العلمي، ينبغي على الجامعة ان تعترف بالمكتبة وان تسخر لها كل الإمكانيات الضرورية، كما انه على المكتبة ان تبرهن بأن وجودها أساسي في البيئة الالكترونية، و يشترط أيضا وجود مكتبيين بأعداد كافية و كفاءات اكيدة و تحضير قاعات مخصصة لذلك فهذان الشرطان اساسيان لتحقيق الهدف المطلوب.

3.2 صفات اختصاصي المعلومات المتصف بالجودة:

يجب على اخصائي المعلومات ان يتميز بمجموعة من الخصائص التي تمكنه من الاندماج في البيئة الحديثة. و من بين هذه الخصائص نجد² :

¹ عميمور، سهام. المرجع السابق، ص 42.

² حفصاوي، امينة، كريبو، حورية. الثقافة المعلوماتية ودورها في تطوير المهنة المكتبية: دراسة ميدانية بجامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة. مذكرة ماستر في علم المكتبات و التوثيق، 2016، ص 47.

-التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة: و هذا من خلال الإحاطة بكل ماهو جديد و الاقبال عليه من اجل مواكبة التغيرات و التكنولوجيات المتسارعة.

-رفع الاستقلالية في التكوين والتعليم: بمعنى التكوين المستمر و الذاتي للتأقلم مع المستجدات
-القدرة على العمل التشاوري: ان التزايد الكبير في حجم المعلومات و تعدد اشكالها و طرق نشرها.
جعلت الفرد غير قادر على الإحاطة بكل المستجدات في مجال المعرفة و هذا ما أدى الى العمل التعاوني و هو سمة من سمات البحث العلمي

-القدرة على تحمل المسؤوليات و حل المشاكل: يجب على كل فرد ان يتحلى بروح المسؤولية و تحمل الصعوبات و إيجاد حلول المشاكل التي تواجهه

-المرونة: كلما كان الفرد مرنا كانت له القدرة على تقبل التغيير و التجديد
-القدرة على الابداع و الابتكار: يساعد اخصائي المعلومات التفكير الجيد و الابداع على البحث و هذا ما يؤدي الى توفير وسائل البحث لمساعدة المستفيد في الحصول على ما يحتاجه.

-اليقظة المعلوماتية: على اخصائي المعلومات ان يكون يقظا في البحث عن مصادر المعلومات من اجل اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

4.2 معايير جودة اختصاصي المعلومات:

ان وظائف المكتبة يجب ان تصنف على اساس المسؤوليات و التبعات التي تقع على كاهل من يقوم بها، من اجل الوصول الى الاهداف التنظيمية للعمل التي وكلت اليهم. ويجب على المسؤولين و المشرفين على الاقسام الادارية بالمكتبات و مراكو المعلومات ان يقوموا بتقييم اخصائي المكتبات و المعلومات مرة واحدة في السنة على الاقل¹

وتلك المعايير هي:²

*معرفة وفهم العمل:

العلم بفلسفة المشروع و منطلقاته و اهدافه و لوائحه و نظمه و ضوابطه بحيث يؤدي ذلك الى جودة العمل و تلافي المشاكل و الصعوبات و تحسين بيئة العمل الداخلية و تطوير العمليات و الارتقاء بالمنتجات.

¹المستكاوي، حامد . معايير جودة اخصائي المكتبات و المعلومات، متاح على الخط على الموقع Gaper.yoo7.com،

تمت الزيارة في 01 جوان 2021 على الساعة 22:00 .

² المرجع نفسه. نفس توقيت الزيارة.

***الفاعلية:**

القدرة على تحقيق اهداف العامة والخاصة، وكذلك انجاز المهام على مستوى الفريق و مستوى الفرد، و توجيه كل الطاقات نحو ذلك.

***الكفاءة:**

القدرة على تحسين استخدام الموارد المادية و البشرية و الظروف المحيطة لتحقيق الاهداف، و كذلك المهارة في انجاز المهام بأقل تكلفة سواء في الوقت او الجهد او المال.

***نوعية الاداء وكميته:**

مدى الحرص على حسن التعامل مع الآخرين و مراعاة اختلاف الطبائع و المشاعر و احترام الآراء و التعامل بالثقة و الموضوعية و الصدق.

***التعاون:**

العمل مع الآخرين لإنجاز العمل و تحمل المسؤولية و مساعدة الزملاء و سد جوانب القصور و النقص بكل الوسائل و الاساليب، و وضع الامكانيات الفردية لخدمة العمل و المستفيدين.

***العمل الجماعي:**

القدرة على مشاركة الآخرين في العمل و اتخاذ القرارات و حل المشكلات و التأثير الإيجابي المتبادل، كذلك الشعور بالانتماء للمجموعة و تقدير الآخرين.

***الالتزام:**

الانضباط في العمل و الدوام الرسمي، و تتبع اللوائح و القوانين، و تقبل التوجيهات و الاوامر، و بذل الجهد اللازم للقيام بمهام العمل و اتباع فلسفته و نظمه.

***قيم العمل:**

المحافظة على قيم العمل العامة مثل: الصدق و الامانة و الخلق الحسن، و حسن التعامل، و القيم الخاصة مثل: المسؤولية و الموضوعية و روح الفريق و الثقة و الكتمان.

***التطوير:**

التنمية الذاتية المستمرة في مجال العمل و الحرص على ذلك.
القدرة على المبادلة و توليد الافكار و تقديم الاقتراحات، و تحسين العمل و الارتقاء به.

الخلاصة

تتعرض المكتبات لمشاكل و عقبات على غرار المؤسسات الخدمية الاخرى، و يجب عليها ان تقوم بدراستها و اعداد الحلول لها، كما ان اختصاصي المعلومات لن يسلم من هذه العقبات فجاء التكوين ليكسبه كفاءات تساهم في التسيير العقلاني لمرافق المكتبة وتقليل الصعوبات القائمة، و تتدخل المعايير المختلفة لضمان تطبيق مايسمى بالجودة داخل الكيان المكتبي و تعميمها في كافة مرافق المكتبة، ليسهل التسيير العام لها من قبل اختصاصي المعلومات. كما نشير الى ان كل مكتبة تختار معيار مناسب لها وتطبقه وتعمل به فيما يساعدها علي تحقيق اهدافها المسطرة بجودة وكفاءة.

الفصل الرابع: نتائج

ومخرجات الدراسة

الميراثية

تكتسي المكتبات الجامعية مكانة بارزة في المجتمع لكونها فضاء و مصدر للعلم و المعرفة للمستفيدين الطلبة منهم و الاساتذة و غيرهم من الاعضاء الذين لهم علاقة وطيدة بالمكتبة، و دورها الفعال في اثراء الرصيد المعرفي و العلمي. و نظرا للكم الهائل من المعلومات في عصر المعرفة و التكنولوجيا صار الاهتمام بها يشمل حيزا كبيرا من قبل المسؤولين فوجب عليهم تطوير البيئة و البنية المكتبية و جعلها تتماشى مع الصراع المعلوماتي القائم في قطاع الخدمات، واعطائها الاولوية القصوى من حيث التجهيزات المختلفة و العنصر البشري الكفؤ و المؤهل لتلبية رغبات المستفيدين وتحقيق الاهداف والخدمات التي نشأ من اجلها هذا الكيان بأقصى جودة و دون ضعف او كسل من قبل اختصاصي المعلومات الذي يعتبر الحلقة الاقوى و الابرز في المكتبة لأنه لولاه لما استطاعت المكتبة ان تبدأ نشاطها اساسا، اذ اصبح دوره اكبر من ذي قبل في ارساء معالم الجودة في الخدمة المكتبية.

لذا من اجل التعرف على دور اختصاصي المعلومات في تحقيق جودة خدمات المكتبات الجامعية لا بد من اجراء دراسة ميدانية مكملة للجانب النظري، لنتمكن من معرفة مدى تطبيق الجودة الخدمة في المكتبات.

* و قد اتبعنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي لمسايرته لوقائع الدراسة، و حدود الدراسة التي تتمثل جغرافيا في المكتبة المركزية لجامعة باتنة1 الحاج لخضر و زمنيا قضينا تقريبا 4 اشهر لإتمام هذه الدراسة من فيفيري الى جوان 2021، و تتمثل الحدود الموضوعية في معرفة الجهود المتضافرة من قبل اختصاصي المعلومات في تحقيق جودة الخدمة بالمكتبات الجامعية. اما الحدود البشرية فتمثلت في الافراد الذين هم محل دراستنا. و تمثل عينة الدراسة فنشير اليها في الجدول التالي الذي يمثل عينة الدراسة الاجمالية و قدرت ب39 عامل، و قد حذفنا عينة الامن و عاملات النظافة والحراس كونهم غير معنيين بهذه الدراسة، وقد استرجعنا فقط 20 استمارة من العدد الكلي اي بنسبة 51.28/ و يرجع عدم استرجاعنا للعدد الكلي للاستمارات الموزعة لخروج المبكر للعمال دون علمنا، و كذلك عدم انصياع العديد منهم للاجابة عن الاستبيان لانعرف سبب ذلك، وضياع مجموعة منها تركت لدى احد العمال لكنه غادر و لم يكن بوسعنا ان نعود بحكم ان الجامعة بصفة عامة دخلت في عطلة صيفية.

الجدول رقم 06: عينة الدراسة

العدد	اصناف العمال	العينة المبحوثة
1	رئيس محافظي المكتبات الجامعية	موظفي المكتبة المركزية
5	ملحق بامكتبات	
10	مساعد مكتبات	
11	عون تقني مكتبات	
1	تقني ساميب في الاعلام آلي	
1	مهندس في الاعلام الالي	
2	عون ادخال البيانات	
4	عمال مهنيين	
1	عقود الادماج المهني	
	متخصصين في علم المكتبات	
3	غير متخصصين في علم المكتبات	
39	المجموع	

1.التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر باتنة1:

تعد المكتبة الجامعية هيكل يحتوي على مجموعة من المصالح التي تقوم على خدمة الطالب و لكل مصلحة من هذه المصالح لها دور ما تقوم به على رأسه الماضي قدما نحو الرقي، و تختلف هذه المكتبات من مكتبة الى اخرى و ذلك من خلال الخدمات التي تقدمها بالخصوص الى الطالب و لعل من هذه المكتبات المكتبة المركزية التي ما تباطأ المسؤولين بها بتقديم جهودهم المتواصلة، وذلك رغبة منهم في تقديم الافضل لرواد المكتبة، غير ان السؤال المطروح ماهي المكتبة المركزية و دورها و الغاية منها في جامعة الحاج لخضر؟

فالمكتبة المركزية تعد من اهم المؤسسات المتواجدة في جامعة الحاج لخضر لولاية باتنة فهي ذات طابع مربع الشكل تتوسط الجامعة يحيط بها كل من: كلية العلوم وعلوم البيطرة و علوم الارض و البيولوجيا و معهد الوقاية والامن الصناعي بالاضافة الى معهد الاعلام الآلي.

أ/نشأة المكتبة المركزية:

انشأت المكتبة المركزية لجامعة باتنة عام 1979م، و قد فتحت ابوابها لأول مرة بالمركو الجامعي "عبروق مدني"، و قد تم تحويلها الى موقعها الحالي في قلب جامعة الحاج لخضر باتنة 2001م،

حيث يتميو المقر الحالي بكبر المساحة و تعدد المصالح و الخدمات، حيث تتربع على 5 طوابق مساحتها تقدر بحوالي 2500م². ب/مصالح المكتبة المركزية:

*الطابق الارضي: يحتوي الطابق الارضي على:

-مصلحة الرسائل: حيث تحتوي على 2146 عنوان رسالة تخرج.

-مصلحة البرايل: وهي قاعة متخصصة للاشخاص المكفوفين، وتحتوي القاعة على مكان مخصص للمطالعة، حوالي 700 عنوان كتاب برايل.

-مصلحة الاقتناء: يتم في هذه المصلحة استلام مقتنيات الكتب من الممولين و مراقبة تطبيقها مع قوائم الطلب ثم تصنيفها و اعطائها رقمها الاستدلالي، و ادخال عناوينها في قاعدة البيانات، وقد قسمت المصلحة الى قسمين الاول خاص بكتب اللغة العربية و الثاني باللغة الاجنبية، وذلك من اجل تسهيل وتنظيم العملية.

-مصلحة الانخراط: ويتم في هذه في هذه المصلحة ايداع ملفات الانخراط من طرف الطلبة و استلام بطاقة المكتبة وتجديدها وكذلك التحصل على التبرئة.

-الطابق الاول: يحتوي الطابق على:

مصلحة الاعارة الداخلية، مصلحة اللغات الاجنبية"اعارة خاجية"، مصلحة التكنولوجيا"اعارة خارجية".

جناح اداري يتكون من:

1-مصلحة التنسيق: هي مصلحة تقوم بين المتكبة المركزية و مكتبات الكليات.

2-مصلحة البحث الببليوغرافي: هي مصلحة تقوم بتصحيح و مراقبة قاعدة البيانات.

3-مصلحة الارشاد والتوجيه: القيام بالانشطة المختلفة، وتصحيح و مراقبة قاعدة البيانات.

4-مصلحة الاقتناء: مصلحة تقوم بالسهر على عملية الاقتناء و مراقبة الفواتير و القوائم.

-الطابق الثالث: يتكون من:

*مصلحة علوم الطبيعة و الحياة'اعارة خارجية'، مصلحة العلوم الانسانية 'اعارة خارجية'.

-الطابق الرابع: يحتوي على:

مصلحة العلوم الانسانية2"اعادة خارجية"، مخون لتشعيب الكتب غير المطلوبة.

وللمكتبة المركوية 3 اشتراكات على الخط:

: قاعدة البيانات "الحرية كوكتيل" رتجمع اكثر من 21 قاعدة بيانات ***Sience direct**

لأكثر من 900مجلة.

: اشتراك لمدة سنة واحدة 2011*Emconulte

: اشتراك لمدة سنة واحدة 2011*Technique de l'ingenier

ج/اوقات العمل و العدد الكلي للعمال:

1/ توقات العمل:

-من الاحد الى الخميس 08:00 الى غاية 16:30 مع نظام المناوبة لأقسام الاعارة.

-اضافة الى قاعة البحث الوثائقي المفتوحة لطلبة الدكتوراه و الباحثين كل ايام الاسبوع ماعدا يوم

الجمعة من 08:00 الى 20:00

2/ المجموع الكلي للعمال:

تتكون المكتبة المركزية لجامعة باتنة 01 من مجموعة من العمال يندرجون ضمن الجول التالي:

الجدول 07: يمثل عدد العمال في المكتبة المركزية الحاج لخضر

الرقم	الوظيفة	العدد
01	رئيس محفظي المكتبات الجامعية "المدير"	01
02	ملحق بالمكتبات الجامعية المستوى الثاني "ماستر2"	04
03	مهندس في الاعلام الآلي	01
04	ملحق بالمكتبات الجامعية المستوى الاول "ليسانس"	05
05	مساعد مكثي "تقني سامي في المكتبات"	10
06	تقني سامي في الاعلام الآلي	01
07	عون تقني للمكتبات "شهادة السنة 2 ثانوي +تطوين مدة سنة بعد التوظيف"	11
08	عزن ادخال البيانات	02
09	اعوان الامن	05
10	عاملات النظافة	03
11	الحراس	02
12	عمال مهنيين	04
13	عقود الادمج المهنيين	01
	متخصصين في علم المكتبات	03
	غير متخصصين في علم المكتبات	
المجموع		53

2/تحليل البيانات:

للتوصل الى النتائج المرجوة لكل دراسة لابد من تحليل البيانات المتحصل عليها تحليلًا منطقيًا يتماشى مع طبيعة الموضوع المختار.

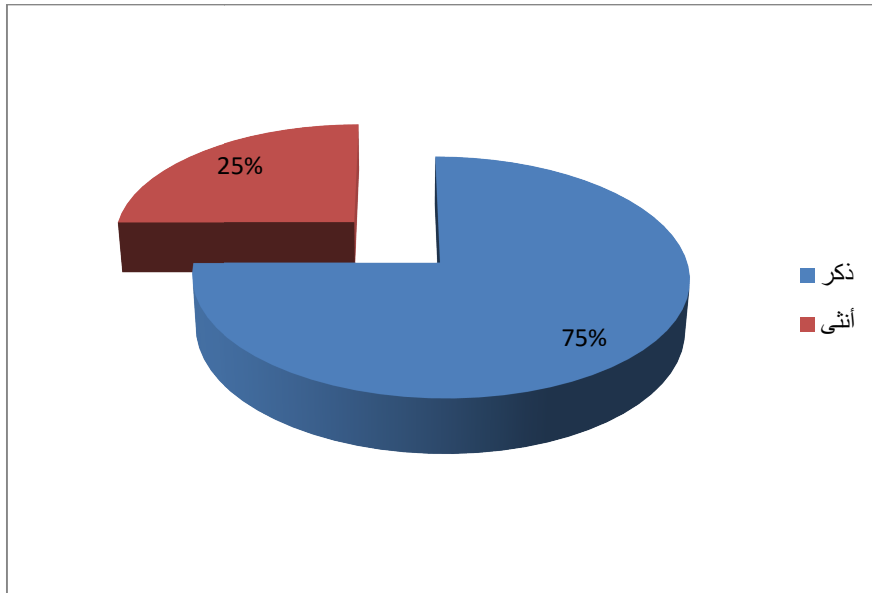
تحليل الاستبيان:

1.2الحوارالاول:

1.1.2:الجنس:

الجدول رقم8:الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	15	75
انثى	5	25
المجموع	20	100



الشكل رقم 04 : نسب توزيع كل من الذكروالانثى في المكتبة

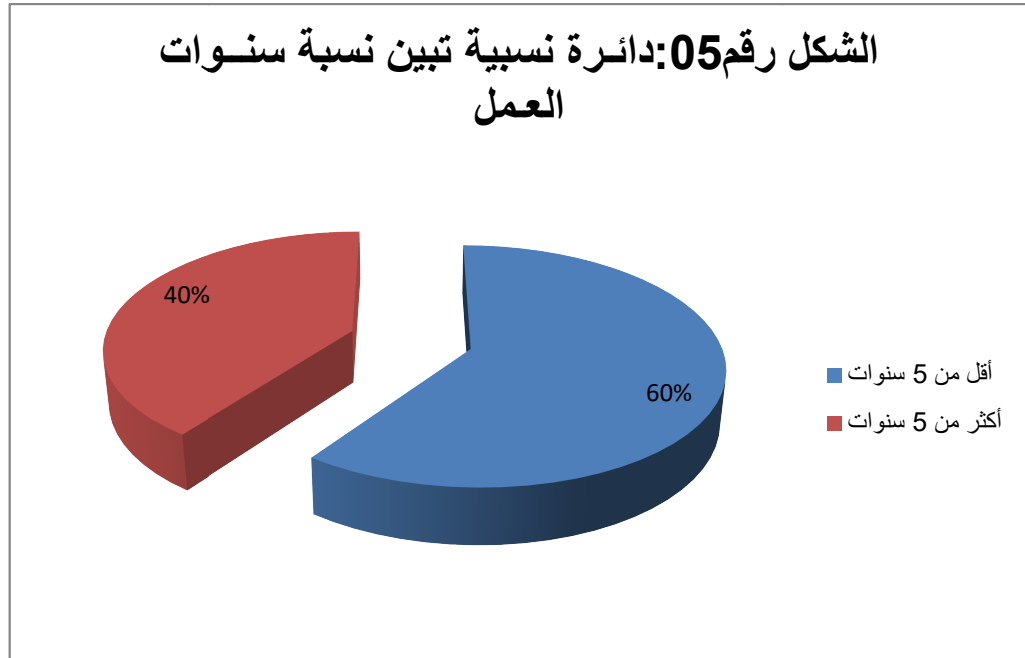
عند تحليلنا لهذا السؤال الخاصة بالعينة المختارة توصلنا من خلال الجدول الذي يشمل النسب التي يشغلها كل من الذكر و الانثى، حيث وجدنا ان نسبة الذكور تفوق نسبة الاناث و قدرت ب75/ وهذا

يدل على ان المكتبة تحبذ استقطاب الجنس الذكري على الانثوي لما لديهم من اطلاع واسع على محتوى اعمالهم ولهم بنية جسدية قوية ، بينما قدرت نسبة الاناث ب 25 من المئة هذه النسبة ضئيلة بالنسبة لفئة الذكور وهذا راجع الى نتائج المسابقات و الاختيارات التي تقوم بها المكتبة لزيادة العامل البشري فيها و من هنا نستنتج اننا فئة الذكور تسعى جاهدة لتحسين الواقع الخدمي للمكتبات و العمل على توفير المعلومات المناسبة للمستفيدين.و هذا ما يوضحه الشكل رقم 04 حيث نلاحظ بالعين المجردة مدى كبر نسبة الذكور في المكتبة على عكس الاناث.

2.1.2 سنوات الخبرة المهنية:

الجدول رقم 9:سنوات العمل

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
اقل من 5 سنوات	12	60
اكثر من 5 سنوات	8	40
المجموع	20	100



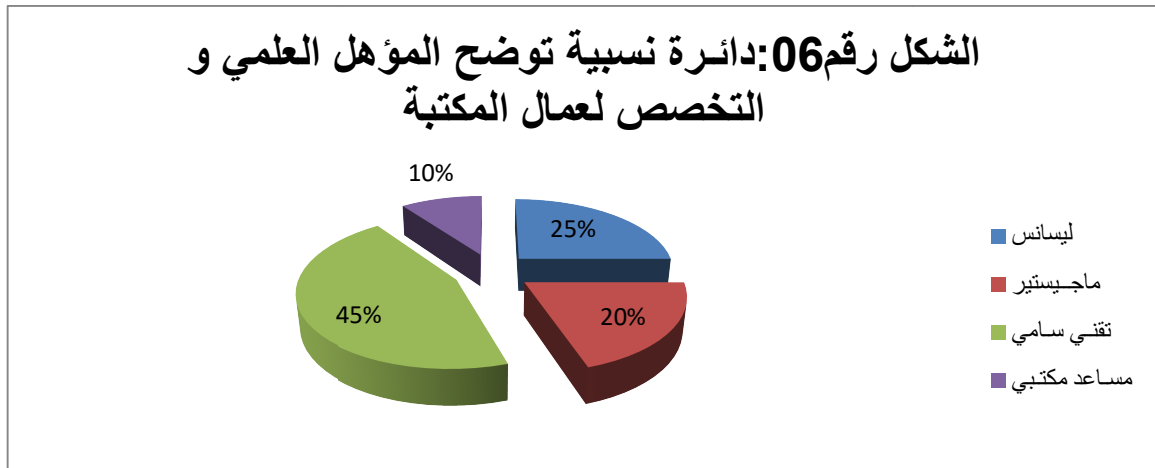
الشكل رقم 05 : دائرة نسبية تبين نسبة سنوات العمل

من خلال الجدول رقم يتضح لنا ان 60 من المئة من الافراد العاملين في المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر للعيونة المقصودة ، لهم خبرة مهنية اقي من 5 سنوات وذلك مرجح لأنهم التحقوا حديثا بمناصبهم هذه، وكذا اضافة الى موظفوا عقود ما قبل التشغيل وهذا يعني عمل المكتبة على استقطاب العنصر البشري خاصة المتخصصين في مجال علم المكتبات مما يساهم من فتح الطريق المباشر على تطبيق معالم الجودة و اظهار ملامحها في الخدمات المقدمة، ونجد نسبة 40/ من الفئة يتمتعون بخبرة اكثر من 5 سنوات تتوزع على الافراد الذين لهم اقدمية العمل في المكتبة مثل المدير و عقود ما قبل التشغيل الذين وظفوا سابقا ولهم خبرة في العمل مما تزيد من الزيادة في النشاط و توجيه الفئات الجديدة المنظمة للعمل حديثا فقط، و الشكل رقم 05 يؤكد لنا ما نتج عن الجدول و يدعم النتيجة المتوصل اليها ، و تعتبر خبرة العمل مؤشر اساسي لاكتساب الخبرة المهنية لاختصاصي المعلومات، و ادراك المسؤولين على حتمية تجهيزهم ليسا يروا البيئة المختلفة والمتغيرة للعمل.

3.1.2 المؤهل العلمي:

الجدول رقم 10: المؤهل العلمي والتخصص

الشهادة	التكرار	النسبة
ليسانس	5	25
ماجستير	4	20
تقني سامي	9	45
مساعد مكتبي	2	10
المجموع	20	100



الشكل رقم 06 : دائر نسبية توضح المؤهل العلمي والتخصص لعمال المكتبة

من خلال تحليلنا للسؤال الخاص بالتخصص للفئة تبين لنا ان النسبة العالية استحوذ عليها مستوى التقني سامي بنسبة 45/ و عددهم 9 و هذا ما يؤكد لنا لبحث المكتبة على هذه الفئة و الاستحواذ عليها لأن جل دراستهم كانت تطبيقية محضه اثناء الدراسة مما يمكنهم في الدخول الى جو العمل بسلامة و مرونة و دون عوائق، اما المستوى الجامعي ليسانس وبلغ عددهم 5 و قدرت نسبتهم ب25 هذه النسبة قليلة بالنسبة للمستوى الجامعي حيث يعمل المسؤولون على تدريب هذه الفئة اولا قبل منحها صلاحيات تقديم الخدمات المختلفة والقيام بأنشطة المكتبة المتعددة لتعريفها على مناخ العمل السائد و كيفية العمل عليهم بالتالي سيأخذ وقت للتعلم و اكتساب المبادئ الاولية للعمل داخل المكتبة، اما باقي افراد العينة فيتوزعون بنسب مختلفة منهم من لديه ماجستير قدروا بنسبة 20/ و منهم من لديه رتبة مساعد مكتبي و قدرت ب10/ على اختلاف النسب الاولى نجد هذه النسبتين الاخيرتين اصغر من الاولتين و هذا يدل على احتياج المكتبة لمثل هذه الفئات لزيادة و دعم و تيرة العمل و المساهمة في تحقيق الاهداف المعلنة لها ، و كما يوضحه الشكل رقم 06 الذي يوضح مدى توزيع المؤهل العلمي بنسب متفاوتة مما يعني استقطاب المكتبة لمختلف التخصصات التي تستفيد منها في مجال الخدمات و المعلومات، وهذا التفاوت في خبرة العاملين يفسر تجدد الموظفين على المدى المتوسط و هذا راجح لاعتماد التوظيف لأصحاب عقود يمكن ان تكون قصيرة المدى على الاخرى.

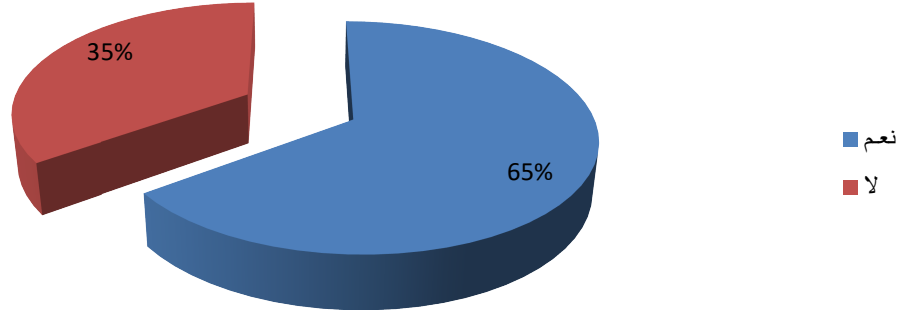
2.2 المحور الثاني:اهتمام المكتبات الجامعية الجواترية بتطبيق نظام الجودة:

س1) هل لديكم علم مسبق بأهمية تطبيق الجودة بالمكتبات عموما و الجامعية خصوصا؟

جدول رقم 11:اهمية تطبيق الجودة بالمكتبات عموما و الجامعية خصوصا

الاختيارات	القرار	النسبة
نعم	13	65
لا	7	35
المجموع	9	100

الشكل رقم 07: دائرة نسبية تبين أهمية تطبيق الجودة بالمكتبات عموما و الجامعية خصوصا بالنسبة للعمال



الشكل رقم 07 : دائرة نسبية تبين أهمية تطبيق الجودة بالمكتبات عموما الجامعية خصوصا بالنسبة لعمال

تدل النتائج الاحصائية المتعلقة بمدى علم و اهمية تطبيق الجودة بالمكتبات عموما و الجامعية خصوصا، في هذه الدراسة قدرت نسبة 65 بالمئة من الاشخاص يقيمون علمهم بأهمية الجودة بالايجابية وذلك لأهميتها في تحسين الخدمات بين المكتبيين و تسهيل عملهم، و لإطلاعهم المتكرر علة الدور الذي تلعبه الجودة في تنمية العمل و روح التنافس بين العمال لأداء خالي من السلبيات و التعقيدات.

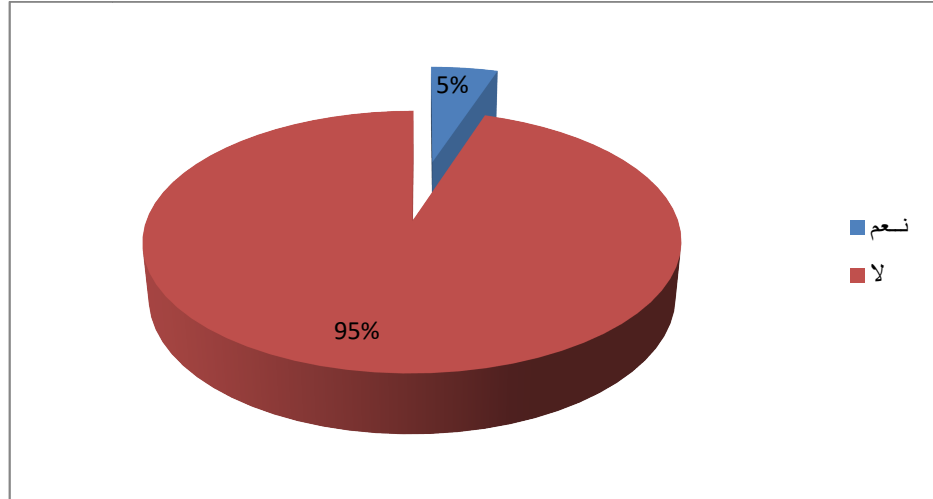
اما بقية العينة التي قدرت نسبتها ب35/ فكانت اجابتهم عكس الفئة الاولى ويعود ذلك الى الخصائص الشخصية و المستوى التعليمي و سنوات الخبرة لهؤلاء المكتبيين داخل المكتبة، و هذا ما يدل عليه ايضا الاجابة الشخصية في تحليل المقابلة في السؤال الاول من المحور الاول من محدودية الاطلاع على الجودة واهميتها الشكل رقم 07 يشرح بكل وضوح تصويت العمال لأهمية تطبيق الجودة في المكتبات وخاصة الجامعية ، مما يعني ان اغلبهم لهم وعي تام بأهمية تطبيق الجودة على خلاف النسبة الاخرى التي توضح عدم الاهتمام بالجودة وتطبيقها بالمكتبة، و ايضا بالرغم من ان المسؤول ليس لديه علم كافي حول الجودة بصفة عامة وهذا يتجلى في الجواب الاول من المحور الاول للمقابلة حول امتلاك اطلاع حول اهمية تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية وكانت اجابته "ليس كثيرا... اطلعنا محدود بهذا الخصوص " فبالرغم من الاطلاع القليل على اهمية تطبيق الجودة من قبل المسؤول إلا انه في جوابه الثاني من نفس المحور، السؤال كان يتمحور على الحرص على تطبيق مبادئ و معايير الجودة فقد كانت اجابته أحيانا وبالتالي فإن تطبيق الجودة من قبل مسؤول المكتبة تظهر في شكليات بسيطة ليست كبيرة ولا بد من هذا يرجح الى

كاريزمة المسؤول وتفكيره و ما اذا كان يود ان تتجه المكتبة الى فضاءات التقدم فعليه ان يعمم بكل حيثيات الجودة وعدم اغفال اي طرف منها.

س2) هل يحرص القائمون بمكتبتكم تعميم ثقافة الجودة بين كل افرادها؟

الجدول رقم12: الحرص على تعميم ثقافة الجودة بين افراد المكتبة

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	1	5
لا	19	95
المجموع	20	100



الشكل رقم 08 : دائرة نسبية تبين مدى تعميم ثقافة الجودة بين أفراد المكتبة

عند ملاحظتنا للجدول نجد ان نسبة 5 بالمائة فقط من المكتبيين اجابوا على هذا السؤال ب نعم وهذا راجع الى عدم توعية المسؤولين للعمال بضرورة تحقيق الجودة في نشاطات المكتبة و تعميمها بين ثنايا المكتبة لما تحمله الجودة من اهداف لتحقيق مبتغى المكتبة وتحقيق رغبات المستفيدين المختلفة وتدعم هذه الاجابة كل من اجابة المسؤول على السؤال الثاني من المحور الاول للمقابلة، و ما توضحه الدائرة النسبية ايضا الموضحة في الشكل رقم 08 من عدم امتلاك الموظفين الثقافة التامة و العامة للجودة لتعميمها في المكتبة بصفة عامة.

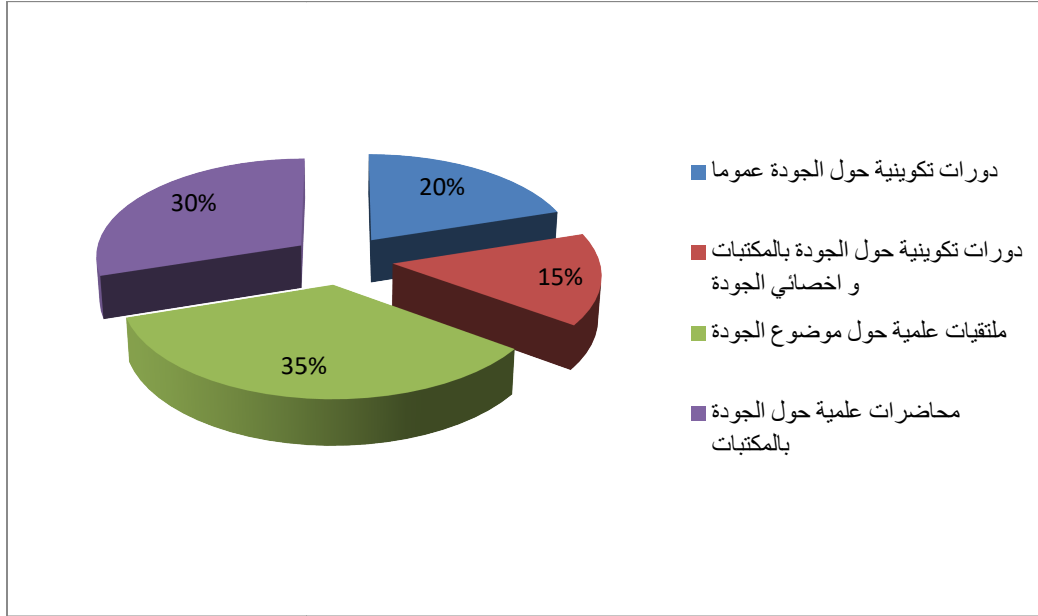
اما بقية العينة فقدرت نسبتها ب95 بالمئة و يتضح من خلالها ان المكتبة تعاني من تهميش ملاحظ وهذا يعتبر عائقا حقيقيا لتحقيق لنشر الجودة فالجودة مسؤولية الجميع خاصة في عصر اصبح يطلق عليه اسم عصر الجودة، اما بالنسبة لمدير المكتبة فكانت اجابته على الاجراءات المتبعة لتحقيق الجودة فكانت استقطاب الطلبة و ارشادهم و توجيههم في دراساتهم ، و بالتالي نلاحظ تناقض من حيث اجابة النسبة 95/ و اجابة المسؤول عن السؤال الثالث من المحور الاول حيث جاء السؤال ماهي الاجراءات المتبعة لتحقيق الجودة بالمكتبة وكانت اجابته استقطاب اكبر عدد من الطلاب و خدمتهم وتقديم الارشادات لهم بخصوص دراساتهم و بحوثهم، اذا من هنا فالمسؤول يطبق جزء صغير من الجودة بطريقة غير مباشرة في المكتبة وهذا ما يمثل الاستهتار بعدم تبني جل النظام وجعله مشعل لريادة المكتبة وخدماتها.

-ردود المبحوثين جاءت اغليبتها منافية لحرص القائمين على المكتبة بمدى اهمية اعتماد الجودة في تقديم الخدمات بأسهل و أسرع طريقة من حيث الوقت وخاصة في عالم المعلومات و ان الخط الاول المستفيد هم اغلبية الطلبة، و بالتالي على المكتبة ان تراعي من جديد وان تسعى لتطبيق الجودة بين مختلف افرادها.

س(4) هل تقيم او تشارك مكتبتكم نشاطات حول الجودة؟

الجدول رقم13: ومشاركة المكتبة لنشاطات حول الجودة

الاختيارات	التكرار	النسبة
دورات تكوينية حول الجودة عموما	4	20
دورات تكوينية حول الجودة بالمكتبات و اخصائي الجودة	3	15
ملتقيات علمية حول موضوع الجودة	7	35
محاضرات علمية حول الجودة بالمكتبات	6	30
المجموع	20	100



الشكل رقم 09 : دائرة نسبية تبين : نسبة مشاركة المكتبة لنشاطات حول الجودة

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ تفاوت في الاجابات المبحوثين بنسب متقاربة حول اقامة المكتبة ولنشاطات تحسيسية حول جودة الخدمة المكتبية لاحتنا اعتماد المسؤولين على ان الملتقيات العلمية حول موضوع الجودة في المكتبات و هي تمثل العيار الاول لتقييم مدى مشاركة المكتبة في النشاطات التي تخص الجودة حيث قدرت بنسبة 35/ وهذا بسبب حضور مختصين و دكاترة من ذوي الاختصاص من كبريات الجامعات وحتى من خارج البلد هذا يدعم تعميم افكار اساسية لا غنى عنها عن الجودة والاشارة الى اهميتها في كل المؤسسات و هذا ياهم اكثر على ترسيخ مفهوم الجودة و تطبيق اكثر للمعلمها في الخدمة و احياء ثقافتها بين العمال ، ثم يليها عيار المحاضرات العلمية حول الجودة في المكتبات و قرت ب 30/ دلت هذه النسبة على مدى اهتمام هذه الفئة بالمحاضرات العلمية و الاكتفاء بها فيما يخص الجودة داخل المكتبات و مدى مشاركة المكتبة بها لفرض و نشر الجودة ، اما بالنسبة للدورات التكوينية حول الجودة فقدرت نسبته ب 20/ من الملاحظ لهذه النسبة انها قليلة ويرجع ذلك الى اختيار الموظفين المشاركة في مثل هذه الدورات بصفة قليلة اي ان ذلك يكون اختيارا من قبلهم دون فرض من المكتبة ، اما النسبة المتبقية 15/ فكانت تخص الدورات التكوينية حول الجودة بالمكتبات و اخصائي المعلومات يمكن القول ان هذه المشاركة ضئيلة لانعدام وجود اخصائي معلومات بالمكتبة و انشاء دورات خاصة بالجودة تفيد و يستفيد منها في عمله ، من خلال هذا التحليل نلاحظ انه لا يمكن اتباع منهج دقيق لتقييم مشاركة المكتبة في نشاطات حول الجودة لأنه يختلف الوضع في كل مرة بالنسبة للمكتبة و القائمين عليها و قد أشار المسؤول المكتبة من خلال اجابته على السؤال الثالث من المحور الثالث حول تكليف الطاقم البشري

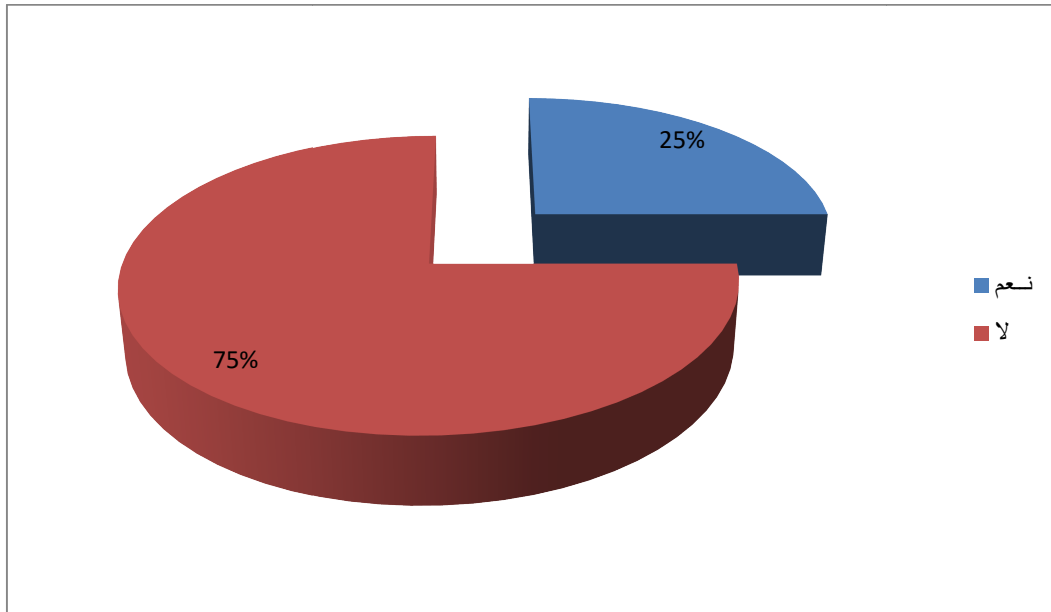
ببعض النشاطات وكانت اجابته بنعم، وبالتالي فإن مسؤول المكتبة يعطي اوامر بالقيام بنشاطات واعمال داخل المكتبة و من المتوقع ان من بعضها مشاركة المكتبة في نشاطات مختلفة على غير العادة، وبالتالي نرجح استيعاب المسؤول لأهمية نشاط المكتبة خاصة النشاطات التوعوية في مجال الجودة ومبادئها.

3.2 المحور الثالث: جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية الجوائية:

س1) هل تسعون من خلال وظائفكم بالمكتبة لتقديم اجود الخدمات للمستفيدين؟

جدول رقم 14: تقديم اجود خدمة للمستفيد

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	5	25
لا	15	75
المجموع	20	100



الشكل رقم 10: دائرة نسبين نسبة : تقديم اجود خدمة للمستفيد

من خلال الجدول نلاحظ ان 25/ قالوا بأن المكتبة تسعى لتقديم اجود الخدمات للمستخدمين و هي الفئة نفسها التي لها ثقافة الجودة و التي تسعى الى تعميمها في المكتبة و هذا راجع لمساهماتهم في تقييم نشاط المكتبة والتي لها علم بضرورة تقديم خدمة ذات جودة من اجل استقطاب اكبر عدد من المستخدمين و تلبية رغباتهم المختلفة و اشباع حاجاتهم العلمية.

اما النسبة المتبقية فأشارت عكس الفئة الاولى التي قدرت ب75/ يمكننا القول ان هذه الفئة لا تعبراي اهتمام بالجودة مثل المجموعة الاولى وان كان لديها فقط نسبة صغيرة من ثقافة الجودة فهي لا تقوم بإظهارها علانية في الخدمة المقدمة و هذا يرجع الى عدم الاشباع الكافي لفكرة الجودة عامة ، و مرجح ان هذه النسبة من الفئة التي يهتمها فقط تقديم خدمة فورية سريعة للمستخدمين دون زيادة او نقصان وعدم تلبية حاجاته المتتالية و المختلفة عكس الفئة الاولى التي تعمل بانتظام على ذلك دون كلل او ملل، و كذلك من خلال اجابة المسؤول على السؤال الثاني من المحور الثاني حول تطبيق الجودة كانت اجابته "احيانا" وهذا ماينطبق على الفئة ذات الاجابة السلبية في الجدول اي لو كان المسؤول واعي بتطبيق الجودة فإن حرص العاملين على تقديم خدمة جيدة وذات جودة في المكتبة ستكون من اولوياتهم والعكس صحيح.

س3) كيف تقومون بعملية تقييم الخدمات المقدمة من طرف مكتبتكم؟

اخذنا مجموعة فقط من الاجوبة المتمثلة كالتالي:

-من خلال سرعة تقديم الخدمة للمستخدمين و قبولها من طرفه تقبلا حسنا الى جيد

-التوافد الغفير للطلبة عامة على قاعات المكتبة

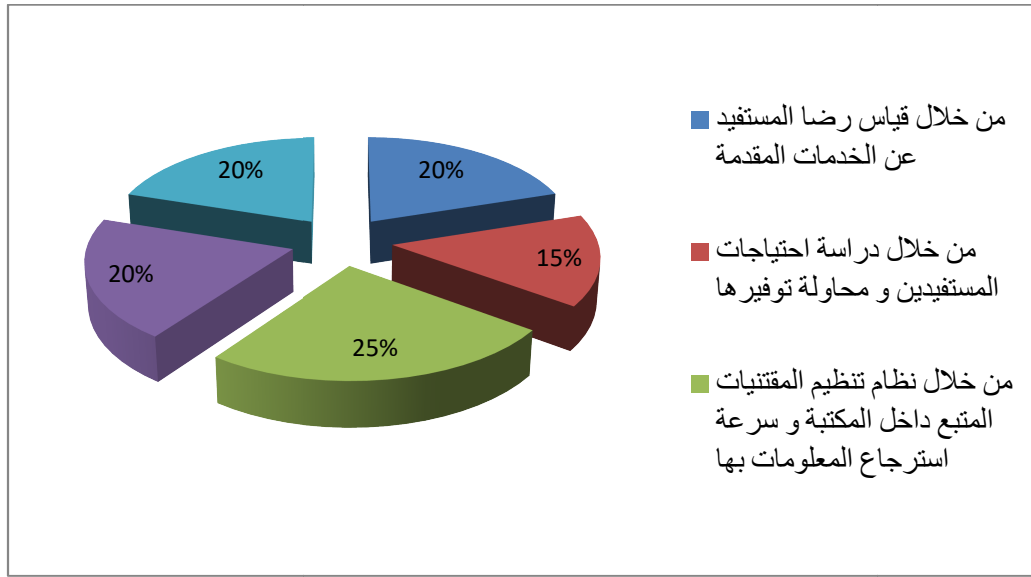
-الطلب المتكرر على الاوعية المعلوماتية المقدمة من طرفنا للطلبة

-استخدام الموقع الالكتروني للمكتبة و التسجيل فيه و بحث المستخدمين عن كتب الكترونية او السؤال عن معلومات معينو اوغيرها

* اذا فإن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة عامة يستفيد منها الطالب على وجه الخصوص يمكن ان نقول عليها بأنه وسيلة هادفة لتقييم الخدمة ، و جاء السؤال الاول من الامحور الثاني من المقابلة ص80 الذي يدعم امر تصنيف المستخدمين كأداة تقييم للخدمة في المكتبة من حيث الجودة.

جدول رقم 15: كيفية عملية تقييم الخدمات المقدمة في المكتبة

الاختيارات	التكرار	النسبة
من خلال قياس رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة	4	20
من خلال دراسة احتياجات المستفيدين ومحاولة توفيرها	3	15
من خلال نظام تنظيم المقتنيات المتبع داخل المكتبة وسرعة استرجاع المعلومات بها	5	25
ممن خلال فعالية وكفاءة اداء العنصر البشري العامل داخل المكتبة	4	20
من خلال سرعة الاستجابة في تلبية احتياجات المستفيدين الاخرى	4	20
المجموع	20	100



الشكل رقم 11 دائرة نسبية تبين : نسبة تقييم الخدمات المقدمة في المكتبة

من خلال الجدول يتضح لنا ان عملية تقييم الخدمات المقدمة من طرف المكتبة تركز بنسبة عالية في نظام تنظيم المقتنيات المتبع داخل المكتبة واسترجاع المعلومات بها اذ قدرت ب25/ هذا يعتبر دليل على ان المكتبة تسعى الى تنظيم المعلومات لكي تلي رضا المستفيد و يسهل عليه اقتناؤها في حين يسهل على موظفوا المكتبة اعادة استرجاع المعلومات المقدمة للمستفيدين دون عائق، وهذا يدعمه اجابة المسؤول الاول عن المكتبة فيما يخص محور جودة الخدمات في السؤال الاول حول كيفية تقييم الخدمة المقدمة اشار الى انه يتم بنسبة ولوج الميستخدمين للمكتبة ومدى طلبه للمادة العلمية. ثم يليها كل من قياس رضا

المستفيد عن الخدمات المقدمة وفعالية وكفاءة أداء العنصر البشري العامل داخل المكتبة و سرعة الاستجابة في تلبية احتياجات المستفيدين الاخرى بنسبة 20/ لكل منها اذ تستند المكتبة في هذا الشأن الى خبرة العنصر البشري في كيفية ممارسته لنشاطه و تقديمه للخدمات المكتبية للمستفيد و السعي الى كسب رضا المستفيد ليكون بذلك الاستقطاب الامثل للزبائن ، اما النسبة المتبقية 15/ فضممتها دراسة احتياجات المستفيدين و توفيرها هذا العنصر لاقى نسبة قليلة و هذا يدل على ان الشخص الوحيد القادر على دراسة حاجات المستفيدين المختلفة سواء كانت معلنة او غير معلنة، من هذه النسب نلاحظ تناقض و اختلاف عمليات التقييم بين الفئة المدروسة اي ان التقييم من طرفهم يتغير مرة بعد اخرى على حسب الخدمة المقدمة للمستفيد، وكما جاء في الجواب الاول والثاني من المحور الثاني حول كيفية تقييم الخدمات المقدمة وآليات التقييم اذ كانت اجابته حول كيفية التقييم بنسبة ولوج الطلاب للمكتبة ومدي كبر نسبة هذا الولوج و مدي استخدامهم للتكنولوجيا خاصة في البحث عن المعلومات داخل المكتبة. واجابته على آليات التقييم فكانت "لا توجد آلية معينة ودقيقة يتم انتهاجها في تقييم الخدمة المقدمة" وهذا مايدل علي التراخي التام من قبل المسؤول و عدم اكتفائه علي الاقل بألية منظمة تكفيه و تساعد علي تقييم الخدمات المقدمة باستثناء استقطاب المستفيدين لانها تعتبر آلية بسيطة في زمن الجودة.

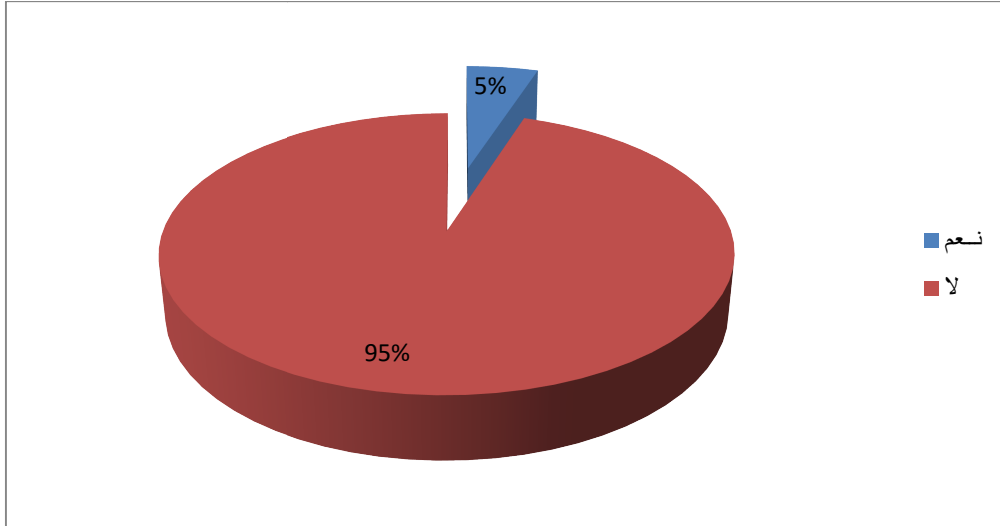
س4) ماهي معايير الجودة المتبعة بمكتبتكم بغرض تحقيق جودة خدماتها؟

4.2 المحور الرابع: اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية و علاقته بتحقيق الجودة:

س1) هل تتوفر مكتبتكم على رتبة اخصائي معلومات؟

جدول رقم 16: مدى توفر المكتبة على رتبة اخصائي معلومات

النسبة	التكرار	الخيارات
5	1	نعم
95	19	لا
100	20	المجموع



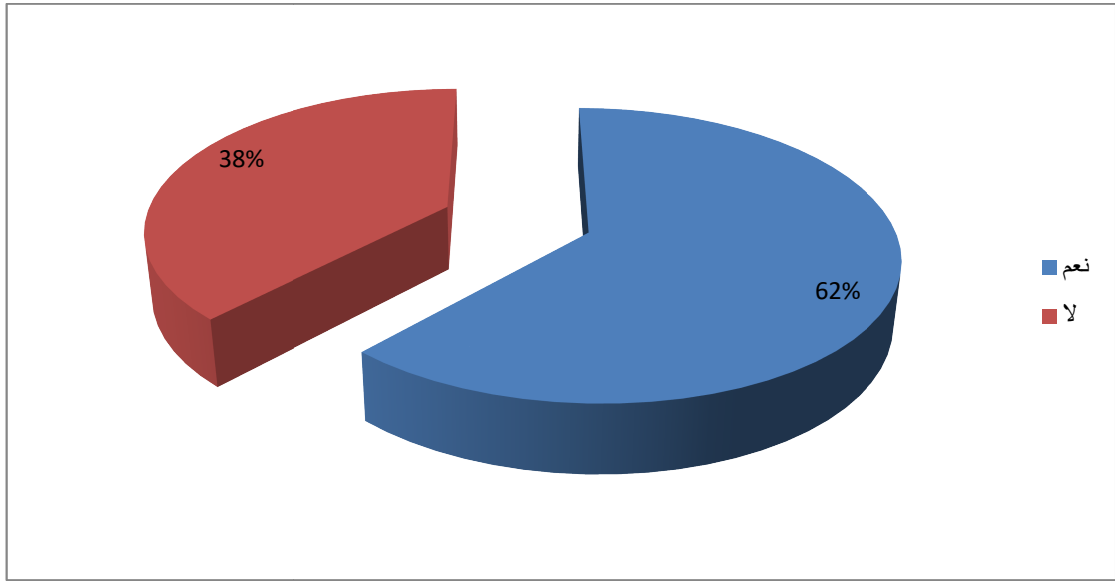
الشكل رقم 12 دائر نسبية تبين : مدى توفر المكتبة على رتبة اخصائي معلومات

هذا الجدول يوضح لنا ان نسبة 5/ من العينة المختارة كانت اجابتها بأن المكتبة تتوفر على رتبة اخصائي الجودة وهي نسبة ضئيلة جدا وهذا يرجع الى معرفتهم التامة بماهية الاختصاصي و دورها داخل سوار المكتبة لأن تواجد اخصائي الجودة في المكتبات يضمن تطبيق معايير الجودة وكذلك يساهم في نشر ثقافة ومفاهيم الجودة بين العمال اما نسبة 95/ فكانت نسبتها عكس الفئة الاولى، وهذا يوضح ان هذه الفئة جليا هي يمكن ان تكون فئة الموظفين المستحدثين داخل المكتبة و لا علم لهم بوجود هذه الرتبة لعدم استفسارهم عن المناصب و الرتب التي تتوفر عليها المكتبة وكذلك ليس لها اطلاع على مبادئ و تجليات مظاهر الجودة داخل المكتبة و الشكل رقم(13) يوضح لنا اكثر تقسيمات الجدول و يفسر لنا النسب المرسوخة داخل المكتبة فيما يخص توفرها على اختصاصي المعلومات، و يدعم ايضا اجابات المكتبيين التي تقابلها السلبية التامة في عمد توفر مكتبتهم على اخصائي معلومات الجواب على السؤال الثالث من المحور الثالث في المقابلة الذي ينفي بطريقة غير مباشرة وجود اخصائي في المكتبة و اعتماده كعنصر و محور اساسي في العمل ، لكن لابد و يجيب على المسؤول ان يوظف هذه الكفاءة لأنه سيعطي شحنة ايجابية للمكتبة من جميع الجوانب المختلفة التقنية والتكتيكية و الخدمية... وغيرها.

س2) هل انتم على دراية بمهامكم ووظائفكم في ظل تطبيق نظام الجودة بمكتبتم و اعتباركم اختصاصيو جودة؟

جدول رقم 17:مدى دراية المكتبيين بوظائفهم واعتبارهم اخصائيو جودة

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	13	65
لا	8	35
المجموع	20	100



الشكل رقم 13 دائرة نسبية تبين : مدى دراية المكتبيين بوظائفهم واعتبارهم اخصائيو جودة

من خلال الجدول نرى ان 65/ من عينة الدراسة لهم دراية وعلم بمهامهم في ظل تطبيق نظام الجودة و اعتبارهم كاختصاصي جودة اي انها تتعامل مع العمل و الخدمات بجودة ودقة بالرغم من عدم وجود هذه الرتبة في المكتبة و هذا مايدل عليه الاجابة عن السؤال الثالث من المحور الثالث الدال على منح وظائف للعمال واعتبارهم اختصاصيو جودة ماقابل ذلك بالنفي القاطع في هذا الجواب من المقابلة، في حين 35/ كانت اجابتهم عكس الفئة الاولى و ربما هذا راجع الى غياب اخصائيو الجودة في المكتبة لتوعيتهم بأنشطتهم الرسمية و لكون ان بعض الفئة العاملة ليست في مجال تخصصها مما جعلها لاتعلم بمهمها الاصلية الواجب القيام بها داخل المكتبة وعدم معرفتها لأصل رتبة اختصاصي جودة من الاساس ويوضح اكثر الشكل اعلاه المتثل في الشكل رقم 14 ب، وبالرغم من ان الفئة الاولى تتوافق مع السؤال الا ان الجواب الثالث من المحور الثالث من المقابلة حول الحرص علي تكليف الطاقم البشري بمهام و وظائف تمكثهم من الاتصاف باختصاصيو الجودة اذا يرجح كل هذا الى الادارة العليا للمكتبة و عدماعادة احياء

هذه الوظيفة التي لا تقل شأنًا عن دور مدير المكتبة فاختصاصي المعلومات هو رجل مواقف بالنسبة للمكتبة عامة و لوظيفته بصفة خاصة

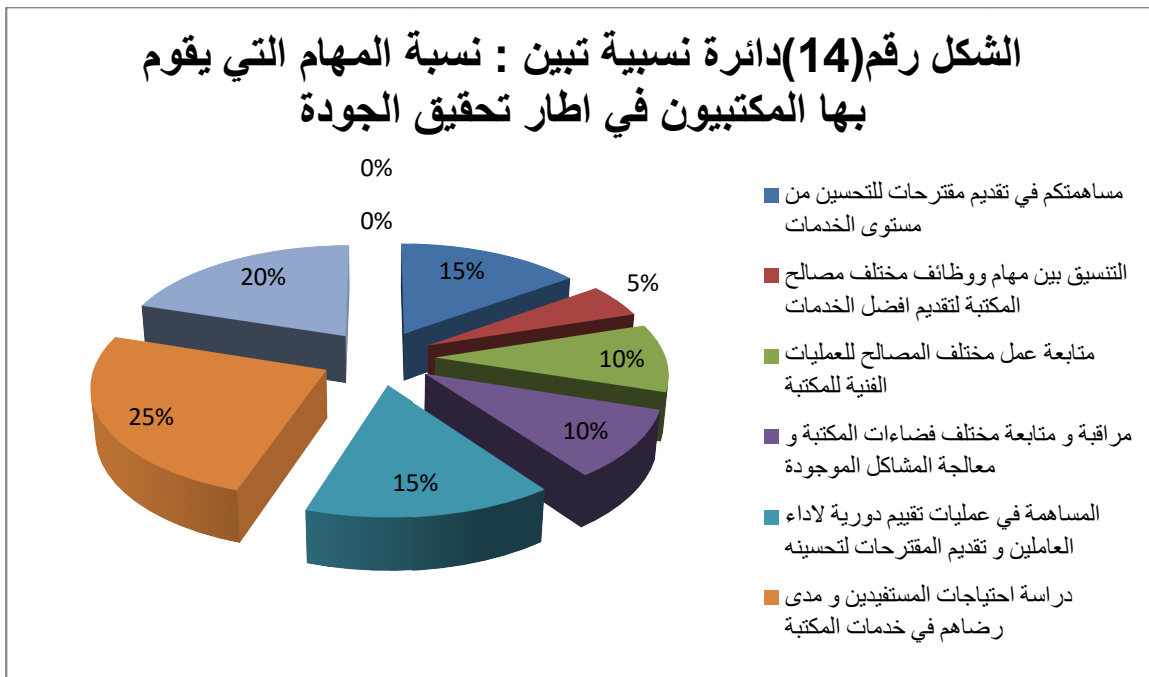
س3) اذا كانت اجابتكم بنعم فماهي المهام التي تقومون بها بمكتبتكم في اطارتحقيق الجودة:

جدول رقم18: المهام التي يقوم بها المكتبيون في اطارتحقيق الجودة

الخيارات	التكرار	النسبة
مساهمتمكم في تقديم مقترحات للتحسين من مستوى الخدمات	3	15
التنسيق بين مهام ووظائف مختلف مصالح المكتبة لتقديم افضل الخدمات	1	5
متابعة عمل مختلف المصالح للعمليات الفنية للمكتبة	2	10
مر اقبة ومتابعة مختلف فضاءات المكتبة و معالجة المشاكل الموجودة	2	10
المساهمة في عمليات تقييم دورية لاداء العاملين وتقديم المقترحات لتحسينه	3	15
دراسة احتياجات المستخدمين ومدى رضاهم في خدمات المكتبة	5	25
المساهمة في برمجة وتقديم دورات تكوينية للعاملين والمستخدمين	4	20
المجموع	20	100

من خلال الجدول نلاحظ ان 25/من العينة تميل لدراسة احتياجات المستخدمين ومدى رضاهم في خدمات المكتبات يمكن القول ان ذلك راجع لحب الاستكشاف داخلهم وقراءة الامستفيدين قراءة صحيح و الشعور بميولاتهم العلمية دون سؤالهم عن ذلك يرجع ذلك غالبا الى الدراية التامة بعكلمهم كموظفين داخل المكتبة مما تفرضه عليهم ظروف العمل السائد، ثم تليها نسبة 20/ في برمجة وتقديم دورات تكوينية يمكن القول ان لدى هذه النسبة من العينة القدرة على جعل الموظفين يتعرفون على مهامهم الموكلة اليه عن طريق الدورات التكوينية خاصة في مجال خودة الخدمة و جودة العامل البشري العامل في المكتبة مما يشكل حلقة ربط قوية بين العمال و انشطتهم و معرفتهم التامة بها، اما باقي النسب فتتفرع لكل من تقديم مقترحات لحسين مستوى الخدمة و تقييم اداء العاملين

و تقديم مقترحات لتحسينه ب 15/ لكل منهما و يرجع سبب اجابة هذه الفئة بهذه الطريق حتما الى علمها المسبق انه بضرورة رفع مستوى العمل و العمل على تقديم احسن خدمو من حيث الجودة و الدقة و السرعة ، اما متابعة عمل مختلف المصالح الفنية في المكتبة و مراقبة و متابعة مختلف فضاءات المكتبة و معالجة المشاكل الموجودة ب 10/ لكليهما هذه العينة يمكن ان يكون لها نظرة عن عمل اختصاصي المعلومات بالرغم من عدم بالرغم من عدم تفعيل دور اختصاصي المعلومات في المكتبة الا اننا نجد المسؤول من خلال اجابته علي السؤال الثالث من المحور الثالث اذ يمنح العمال القيام بنشاطات مختلفة و قيامهم بحملات توعوية للتعريف بالجودة لم يقلها بصريح العبارة ولكن بما انه منحهم القيام بالانشطة فهذا يدخل ضمن سياق هذه الانشطة حتما، اذا فالمسؤول لا يحتكر مثل هذه الامور علما منه انه ستفيد مكتبته عموما من ناحية العنصر البشري و من ناحية تقديم خدمة علي الاقل لا بأس بها للمستفيدين ككل .



الشكل رقم 14 دائرة نسبية تبين : نسبة المهام التي يقوم بها المكتبيون في اطار تحقيق الجودة

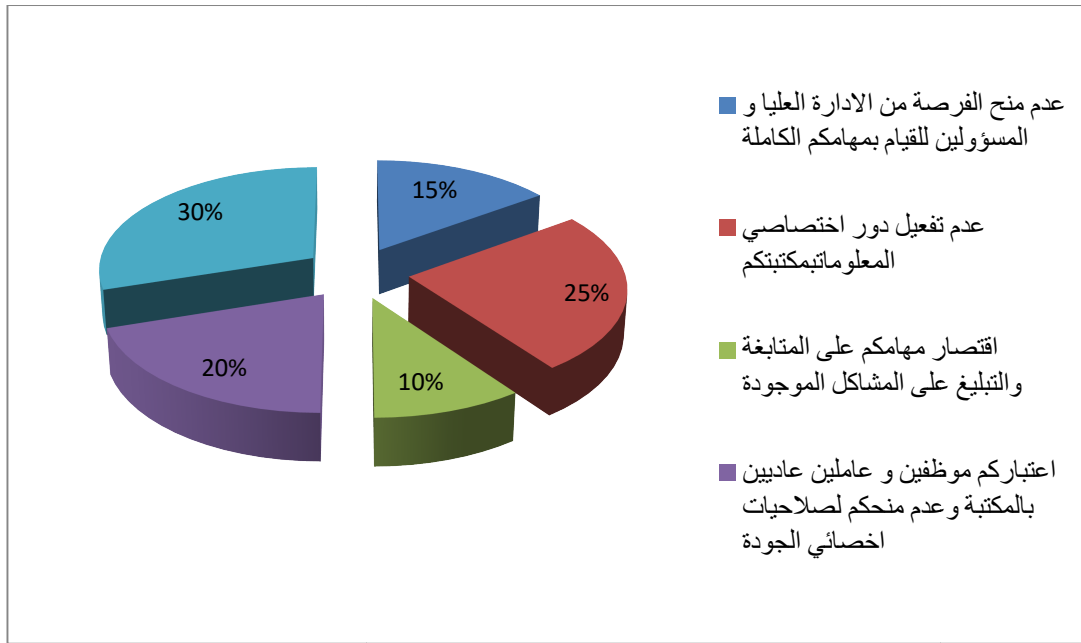
س4) ماهي المعوقات التي تواجهكم اثناء القيام بمهامكم للمساهمة في تحقيق الجودة بمكتبكم؟

جدول رقم 19: المعوقات التي تواجه المكتبيين لتحقيق الجودة في المكتبة

الخيارات	التكرار	النسبة
عدم منح الفرصة من الادارة العليا والمسؤولين للقيام بمهامكم الكاملة	3	15
عدم تفعيل دور اختصاصي المعلومات بمكتبكم	5	25
اقتصار مهامكم على المتابعة والتبليغ على المشاكل الموجودة	2	10
اعتباركم موظفين و عاملين عاديين بالمكتبة وعدم منحكم لصلاحيات اخصائي الجودة	4	20
غياب او قلة مشاركتكم في دورات تكوينية داخل وخارج المكتبة	6	30
المجموع	20	100

يوضح لنا الجدول غياب و قلة المشاركة في الدورات التكوينية داخل و خارج المكتبة وهذا الامر يعاني منه المكتبيين بنسبة 30/ يمكن ان يكون ذلك بسبب عدم وجود فئة معينة تهتم بمثل هذه الامور و انعدام التشجيع الذي يدعم المشاركة في الدورات التكوينية المختلفة و هذا يرجع في الاخير الى مسؤول او مدير المكتبة كونه لا يهتم بالتنمية الثقافية لدى المكتبيين العام بالمكتبة لكن هذا يجعل الموظفين في تذبذب عن العمل وقلة الاهتمام مما يجعل خدمات المكتبة في الحضيض. اما نسبة 25/ من الفئة المختارة فهي تعاني من اعتبار الموظفين و العاملين اشخاص عاديين بالمكتبة و لا يمنحون لصلاحيات اخصائي الجودة تعتبر هذه الفئة من الفئات القليلة التي لها غيرة على عملها كونها تعمل بجهد و تتلقى مثل هذه المعاملة على الاقل يتم تقدير جهودها و تقديم امتيازات مختلفة لها و عدم تحسيسها بأنها فئة عادية لا تتميز بأي شئ مطلقا، واما نسبة 15/ تعاني من عدم منح الادارة العليا فرصة للمسؤولين للقيام بمهامهم الكاملة يرجع تفكير هذه المجموعة الى ان الادارة العليا هي من تقوم بكل الاجراءات المختلفة و الانشطة المهمة و تحتكر ذلك على المسؤولين و عدم منحهم امتيازات لقيامهم بوظائفهم كاملة و على اكمل وجه . و بخصوص النسبة المتبقية فقدرت ب10/ فهي تعاني من اقتصار المهام على المتابعة والتبليغ على المشاكل الموجودة داخل المكتبة مما يوضح من خلال هذه الاجابة ان المسؤولين و القائمين على المكتبة لا يثقون في الموظفين اذ انه من الطبيعي على اي موظف لاقى مشكلة في طريقه سيبلغ المسؤول بذلك دون ان توضع له فئة تراقبه و تبلغ عن تصرفاته او اعماله التي لم ينجزها وهذا راجع الى كيفية اختيار

المسؤولين لتحقيق الجودة. وان المعوق على عدم تفعيل اختصاصي المعلومات في المكتبة يدعمها اجابة مسؤول المكتبة على السؤال الثالث من المحور الثالث حول اعطاء مهام للعمال و اعتبارهم اخصائيو جودة وكانت اجابته بنعم لاعطائهم نشاطات ونفي كونهم اخصائيو جودة، وبالتالي فإن عدم تفعيل دور اختصاصي المعلومات داخل المكتبة يضيع الكثير من هذه الاخيرة خاصة حول الكفاءات و التنمية و الاستقرار خاصة في النهوض بالمكتبة و جعلها متميزة و منافسة للمؤسسات الاخرى من طينتها، هذا الامر راجع الي احتكار هذا النوع من الرتب و عدم استخدامها للاستفادة منها في المكتبة لتخمين المسؤول عن ضياع مكانته بين العمال و انزال درجته كمسؤول .



الشكل رقم 15 دائرة نسبية تبين : نسبة المعوقات التي تواجه المكتبيين لتحقيق الجودة في

المكتبة

*واخيرا ماهي مقترحاتكم للمساهمة في تحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية؟ وما هو دوركم في

ذلك؟

اغلب الفئة اجابت على المساهمة بأخذ مقترحاتهم بعين الاعتبار و عدم تهميشها و المشورة فيما بينهم من اجل تحقيق اهداف المكتبة و تعميم بؤادر الجودة في كل مستوياتها، اما الفئة المتبقية اختصرت اجابتها بجعل اخصائي الجودة قائما على رأس انشطة المكتبة كون هذا الاخير له روح المسؤولية تجاه عمله و تقديمه اقتراحات مختلفة ومناقشتها مع زملائه في العمل.

-اما عن دورهم فكانت تختلف من شخص الى اخر فكانت اجابة احدهم تتلخص حول التقديم الامثل للخدمات، اما اخر فكان يتحدث عن التلاحم من اجل تحقيق اهداف المكتبة اما اخر فكانت اجابته الوساطة بين المستفيد و المسؤولين،و

تحقيق رغباتهم بأعلى جودة و دقة.تعدده الاجابات اخترنا فقط ابرزها

نتائج الدراسة:

تعتبر نتائج الدراسة المخرجات التي قمنا باستخلاصها من تحليل نسب الاستبيان الذي قمنا بتوزيعه على العينة المختارة.

أ/ النتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال تحليل استمارات الاستبيان الموزعة و النسب المتحصل عليها في كل مرة و كذلك اجابة المسؤول على استمارة المقابلة و بمقارنتها مع الفرضيات التي قمنا بإرساء حدودها في الاطار المنهجي توصلنا الى ان قول:

-الفرضية الاولى:"تهتم المكتبات الجامعية الجزائرية بتبني نظام الجودة محاولة منها لتحقيق التميز والريادة"، و بمقارنتها بنتائج المتحصل عليها خاصة من الجدول رقم (11) و(12) و الشكل رقم (7) و(8) ومن خلال الاجابة على السؤال رقم 1 و2 و3 من المحور الاول للمقابلة نجد ان هذه الفرضية لم تتحقق و لم تتطابق مع مخرجات ماتوصلنا اليه من خلال التحليل و المقارنة، هذا الامر يرجع بنسبة كبيرة الى غياب الملامح الكبرى للجودة و بالرغم من هذا الغياب الواسع الا اننا نلاحظ ظهور طفيف و خفيف لها على امتلاك فكرة بسيطة عن الجودة و تطبيقها بطريقة غير مباشرة مما يجعل تأكيد ملامحها ضعيف الى درجة الانعدام من قبل نسبة من الموظفين و مسؤول المكتبة.

-تتمحور الفرضية الثانية حول:"تحاول المكتبات الجامعية الجزائرية تقديم خدمات ذات جودة عالية من خلال تبني معايير الجودة العالمية و المحلية" من خلال تحليل نسب الجدول رقم(15) الذي يشير تقييم الخدمات يوضح ان الموظفون يسعون الى تلبية رغبات المستفيدين و كذا الشكل رقم(12) و هذا يوضح تطبيق غير مباشر لمعلم من معالم الجودة و يدعمه على ذلك الاجابة على السؤال رقم 1 من المحور الثاني من المقابلة و كذلك السؤال رقم 3 من نفس المحور، من هذه النتائج نجد ان هذه الفرضية محققة لما يتطابق مع نتائجنا التي توصلنا اليها.

-تقول الفرضية الثالثة:"يواجه اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية الكثير من التحديات المتسارعة في احتياجات و طلبات المستفيدين" و بمقارنتنا لنتائجنا نجد ان من خلال الجدول رقم(16) و(19) و الشكل رقم (13) و(16) و كذلك السؤال رقم 3 من المحور الثالث من المقابلة عدم من

وظائف للموظفين واعتبارهم اختصاصي جودة نجد ان الفرضية الثالثة لم تتحقق، لأنه تم تهميش دور اختصاصي المعلومات وتجميد رتبته بالرغم من انه الرجل القادر على تسيير أنشطة المكتبة دون غيره من الموظفين.

-الفرضية الرابعة:"يتميز اختصاصي المعلومات المتصف بالجودة بحرصه الشديد على تقديم افضل واجود الخدمات التي تحقق تبعاً لرضى المستفيدين"نجد من خلال معطيات الجدول رقم (16) الذي يبرهن عدم توفر المكتبة على اخصائي معلومات و الشكل رقم 13 الذي يدعم نتائج الجدول و كذلك من خلال عدم الاجابة على السؤال الرابع من المحور الرابع من المقابلة يتضح لنا من خلال هذه المعطيات ان الفرضية الرابعة لم تتحقق، ذلك بسبب قيام الادارة العليا بجل أنشطة المكتبة وعدم تليف مسؤولين بالقيام بها و كذا عدم استقطابها لموظفين برتبة اخصائي معلومات او اخصائي جودة الذي هو مفتاح القفز الى بر التميز و اظهار مكانة المكتبة بين المؤسسات الاخرى المنافسة لها.

ب/ النتائج على ضوء الدراسات السابقة:

1-الدراسة الأولى بعنوان:الجودة في المكتبات و المؤسسات التوثيقية: جات لتوضح اهمية تطبيق مبادئ الجودة داخل المكتبة و و كذلك ضرورة التكوين المستمر للمكتبي و اهمية الجودة في الاداء، بمقارنة هذه الدراسة مع مخرجات دراستنا و اسقاطها على النتائج المتوصل اليها نجدها لا تتطابق مع ما تم التوصل اليه من قبلنا ، لأننا نجد ان مبادئ الجودة في المكتبة قيد الدراسة لا تتجلى ظاهرياً ابداً على عكس اختيارنا للدراسة السابقة، لكن تظهر بصفات قليلة جداً من خلال المعاملات و الممارسات اليومية لمسؤول المكتبة وموظفيه و يؤكد على كل من النتيجة السؤال الثاني من المحور الاول و السؤال الثالث من المحور الرابع للمقابلة و كذلك نتيجة الفرضية الثالثة في النتائج على ضوء الفرضيات و الجدول رقم (11) و الجدول رقم (16) و (17) الذي يوضح عدم اهتمام المكتبة باختصاصي المعلومات و تهميشه

2الدراسة الثانية بعنوان: "قياس جودة الخدمات و المعلومات و تلبية حاجات المستعملين":كانت من اجل التقييم للخدمات المكتبية و تقديمها في احسن صورة، بالمقارنة النسبية لهذه الدراسة مع نتائج دراستنا توصلنا من خلال مشاركة المكتبة في النشاطات في الجدول رقم (13) و كذلك الجدول (14) في تقديم اجود الخدمات للمستفيدين و الجدول رقم(15) الذي يوضح تقييم الخدمات في المكتبة، و كذا كل من الاشكال على التوالي 11، 12، 13، و اجابة السؤال الثاني من المحور الثاني في المقابلة و كذلك بنتيجو الفرضية الثانية في النتائج حسب الفرضيات نجد ان هذه الدراسة تتقاطع معى دراستنا فيما يخص تلبية حاجات الميتمعملين، وهذا راجع الى ان المكتبة تسعى الى استقطاب الزبائن او المستفيدين من اجل ضمان سير نشاط المؤسسة .

3-الدراسة الثالثة بعنوان: "جودة الخدمات وتلبية احتياجات المستعملين: جات هذه الدراسة

من اجل تقييم جودة الخدمات المكتبية و استعمال طرق و معايير لتحقيق الجودة من خلال الجدول رقم (15) و الشكل 12 و السؤال 4 الذي لم تتم الاجابة عليه في المحور الثالث من الاستبيان، نجد هذه الدراسة لا تتطابق ابدا مع نتائج دراستنا لأن هذه الدراسة تدعم الجودة في المكتبات و تطبيق المعايير ذات الجودة و تعميمها سواء على الخدمة او اخصائي المعلومات وهذا ما ينتج عن دراستنا، اي عدم التقيد بالمعايير المختلفة و عدم الاهتمام بتطبيق الجودة على الخدمات المقدمة الا نادرا، لكن تسعى الى تحقيق خدمة جيدة للمستفيد.

4- الدراسة الرابعة بعنوان: "تحليل اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات المكتبية"

تضمنت تطبيق مؤشرات الجودة في الخدمة و مدى توفرها، نظرا للجدول رقم(14) و (15) و الشكل (11) و (12) و بمقارنة هذ النتائج بادراسة التي طبقناها كدراسة سابقة تطابق من حيث اجتهاد المكتبة في تقديم احسن خدمة للمستفيد و غير متطابقتان من حيث تطبيق مؤشرات او معايير الجودة في الخدمة المقدمة، نتيجة اللاوعي بأهمية هذه المعايير و المؤشرات في المكتبات الجامعية.

ج/ النتائج العامة للدراسة:

- 1) يبدو ان اكثر من نصف النسبة من الموظفين لهم علم مسبق بأهمية تطبيق الجودة بالمكتبات عموما و الجامعية خصوصا، و هذا يدل على ثقافتهم الواسعة بضرورة تطبيق الجودة في المكتبات و النتائج المترتبة عن هذا التطبيق تتمخض بالرضا و القبول الحسن، وهذا مايدل عليه الجدول رقم(11)
- 2) يعد تعميم ثقافة الجودة من المهام الرئيسية و الاساسية للقائمين على المكتبة من مسؤولين و موظفين اساسيين، لكن الجدول رقم(12) يعكس لنا ذلك فقدرت نسبة 95/ من الموظفين في المكتبة تداركوا ان المسؤولين غير قادرين على القيام بتعميم ثقافة الجودة داخل كيان المكتبة.
- 3) لنشر مبادئ وثقافة الجودة بين الموظفين داخل المؤسسة المكتبية حرص المسؤولون على حتمية مشاركة المكتبة في نشاطات حول الجودة واختلفت المشاركات لكن كانت اغلبها حول ملتقيات علمية حول الجودة، اذ تبادر المكتبة بإجراء هذه الملتقيات لرفع نسبة الوعي لدى الموظفين واستعابهم بضرورة التحلي بقيم الجودة ونشرها في الوسط العملي لتحقيق الاهداف والتميز بين مختلف المكتبات الاخرى هذا مايشير له الجدول رقم(13)
- 5) ان المكتبي كونه مسؤول عن عمله داخل المكتبة لابد يكون على علم بمتغيرات المناخ في المكتبة والعمل على مسايرة هذا التغيير من اوله لآخره، و تحسين خدمته التي يقدمها للمستفيدين من ضمن هذا

التغير الذي ادخل مصطلح الجودة في الخدمة، ومن خلال الجدول رقم(14) نجد 25/ فقط من يسعون لتحقيق الجودة في تقديم الخدمة المطلوبة من قبل المستفيد.

(6)التقييم العملي لأنشطة المكتبة يمكن تقييمها من المكثبي الموظف نفسه من خلال مجموعة من معايير التقييم التي يراها هو مناسبة و تعمل بها المؤسسة، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (س3 م3) بتفاوت نسب تقييم لدى الفئة المختارة للدراسة اذ كانت اعلى نسبة 25/ يكتسحها التقييم من خلال نظام تنظيم المكتبات المتبعة داخل المكتبة و سرعة اسرجاع المعلومات بها.

(7)اختصاصي المعلومات في المكتبة له قيمة كبيرة في السير الجيد و السهل لنشاط المكتبة ووجوده يضيف طابع خاص لتحمل المسؤولية من طرف المكتبيين الآخرين فهو بمثابة القائد لهم، لكم حسب الجول لرقم(15) نجد فقط 5/ من الفئة لهم علم بوجود اخصائي معلومات في مكتبتهم، من خلال هذه النسبة لابد من المسؤولين من تفعيل دور اخصائي المعلومات ومنحه المجال الكافي لأداء مهامه على اكمل وجه.

(8) ان اهتمام كل مكثبي بعمله و نشاطه يسهل من تحقيق اهداف المكتبة دون استثناء و تحقيق نظام الجودة من بين هذه الاهداف و الاخذ بعين الاختبار انهم قدرون على الاهتمام بعملهم شأنهم شأن اختصاصي المعلومات لا فرق بينهم، الجدول رقم (16) نجد فيه نسبة 65/ من العينة لهم دراية بوظائفهم في ظل تطبيق الجودة

بالمكتبة، هنا نجد معظم المكتبيين لهم وعي كامل بأعمالهم و تقيدهم بها يساهم في استمرار وجود المكتبة.

(9)كل اختصاصي معلومات له ادوار متعددة ومختلفة يقوم بها داخل جدران المكتبة دون غير من الموظفين فهم بحكم كونه مكثبي بدرجة معينة، تقع عليه مجموعة من المهام خاصة في تحقيق الجودة، والجدول (17) يوضح ذلك و يبرهن اختلاف مهم المكتبيين متغيرة و متعددة و تتغذ عدة منحنيات في سبيل تحقيق الجودة المرجوة للمكتبة.

(10)مهما كانت المكتبة متمسكة بمبادئها و لها موظفين يعملون من شأن استمراريتها ، الا ان هنا عوائق ستواجهها رغما عنها نظار للتطورات الحاصلة في التكنولوجيا وتزايد المعلومات شأنها شأن اختصاصي المعلومات الذي يعتبر الحلقة الاولى في مجابهة هذه التغيرات و التطورات، من الجدول رقم(15) نجد ان نسبة 25/ من الموظفين مشكلهم وعائقتهم هو عدم تفعيل دور اختصاصي المعلومات في المكتبة التي يعملون فيها و هذا ما يرجح الى عدم اهتمامهم بتحقيق الجودة، من هنا نتمنى من السلطة

العليا للمكتبة من النظر في هذا الامر و اعطاء الامر في تفعيل دور اختصاصي المعلومات و اعطائه الصلاحيات اللازمة للنهوض بالقطاع المكتبي الجامعي و السير به نحو التألق و التميز.

4/مقترحات الدراسة:

- 1)وجب من المسؤولين تعميم مفهوم الجودة لدى الموظفين في المكتبة و تطبيقها كنظام فعال هادف الى التحسن المستمر للخدمات و التحقيق السريع للأهداف و تحقيق الرغبات المتغيرة والكثيرة.
- 2)الموظفين و على اختلافهم لابد من تحليمهم بروح المسؤولية اتجاه اعمالهم و انشطتهم، و تطبيق الجودة على خدمات المكتبة المقدمة .
- 3)العمل على تبادل الآراء و المقترحات بين الموظفين و اخذها بعين الاعتبار من قبل ادارة المكتبة.
- 4) العمل على توفير مصادر المعلومات المختلفة للمستفيد وتقديمها له عن طريق الموظفين بيسر و سلاسة ودقة وجودة.
- 5) السعي بأن يكون مفهوم الجودة احد العناصر الاولية والاساسية التي تقوم عليها المكتبة و جعلها نقطة حساسة و في كل انشطتها و تقديمها للمستفيدين والعمال عن طريق الحاضرات او الملتقيات او المعارض او غيرها.
- 6) النهوض برتبة اختصاصي المعلومات وتفعيل دوره و جعل في كل مكتبة اختصاصي معلومات يترأس أنشطة المكتبة، ويقوم بدورات للموظفين و جعلهم في مقامه و رتبته و ذلك عن طريق الاستماع لهم و مشاورتهم فيما يخص اعمال المكتبة.
- 7)تحفيز العمال و منحهم امتيازات و اظاهر الاحترام والتقدير لهم، وذلك نظير العمل المتواصل الذين يقومون به و سعيهم الى تحقيق و تطبيق اوامر المسؤولين.
- 8) العمل على ايصال المعلومات التي يحتاجها المستفيد بدقة و عدم تعرضها لأي عائق
- 9)لتمكن المكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر من تلبية احتياجات المستفيدين المختلفة و جب عليها مواكبة التغيرات و التطورات الحاصلة في الجو الداخلي للمكتبة و تطبيق الجودة على خدماتها.
- 10)اخيرا الشئ الذي يجب على المكتبة ان تهتم به هو اختصاصي المعلومات و جودته فهو اهم عنصر في تشكيلة المكتبة و يجب الحفاظ عليه في ظل نظام تطبيق الجودة على الخدمات المكتبية و ايصال المكتبة و المؤسسة الى اسى و اعلى مراتب الرقي و التميز و الريادة.

5- التوصيات:

على ضوء نتائج الدراسة:

- العمل على تكثيف البرامج التدريبية للقوى العاملة بالمكتبات لأنهم الركيزة الأساسية في تقديم الخدمة سواء الفنية أو الإدارية .
- ضرورة الإهتمام بأبعاد الجودة المختلفة من خلال التركيز على أبعاد قد أغفلتها المكتبات الأخرى حيث تكون ميزة تنافسية يصعب تقليدها .
- تعزيز مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبة المجتمعات على ضوء معايير ضمان الجودة.
- رفع مستوى العناية الشخصية بالمستفيدين من قبل إدارة المكتبات من خلال التدريب و تطوير المهارات .
- مواكبت التطور التكنولوجي في مجال العمل المكتبي خاصة فيما يتعلق بأجهزة تقديم الخدمة.

خاتمة

المكتبات الجامعية في هذا العصر تسعى جاهدة الى تطوير خدماتها و استيعاب اكبر عدد من الزوار المستفيدين، و تحقيق رغباتهم المختلفة والمتغيرة من شخص الى آخر، و لتحقيق ذلك تبن نظام جديد مسير لكل التطورات السائدة و الغير ثابتة، هذا النظام هو نظام الجودة اذ اصبحت تسد الثغرات التي كانت تتضرر منها لوقت طويل و اوضحت تطبيق هذا النظام حتى على اختصاصي المعلومات الذي يطلق عليه اليوم اختصاصي الجودة لتحليه و تطبيق لهذا النظام الجديد على الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيد اولا، وعلى نفسه ثانيا كونه العقل المدبر و المسير لجميع شؤون المكتبة، ووجب عليه ان يبدي مظاهرها ومبادئها للموظفين مع و تجسيد فكرة الجودة هي كل شئ في العمل، لتحقيق اهداف المكتبة و السير بها الى بر الازدهار.

و لقد جاءت دراستنا لتبين الدور الذي يلعبه اختصاصي المعلومات في تحقيق الجودة و تثبيت اساسياتها في المكتبات الجامعية، و من خلال النتائج المتوصل اليها تبين لنا ان المكتبة تسعى الى تقديم خدمة ذات جودة لكن لم تبني المظاهر العامة لها و لا تسعى الى ادخال هذا النظام كثقافة عالية يجب التحلي بها و توعية الموظفين بضرورة معرفتها و مدى تسهيلها لنشاط المكتبات الجامعية. لكنها بالمقابل تسعى الا تحقيق خدمة ذات جودة لتحقيق اهدافها، بالرغم من اهمية الجودة في المكتبة الا ان دور اختصاصي المعلومات لم يرى النور كون ان الادار العليا تتحكم في زمام أنشطة المكتبة، لكن عكس ذلك يسعى القائمون على المكتبة من موظفين الى تقديم افضل خدمة واجودها للمستفيدين.

و لقد ساعدتنا النتائج المتوصل اليها الى ابراز مجموعة من المقترحات و الحلول التي من ضمنها: السعي بأن يكون مفهوم الجودة احد العناصر الاولية و الاساسية التي تقوم عليها المكتبة، ويكون ذلك في كافة مستويات المكتبة دون استثناء، لأن الجودة بصفة عامة تتمحور على تنمية القدرات و المهارات للموظفين عامة و لاخصاصي المعلومات خاصة الذي يعمل على تحقيق النجاح للمكتبة في كل الاحوال.

و في الاخير يمكن القول ان المكتبات الجامعية كنز ثمين يجب استغلالها بكل ما فيها فخدماتها هي التي تميزها بطريقة تقديمها اما اختصاصي المعلومات فهو الذي يجعلها في ارقى مكان للتميز بتقديمه هو لهذه الخدمة على طبق تجتاح الجودة جميع جوانبه.

القائمة البيليوغرافية

المصادر:

- القرآن الكريم

المراجع:

1.الكتب:

- الترتوري، محمد عوض. جويحان اغادير، عرفات. إدارة الجودة الشاملة: في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات. دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.
- عليان ،ربحي مصطفى. عنيم ،عثمان محمد .أساليب البحث العلمي : الأسس النظرية والتطبيق العلمي. عمان : درا صفاء للنشر و التوزيع ، 2008.

2. كتب مترجمة:

- ابييل ايلين، جونز ريببكا، لاثام جون، ماجونوني دي، مارشال جوان جارد. كفايات اختصاصي المعلومات في القرن 21. مجلة فرع الخليج العربي ، ترجمة: جبرحسن نعيمة، 2013، ص 02 Special Libraries Association.

المذكرات

- بسنوسي، حنان. جودة الخدمات و اثرها على رضى العميل.مذكرة ماستر.شعبة علوم تجارية.مستغانم:جامعة عبدالحميد بن باديس،2016.
- بن حاوية، يمينة. جودة الخدمات المعلوماتية و تلبية احتياجات المستعملين: المكتبة المركزية للمركز الجامعي بمعسكر-نموذجا-، مذكرة ماجستير في علم المكتبات، وهران:جامعة وهران ،قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية، 2007.
- بن حاوية، يمينة. جودة الخدمة المعلوماتية و تلبية احتياجات المستفيدين. مذكرة ماجستير. وهران:جامعة وهران، 2008.
- بن حشاني، مريم . اسهامات إدارة الجودة الشاملة في تنمية رأس المال البشري في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر، مذكرة ماستر في علم المكتبات، باتنة:جامعة الحاج لخضر، 2014.
- بوعافية، السعيد. قياس جودة الخدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية.مذكرة ماجستير.قسنطينة:جامعة منتوري،2006.
- بوغرارة ،نصر الدين ، دور التكوين الوظيفي في ترقية أداء الموظف العمومي في التشريع الجزائي، مذكرة ماستر في القانون الإداري، بسكرة:محمد خيضر ،2008.

- بولنوار، رقية. جودة خدمات المستفيدين: خدمة الاعارة بالمكتبة الوطنية الجزائرية. رسالة ماستر. مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، قسم العلوم الانسانية، 2017.
- تركي، كنزة ، ناريمان خوني. المعايير الحديثة لمواصفات اخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية في ظل حركة الوصول الحر للمعلومات. مذكرة ماجستير ، 2016.
- حاج، شعيب. دور التكوين و التدريب في تطوير المورد البشري بالمكتبات الجامعية. اطروحة دكتوراه. وهران: جامعة محمد بن احمد، 2017.
- حفصاوي، امينة، كريبو، حورية. الثقافة المعلوماتية و دورها في تطوير المهنة المكتبية: دراسة ميدانية بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة. مذكرة ماستر في علم المكتبات و التوثيق، 2016.
- رحايلي، محمد. الجودة في المكتبات و المؤسسات الوثائقية. مذكرة ماجستير . قسنطينة: جامعة منتوري ، قسم المكتبات ، 2005.
- رقاد ، صليحة. تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون: دراسة حالة مؤسسة البريد و المواصلات. مذكرة ماجستير . باتنة: الحاج لخضر ، كلية العلوم التجارية، 2008.
- سوالمي، أسماء. برامج التكوين في علم المكتبات: نظام ل م د في ظل التطورات التكنولوجية جامعة الجزائر 2 نموذجاً. مذكرة ماجستير في علم المكتبات، وهران: جامعة وهران 1 احمد بن بلة، معهد العلوم الانسانية ، 2014.
- سي الطيب، ميمونة، بناط، مراد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين. رسالة ماستر. خميس مليانة: جامعة الجيلالي بونعامة، قسم العلوم الانسانية، 2017.
- طالب زوقار، سميرة. تطبيقات التقييم في المكتبات الجامعية الجزائرية: معايير دولية و ممارسات مهنية. أطروحة دكتوراه في علم المكتبات، وهران: جامعة احمد بن بلة، قسم علم المكتبات، 2018.
- العابد، هوار ي . إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية: دراسة حالة-ولاية ادرار. مذكرة ماجستير في إدارة الموارد البشرية، جامعة بسكرة، 2014.
- عطوي، نصيرة. المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية. مذكرة ماجستير . باتنة: جامعة باتنة الحاج لخضر. كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم النفس، 2015.
- عمابرية، عائشة. أخصائي المكتبات و المعلومات و التكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية بالجزائر. رسالة ماجستير. وهران: جامعة وهران-السانيا، تخصص علم المكتبات و العلوم الوثائقية، 2009.
- عميمور، سهام. المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية. شهادة ماجستير في علم المكتبات، قسنطينة: جامعة منتوري ، 2011
- عودة الله عبدالله البطوش، خالد. مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكتبات جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة. مذكرة ماجستير. جامعة مؤتة، 2016.

- فليسي، ليندة. واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز. رسالة ماجستير. بومرداس: جامعة محمد بوقرة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 2011.
- قصوري، امين محمد. دروج برامج التكوين الاكاديمي في اعداد اخصائي المعلومات 2.0: دراسة تقييمية لبرامج التكوين بالمعهد العالي للتوثيق بتونس، مذكرة ماستر في علم المكتبات، 2017.
- قويدر، جلول إبراهيم. التكوين المتواصل لأخصائي المكتبات بالمكتبة الجامعية خميس مليانة. مذكرة ماستر في علم المكتبات ، 2013.
- مكاتي، كريمة. اخصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي والمهنة المكتبية: دراسة حالة اخصائي مكتبات، جامعة معسكر. مذكرة ماجستير في علم المكتبات. وهران، قسم علم المكتبات، 2010.

4. الملتقيات :

- بوحليب، مريم. قياس جودة الخدمات بالمكتبات الجزائرية جامعة قسنطينة 2، الملتقى الوطني الأول حول خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية ، 2004 .
- رشام، بدر الدين، بو النمر، عاشوراء. معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين مقياس Servperf. نموذجاً، الأداء الفعلي للخدمة، محور المشاركة معايير الجودة و مؤشرات القياس على المستوى العربي و الدولي، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع دار الكتب الوطنية-تونس، مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور/عبد اللطيف صوفي، معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات و الارشيفات، تونس: الحمامات، 28-30/10/2014.

5. المجالات

- جنان، عبد الرزاق. استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقاً للمعيار ISO برقم 11620. المستودع الرقمي العراقي، جامعة المستنصرية/كلية الاداب. قسم المعلومات و المكتبات، 2011، المجلد الثاني عشر، العددان 1-2.
- خيضر علي، عبد الصمد. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. مجلة كلية التربية الأساسية، 2012، ع27.
- عبد السيد، رواد الهادي، الغليظ، عمر عياد. تحليل اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات المكتبية. المجلة الدولية للعلوم و التكوين. ع14.
- مشير، حدة. واقع اختصاصي المعلومات في ظل برامج التكوين: من وجهة نظر أساتذة علم المكتبات بجامعة العربي التسيي. مجلة بيلوفيليا، ع02.

6.الويبوغرافية

- أ.المبروك المليون ابراهيم ،سعيدة.مقال الجودة في المكتبات الجامعية،6جويلية2018، الإدارة العامة للمكتبات والمطبوعات للنشر، المقال متاح على موقع [https:// m.facebook.com>posts](https://m.facebook.com/posts)
 - إسماعيل، محمد احمد. مفهوم التكوين (التدريب) ودوره على مستوى المؤسسة. المقال متوفر على الرابط Hrdiscussion.com/hr44943.html منتدى الموارد البشرية،
 - بحث حول التكوين، متاح على الموقع PSYCHO DZ .
 - التكوين ودوره في تحسين أداء الموظفين،05.يونيو، المقال متوفر على الموقع psycho dz .
 - عيشاوي،مصطفى، بن علي العربي، الزهرة.جودة الخدمات المكتبية بالمكتبات الجامعية:المكتبة المركزية جامعة عبد الحميد بن باديس. متوفر على موقع biblio.univ-mosta.dz.
 - قموح،ناجية،بودربان ،عزالدين ،بوخالفة، خديجة .كفايات ومواصفات اخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة، مقال الكتروني متاح على الموقع <https://www.qscience.com/content>:
 - الكاميثي ،لطيفة.دوراخصائي المعلومات في إرساء المعرفة، ليبيا ، متوفر على موقع <https://dspace.zu.edu.ly>.
 - كرثيو،إبراهيم.الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات.مذكرة ماجستير في المكتبات،متوفرة على موقع SCRIBD.Com،2008،
 - المستكاوي،حامد .معايير جودة اخصائي المكتبات والمعلومات، متاح على الخط على الموقع Gaper.yoo7.com،
- 7.مصادر باللغة الأجنبية :

- Institut supérieur de gestion d ànnaba pld gestion de la qualité les concepts fondamentaux de la qualité. 20 au 23/12/1997
- Norme iso9000,journées d'etudes sur la qualité, Ain Touta, 1999

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المركز الجامعي - سي الحواس - بركة

معهد العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية
قسم العلوم الانسانية
شعبة علم المكتبات

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص "إدارة المؤسسات الوثائقية و المكتبات" وللوقوف على واقع جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية الجزائرية ودور اختصاصي المعلومات في المساهمة لتحقيقها. ارتائنا وضع هذا الدليل المقنن للمقابلة قصد اتمام الجزء الثاني من الجانب الميداني لدراستنا الموسومة بـ :

اختصاصي المعلومات وورره في تحقيق جودة خدمات المكتبات
الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج
لمصطفى باتنة .

تحت إشراف الدكتورة :
قداري سماح

من اعداد الطلبة
بشططو مروى
دراجي وفاء

الموسم الجامعي: 2020/2021

المحور الاول: اهتمام المكتبات الجامعية الجزائرية بتطبيق نظام الجودة

- السؤال الاول:** هل لديكم اطلاع حول اهمية تطبيق الجودة بالمكتبات الجامعية ؟
- السؤال الثاني:** هل تحرصون على تطبيق وتعميم مبادئ ومعايير الجودة على المكتبة التي تشرفون عليها؟
- السؤال الثالث:** ان كانت اجابتكم بنعم، فما هي الاجراءات المتبعة من طرفكم لتحقيق الجودة بالمكتبة؟ وما هي اولوياتكم في ذلك؟

المحور الثاني: جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية الجزائرية

- السؤال الاول:** كيف تقيمون الخدمات المقدمة من طرف مكتبتكم من حيث جودتها ورضا المستفيدين عنها؟
- السؤال الثاني:** هل لديكم آلية تقييم دورية للخدمات المقدمة من طرف مكتبتكم؟
- السؤال الثالث:** اذا كانت اجابتكم بنعم، فما هي اجراءات هذا التقييم ومدى نجاعته ومساهمته في تحقيق الجودة بنظركم؟

المحور الثالث: اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية وعلاقته

بتحقيق الجودة

- السؤال الاول:** كيف تقيمون اداء العاملين بمكتبتهم ؟
- السؤال الثاني:** هل لديكم آلية تقييم دورية للعاملين بمكتبتكم؟ وما هي اجراءاتكم في ذلك؟
- السؤال الثالث:** هل تحرصون على تكليف الطاقم البشري بمكتبتكم بمهام ووظائف تمكنهم من الاتصاف باختصاصيوا الجودة؟
- السؤال الرابع:** اذا كانت اجابتكم بنعم، فما هي مهام ووظائف ومستوى اداء اختصاصي المعلومات من وجهة نظركم لارتفانه الى رتبة اختصاصي الجودة؟
- في الاخير ما هي مقترحاتكم لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية الجزائرية؟

شكر على تعاونكم



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي - سي الحواس - بركة

معهد العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية
قسم العلوم الانسانية
شعبة علم المكتبات

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص " إدارة المؤسسات الوثائقية و المكتبات " وللوقوف على واقع جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية الجزائرية ودور اختصاصي المعلومات في المساهمة لتحقيقها، ارتأينا وضع هذا الاستبيان لتغطية الجانب الميداني من دراستنا الموسومة بـ:

اختصاصي (المعلومات وورثه في تحقيق جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية
بالمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر باتنة .

تحت إشراف الدكتورة :
دراحي قداري سماح

من اعداد الطلبة
بشططو مروى
وفاء

الموسم الجامعي: 2020/2021

نرجوا من سيادتكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان، و كلنا أمل في الاستفادة من المعلومات المقدمة من طرفكم، و نؤكد لكم أن المعلومات التي سوف تدلون بها تبقى سرية و لن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، مع تشكراتنا المسبقة لكم، و تقديرنا لحسن تعاونكم الرجاء وضع علامة (X) أمام الخيار الذي ترونه مناسباً تبعاً لوظيفتكم و خبرتكم بالمكتبة

الجنس /1 ذكر انثى
 سنوات الخبرة المهنية:
 3/ المؤهل العلمي:

ليسانس
 ماجستير
 ماستر
 دكتوراه

الجزء الثاني: اهتمام المكتبات الجامعية الجزائرية بتطبيق نظام الجودة

1/ هل لديكم علم مسبق بأهمية تطبيق الجودة بالمكتبات عموماً والجامعية خصوصاً؟
 نعم لا
 2/ هل يحرص القائمون بمكتبتكم على تعميم ثقافة الجودة بين كل أفرادها؟
 نعم لا
 3/ اذا كانت الاجابة بنعم، فما هي مساعيهم في ذلك؟

.....

4/ هل تقيم او تشارك مكتبتكم نشاطات حول الجودة مثل:

دورات تكوينية حول الجودة عموماً
 دورات تكوينية حول الجودة بالمكتبات و اخصائي الجودة
 ملتقيات علمية حول موضوع الجودة
 محاضرات علمية حول الجودة بالمكتبات

.....
 اخرى:.....

المحور الثالث: جدوة الثمرات بالكتبات الجامعية الجزائرية

1/ هل تسعون من خلال وظائفكم المكتبة لتقديم أجود الخدمات للمستخدمين؟

نعم لا

2/ إذا كانت الإجابة بنعم، فما هي السبل والأساليب المتبعة لتحقيق ذلك؟

.....

.....

.....

3/ كيف تقومون بعملية تقييم الخدمات المقدمة من طرف مكتبتكم؟

- من خلال قياس رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة
- من خلال دراسة احتياجات المستخدمين ومحاولة توفيرها
- من خلال نظام تنظيم المكتبات المتبع داخل المكتبة وسرعة استرجاع المعلومات بها
- من خلال فاعلية وكفاءة أداء العنصر البشري العامل داخل المكتبة
- من خلال سرعة الاستجابة في تلبية احتياجات المستخدمين

أخرى

.....

.....

4/ ما هي معايير الجودة المتبعة بمكتبتكم بغرض تحقيق جودة خدماتها؟

.....

.....

المحور الرابع: اختصاصي المعلومات بالكتبات الجامعية الجزائرية وعلاقته بتحقيق الجدوة

1/ هل تتوفر مكتبتكم على رتبة اخصائي الجودة؟

نعم لا

2/ هل انتم على دراية بمهامكم ووظائفكم في ظل تطبيق نظام الجودة بمكتبتكم واعتباركم

اختصاصيو جودة؟

نعم لا

3/ اذا كانت اجابتمكم بنعم، فما هي المهام التي تقومون بها بمكتبكم في اطار تحقيق الجودة؟

- مساهمتكم في تقديم مقترحات للتحسين من مستوى الخدمات
- التنسيق بين مهام ووظائف مختلف مصالح المكتبة لتقديم افضل الخدمات
- متابعة عمل مختلف المصالح العمليات الفنية بالمكتبة
- مراقبة ومتابعة مختلف فضاءات المكتبة ومعالجة المشاكل الموجودة
- المساهمة في عمليات تقييم دورية لاداء العاملين وتقديم المقترحات لتحسينه
- دراسة احتياجات المستفيدين ومدى رضاهم على خدمات المكتبة .
- المساهمة في برمجة وتقديم دورات تكوينية للعاملين والمستفيدين

اخرى

.....

.....

.....

4/ ما هي المعوقات التي تواجهكم اثناء القيام بمهامكم للمساهمة في تحقيق الجودة بمكتبكم؟

- عدم منح الفرصة من الادارة العليا والمسؤولين للقيام بمهامكم الكاملة
- عدم تفعيل دور اختصاصي الجودة بمكتبكم
- اقتصار مهامكم على المتابعة والتبليغ عن المشاكل الموجودة
- اعتباركم موظفين وعاملين عاديين بالمكتبة وعدم منحكم لصلاحيات اخصائي الجودة
- غياب او قلة مشاركتكم في دورات تكوينية داخل وخارج المكتبة

اخرى

.....

.....

في الاخير ما هي مقترحاتكم للمساهمة في تحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية، وما هو دوركم في

ذلك؟

.....

.....

.....

.....

شكر على تعاونكم

المستخلصات

المستخلص:

ان العصر الحالي الذي نعيش فيه اليوم يتميز بانفتاحه على العلم والمعرفة و تداول المعلومات بسرعة وبكمية هائلة، مما جعلنا نحن كبشر و كأشخاص طبيعيين وكذا المؤسسات كأشخاص معنوية نواكب هذا الانفتاح بعصرنة التكنولوجيا و تطويعها لما يلبي رغباتنا، و اختيار الاداة المناسبة والادارة الفعالة تقييم الانشطة المتداولة، واختيار نظام لتقييم هذه الانشطة وتقييم القائمين بها، هذا النظام هو نظام الجودة، بالرغم من وجود هذا النظام في ميدان مختلفة اوضحت المكتبات تتبنى هذا الباخير و تعميم مبادئها على موظفيها.

و دراستنا هذه جاءت لتهدف الى التعرف على حيثيات تطبيق هذا النظام في المكتبا سواء الخدمات المقدمة او تقييم اخصائي المعلومات المتصف بالجودة، واعتباره عنصر لنجاح او اخفاق هذا النظام الذي انتشر بسرعة بين المكتبات خاصة الجامعية.

و للتوصل الى اهم الاهداف وضعنا خطة عمل تتضمن ثلاثة ابواب، الباب الول و هو الجانب المنهجي للدراسة ويحضم كل مهم دراستنا من اهداف واسباب اختيار الموضوع و الاهمية والفرضيات و المنهج المتبع والعينة المدروسة و غيرها من الجوانب المنهجية، اما الباب الثاني فهو الجانب النظري للدراسة وقد احتوى فصلين، الفصل الاول جاء بعنوان جودة الخدمات المكتبية:اليات و مقومات، و الفصل الثاني اختصاصي المعلومات بين الاداء المهمي و الجودة.

اما الجانب الميداني فتمثل في مجريات الدراسة الميدانية و جات لتوضح لنا على اهمية الجودة بالنسبة لاختصاصي المعلومات و تطبيقها على الخدمات المكتبية، لهاذا السبب اخترنا المنهج الوصفي للتحلي بالدقة في تحقيق اهداف الدراسة، ولقد توصلت الدراسة الى انه فعلا توجد ملامح للجودة في المكتبة قيد الدراسة الى انه شعور الالمبالاة تغلب على الوضع الذي يعنى بتهميش تطبيق نظا الجودة و محاولة تطويرالعنصر العامل في المكتبة.

الكلمات المفتاحية: اختصاصي المعلومات، الجودة، الخدمات المكتبية، المكتبات الجامعية،

المكتبة المركزية، جامعة باتنة

Résumé:

L'âge actuel que nous vivons aujourd'hui est caractérisée par un drapeau, les connaissances et informations sur les opérations quantité rapidement et énorme, nous faire en tant qu'êtres humains et en tant que personnes physiques que les personnes morales. Et le choix d'un système d'évaluation et d'évaluer ces activités, ce système est Le système qualité, bien qu'il existe ce système dans un domaine différent, les bibliothèques ont adopté cette atmosphère et circulent leurs principes sur leurs employés.

Notre étude est venue cibler pour identifier l'application de ce système dans la bibliothèque, que les services fournis ou évaluent le spécialiste de l'information de qualité, ainsi qu'un élément de réussite ou d'échec de ce système, qui a été rapidement déployé entre les bibliothèques universitaires spéciales.

. Et pour atteindre les objectifs les plus importants que nous avons mis au point un plan d'action qui comprend trois portes, Le programme et l'aspect systématique de l'étude Deux chapitres, le chapitre, contient la qualité des services de bureau: mécanismes et éléments, et spécialiste du chapitre II informations entre la performance professionnelle et la qualité.

Le côté champ est dans le domaine de l'étude sur le terrain et Jat à nous expliquer l'importance de la qualité et de l'application des services de bureau, que nous avons choisi l'approche descriptive précise les objectifs de l'étude. L'étude a déjà trouvé les caractéristiques de qualité dans la bibliothèque à l'étude Il est un sentiment de réflexion surmonter la situation qui signifie marginalisant l'application de qualité et de tenter de développer la personne qui travaille dans la bibliothèque.

Mots-clés: informations spécialisées, qualité, services de bureau, bibliothèques universitaires, bibliothèque centrale, Université Batna

Abstract:

The current age we live in today is characterized by a flood, knowledge and trading information quickly and enormous quantity, making us as human beings and as natural persons as moral persons. , And choosing a system to assess and evaluate these activities, this system is the quality system, although there is this system in a different field, libraries adopted this atmosphere and circulate their principles on their employees.

Our study came to target to identify the application of this system in the library, whether the services provided or evaluating the information specialist in quality, and an element of success or failure of this system, which was quickly deployed among the special university libraries.

And to reach the most important goals we have developed a plan of action that includes three doors, the program and is the systematic aspect of the study. Two chapters, chapter I, contained the quality of office services: mechanisms and elements, and chapter II specialist information between vocational and quality performance.

The field side is in the field of field study and aims to explain to us the importance of quality and application of office services, which we have chosen the descriptive approach to accurate the objectives of the study. The study has already found the features of quality in the library under study It is a sense of reflection overcoming the situation which means marginalizing the application of quality and attempt to develop the working person in the library.

Keywords: *Specialized Information, Quality, Office Services, University Libraries, Central Library, Batna University*