



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الحاج لخضر - باتنة.

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب

دراسة ميدانية بمكتبات جامعة - محمد بوضياف - بالمسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في - علوم التربية

تخصص: جودة التربية والتكوين

إشراف :
أ. د. بعيين نادية

إعداد الطالبة :
عطوي نصيرة

◆◆ لجنة المناقشة ◆◆

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
امزيان وناس	أستاذ تعليم عالي	جامعة - باتنة.	رئيسا
بعيين نادية	أستاذة تعليم عالي	جامعة - باتنة.	مشرفا ومقررا
بن فليس خديجة	أستاذة تعليم عالي	جامعة - باتنة.	عضوا
بعزي سميرة	أستاذة تعليم عالي	جامعة - باتنة.	عضوا

◆◆ السنة الجامعية: 2015 / 2016 ◆◆



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الحاج لخضر- باتنة.

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب

دراسة ميدانية بمكتبات جامعة - محمد بوضياف - بالمسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في - علوم التربية

تخصص: جودة التربية والتكوين

إشراف :
أ. د. بعيين نادية

إعداد الطالبة :
عطوي نصيرة

◆◆ لجنة المناقشة ◆◆

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
امزيان وناس	أستاذ تعليم عالي	جامعة- باتنة.	رئيسا
بعيين نادية	أستاذة تعليم عالي	جامعة- باتنة.	مشرفا ومقررا
بن فليس خديجة	أستاذة تعليم عالي	جامعة- باتنة.	عضوا
بعزي سميرة	أستاذة محاضرة	جامعة- باتنة.	عضوا

◆◆ السنة الجامعية: 2015 / 2016 ◆◆

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ
الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين على كل النعم التي انعمها علينا والصلاة والسلام على اشرف الخلق والمرسلين سيدنا محمد (صلى الله عليه وسلم) وعلى اله وصحبه اجمعين .

انقدم بخالص الشكر الى الاستاذة الدكتورة " بعيين نادية " على اشرافها ومتابعتها لهذا البحث وعلى توجيهاتها القيمة ونصائحها الهادفة وعلى كل المجهودات التي قدمتها .

كما اتقدم بالشكر الجزيل الى اساتذتي اعضاء لجنة المناقشة وكل اعضاء هيئة التدريس بجامعة الحاج لخضر بباتنة .

كذلك اتقدم بالشكر الى اعضاء

" مخبر تطوير نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي والثانوي "

وعلى رأسهم الأستاذ الفاضل " العربي فرحاتي "

على مشروع تخصص "جودة التربية والتكوين"

والمساندة القيمة لي و لزملائي في دراسة هذا التخصص

والشكر لكل من ساندني من قريب او بعيد في انجاز هذا العمل .

اهداء

الى روح والدي العزيز الذي احب العلم كثيرا وشجعني عليه رحمه الله
الى من سهرت الليالي على تربيته امي الحبيبة حفظها الله
الى رفيق دربي زوجي العزيز كمال الذي اعانني كثيرا في رسالتي اسعده الله و
فرج كل كربه في الدنيا والاخرة .
الى اولادي حفظهم الله - دعاء الخير - امير - امني
الى روح اخي الصغير ايوب رحمه الله وادخله الجنة
الى اختي سهام وعائلتها وفقهم الله وحفظهم
الى اخوتي - منير - زيدان - حمزة - وليد - هشام - كمال . حفظهم الله
الى كل العائلة كبيرها وصغيرها و كل زملائي ومن اعانني من قريب او من بعيد
اهدي هذا العمل المتواضع .

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
شكر وتقدير	*
إهداء	*
فهرس المحتويات	*
فهرس الجداول و الأشكال	*
ملخص الدراسة	*
مقدمة	أ - ت
الجانب النظري	
الفصل الأول : التعريف بالدراسة ومشكلتها	
1- إشكالية الدراسة	03
2- أسباب اختيار الموضوع	06
3- أهداف الدراسة	07
4- أهمية الدراسة	07
5- تحديد مصطلحات الدراسة	08
6- الدراسات السابقة	11
7- التعليق على الدراسات السابقة	27
8- الفرضيات	31

	الفصل الثاني : المكتبات الجامعية و خدماتها
34	تمهيد
35	المكتبات الجامعية
35	1- ماهية المكتبات الجامعية
36	2- تعريف المكتبات الجامعية
37	3- وظائف المكتبات الجامعية
38	4-أنواع المكتبات الجامعية:
38	5- اهداف المكتبات الجامعية
39	6- مجتمع المستفيدين من المكتبة الجامعية
39	7- التعريف بمكتبة جامعة المسيلة
40	الخدمات المكتبية
40	1 - ماهية الخدمات المكتبية
41	2- عوامل ظهور خدمات المعلومات
42	3-متطلبات الخدمات المكتبية
43	4- انواع الخدمات المكتبية
54	5- تكنولوجيا المعلومات وتحديات المكتبات الجامعية
62	خلاصة
	الفصل الثالث: معايير الجودة الشاملة
64	تمهيد
65	الجودة
65	1- تعريف الجودة
67	2- التطور التاريخي للجودة
71	3- مفهوم إدارة الجودة الشاملةTQM
75	4- اسهامات رواد ادارة الجودة الشاملة

80	5- مبادئ ادارة الجودة الشاملة
81	6- بعض المفاهيم (النظم) التي عمقت ووسعت من نطاق الجودة
85	معايير الجودة الشاملة
85	1 - مفهوم المعايير
85	2- مفاهيم مرتبطة بالمعايير
87	3- معايير الجودة الشاملة حسب نماذج وجوائز الجودة والتميز العالمية
90	خلاصة
	الفصل الرابع: معايير الجودة والمكتبات الجامعية
92	تمهيد
93	1- حتمية الجودة بالنسبة للمكتبات ومراكز المعلومات
93	2- الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات
94	3- اهمية الجودة للمكتبات
94	4- اهداف الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية
95	5- المعايير و افضل الممارسات في ا لمكتبات الجامعية
101	6- التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة وتقييم الاداء المؤسسي
103	7-التخطيط الاستراتيجي والجودة
103	8- ادارة الجودة وتقييم الأداء
105	9- تقييم الاداء المؤسسي
109	10- بطاقة قياس الأداء المتوازن
115	خلاصة
	الجانب الميداني
	الفصل الخامس: إجراءات الدراسة الميدانية
118	- الدراسة الاستطلاعية وإجراءاتها
119	- الدراسة الاساسية

119	1 منهج الدراسة
119	2- حدود الدراسة
120	3- مجتمع وعينة الدراسة
121	4- ادوات بيانات الدراسة
122	5 - أداة الدراسة
129	6- أساليب المعالجة الإحصائية
130	7- نموذج الدراسة
	الفصل السادس : عرض النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات
134	- عرض النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات
148	- تفسير النتائج ومناقشتها
154	- توصيات البحث
155	- الخاتمة
157	- قائمة المراجع
169	- الملاحق

فهرس الجداول والاشكال

الرقم	الموضوع	الصفحة
01	جدول رصد لتعريفات الجودة حسب David Garvin	66
02	جدول علاقة الارتباط بين المعايير وبين (المؤشرات, والمواصفات, والمقاييس)	86
03	جدول عدد المسجلين من الطلاب في المكتبات عينة الدراسة	120
04	جدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب فروعها	121
05	جدول بعض الادبيات التي تطرقة لهطقة قياس الأداء المتوازن	123
06	جدول ابعاد المقياس وعدد فقراته	124
07	جدول التحكيم الخاص بتغيير تسميات ابعاد الاستبيان , و العبارات المحذوفة	125
08	جدول يوضح نتائج صدق الاتساق الداخلي للبنود	126
09	جدول نتائج معامل الفا كرو نباخ	127
10	جدول يوضح نموذج مقترح يبين استراتيجيات الاهداف لقياس وتقييم الاداء المتوازن في المكتبة الجامعية	124
11	جدول نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الرئيسية الاولى	131
12	جدول نتائج إختبار: T-test لعينة واحدة للفرضية الرئيسية الاولى	134
13	جدول نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الفرعية الاولى	136
14	جدول نتائج إختبار: T-test لعينة واحدة للفرضية الفرعية الاولى	136
15	جدول نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الفرعية الثانية	137
16	جدول نتائج إختبار: T-test لعينة واحدة للفرضية الفرعية الثانية	138
17	جدول نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الفرعية الثالثة	139
18	لعينة واحدة للفرضية الفرعية الثالثة T-test جدول نتائج إختبار	139

19	جدول نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الفرعية الرابعة	140
20	جدول نتائج إختبار: T-test العينة واحدة للفرضية الفرعية الرابعة	140
21	جدول نتائج إختبار ت للفرق بين عينتين مستقلتين فرع الكلية الادبي وفرع الكلية العلمي لكل الابعاد	142
22	جدول نتائج إختبار ت للفرق بين عينتين مستقلتين فرع الكلية الادبي وفرع الكلية العلمي ليعد الموارد والوصول والبنية التحتية	143
23	جدول نتائج إختبار ت للفرق بين عينتين مستقلتين فرع الكلية الادبي وفرع الكلية العلمي ليعد الاستخدام :	144
24	نتائج إختبار ت للفرق بين عينتين مستقلتين فرع الكلية الادبي وفرع الكلية العلمي ليعد الكفاءة:	145
25	. جدول نتائج إختبار ت للفرق بين عينتين مستقلتين فرع الكلية الادبي وفرع الكلية العلمي للفرض ليعد النمو والتطوير	146
01	شكل يوضح استراتيجية ادارة الجودة الشامل	74
02	شكل يوضح ملخص لإسهامات رواد ادارة الجودة الشاملة في وضع مبادئ ومعايير للجودة	79
03	شكل يوضح نموذج عناصر بطاقة قياس الأداء المتوازن كما حددها (Norton, Kaplan)	112
04	شكل يوضح نموذج مصمم لأبعاد بطاقة قياس الاداء المتوازن لخدمات المكتبات الجامعية حسب ما حددها (بول و بوكورست)	130

ملخص الدراسة

من منطلق ان الجودة مطلب اساسي في الوقت الحالي في جميع المجالات ومنها المجال التربوي . تم إجراء هذه الدراسة بعنوان "المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب " والتي تهدف الى معرفة المعايير المطلوبة لتحقيق الجودة في الخدمات المكتبية الجامعية والوقوف على جودتها على ضوء ابعاد بطاقة قياس الاداء المتوازن ومعرفة مستواها وتوفير بيانات عن مقاييس ومعايير لجودة الخدمات المكتبية . وتم استخدام المنهج الوصفي لأنه الانسب في مثل هذه الدراسات وذلك من خلال توزيع استمارة تم بنائها من نموذج بطاقة قياس الاداء المتوازن للبا حثان " نورتن وكابلان " (Norton & Kaplan) ذو الاربعة ابعاد (المالية والعملاء والعمليات الداخلية والنمو والتطوير) والتي سماها الباحثان "بول وبوكورست" (Poll & Boekhorst) في مجال المكتبات (الموارد والاتاحة والبنية التحتية للمكتبة - الاستخدام - الكفاءة - والنمو والتطوير) و وزعت الاستمارات على عينة (340) طالب بطريقة عشوائية طبقية , و استخدمت الدراسة الاساليب الاحصائية (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية, واختبار t.test). وبعد مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات , توصلنا الى النتائج التالية :

- مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء أبعاد بطاقة الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية (الموارد والوصول والبنية التحتية الاستخدام - الكفاءة - النمو والتطوير) منخفضة من وجهة نظر الطلاب (الرواد) بمكتبات جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة

- الاختلاف بين الفر وع العلمية والفروع الادبية في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد (الموارد والوصول والبنية التحتية الاستخدام - الكفاءة - النمو والتطوير) باختلاف فرع الكلية لصالح المكتبات العلمية.

لذا يستوجب القيام بدراسات مستقبلية و قياس جودة الخدمات المكتبية.

Résumé

A partir de la qualité qui est une exigence essentiel dans tous les domaines, y compris le domaine éducatif, . Cette étude a été réalisée intitulé " *les normes requises dans les services de bibliothèque pour réaliser la qualité des bibliothèques universitaires du point de vue des étudiants*", qui est pour but de connaître les normes requis pour réaliser la qualité des bibliothèques universitaire, et Déterminer sa qualité compte tenu de l'ampleur d'une carte de mesurer la performance équilibrée, et de connaître sa niveau, et de fourniture des données sur les indicateurs et des critères de qualité des services de bibliothèque. Et pour cela Il a été utilisé l'approche descriptive et analytique parce qu'il est le mieux à de telles études à travers la distribution de formulaire d'enquête mise au point d'un modèle d'une carte de mesurer la performance équilibrée aux chercheurs "**Nourten et Kaplan**" d'un des quatre aspects (financiers, les clients et les opérations internes et la croissance et le développement) Qu'ils ont appelé les chercheurs" **poul et poukourest**" dans le domaine des bibliothèques (les ressources et l'infrastructure de la bibliothèque- L'utilisation – L'efficacité – Le croissance et le développement) et ont été distribués d'un échantillon **(340)** étudiants de manière aléatoire et stratifié. L'étude a utilisé des méthodes statistiques (les moyennes de calcul et les écarts normatives et de test.t) Et après avoir les résultats à la lumière des hypothèses, nous avons arrivé à conclusions suivantes:

- Les normes de qualité requises dans les services de bibliothèque universitaire, à la lumière compte tenu des dimensions de la carte de la performance équilibrée des services de bibliothèque universitaire (Ressources et l'accès aux infrastructures. L'utilisation- L'efficacité- La croissance et le développement) ils ont bas du point de vue des étudiants des bibliothèques de l'Université **Mohamed Boudiaf – M'sila**.
- La différence entre les sections scientifiques et les sections littéraires à l'évaluation des étudiants de la qualité des services bibliothèques fournis par des bibliothèques de l'Université **Mohamed Boudiaf– M'sila** à la lumière de dimension (Ressources et l'accès aux infrastructures. L'utilisation- L'efficacité- La croissance et le développement) selon la différence du branche du collège pour

bibliothèques scientifiques. Il faut faire des études prospectives et de mesurer la qualité des services de bibliothèque.

مقدمة

تعد المعلومة ركيزة اساسية وقوة فعالة حقيقية لإحراز التقدم في جميع الميادين الاقتصادية , السياسية , الاجتماعية , التربوية , و الثقافية وغيرها من الميادين الاخرى.

هذه المعلومة بدورها تستمد فعاليتها وقوتها من اماكن ومرافق ومؤسسات تجمعها وتنظمها لتصبح مصادر للمعلومات متاحة للمستفيدين من الطلاب و الباحثين في وقت الحاجة لها كالمكتبات ومراكز المعلومات التي تعتبر مؤسسات ثقافية تعليمية تربوية و اجتماعية.

والتي تزايدت اهميتها بمرور الزمن نظرا للتغيرات والتطورات المتلاحقة والسريعة في تكنولوجيا المعلومات , مما ادى بالمستفيد الى التطلع اكثر الى اداء و خدمات مكتبية ارفع مستوى في الجودة, واكثر كفاءة وفعالية في مختلف عملياتها الادارية والفنية والخدمية.

ان التطور في تكنولوجيا المعلومات, نلمسه كذلك في المكتبات الجامعية, و التي كانت في الماضي مجرد مستودعات لحفظ المقتنيات ,اصبحت في عصر الثورة المعلوماتية تقوم بدور رئيسي في التعلم و العملية التعليمية . و فرضت عليها تحديات كثيرة ومتعددة كتحدي الاعلام والاتصال و الإنترنت ,و الدوريات الالكترونية.

مما ألزمها ادوار كبيرة كتبني استراتيجيات جديدة من اجل تحسين الاداء و الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين بشكل جيد ومتميز باستعمال الطرق والاساليب الجديدة في تقديم خدماتها للمستفيدين, والتي تتطلب الجودة و التحسين في جميع اعمالها و انشطتها وخدماتها ومنتجاتها, لإرضاء عملائها واشباع رغباتهم المتنوعة فجودة العمل وإتقانه مبدأ و قيمة تحث عليها شرائع السماء منها الشريعة الاسلامية. **لَقَوْلِهِ تَعَالَى {صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتَقَنَ كُلُّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَيْرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ} (سورة النمل 88)** فالسعي وراء الاداء الجيد و تقديم الشيء الاجود نزعة في الانسان عرفت منذ القدم و مع تطور الحياة تطور مفهوم الجودة خاصة منذ قيام الثورة الصناعية و انطلاق

الثورة العلمية والتكنولوجية والمعلوماتية والاتصالية وغيرها , والتي أصبحت محل الممارسات الفعلية للإنسان في هذا العصر عبرت كلها عن مستوى من مستويات الجودة الشاملة.

ان الجودة الشاملة مطلب أساسي للتحسين والتميز في اداء العمل, فهي تشير الى مجموعة من المعايير والاجراءات التي يهدف تبنيها وتنفيذها الى تحقيق اقصى درجة من الاهداف المرجوة للمؤسسة والتحسين المتواصل للأداء .

فتحقيق جودة الأداء على جميع المستويات وفي مختلف الأنشطة والخدمات التي تتوفر على تقديمها المكتبات الجامعية، لم يعد خياراً يمكن أن تأخذ به أو تتركه، بل أصبح ضرورة حتمية.

ان الاداء الجيد لا يتحقق الا باستعمال الاساليب والنماذج المساعدة في ذلك كبطاقة قياس الاداء المتوازن للباحثين " نورتن وكابلان " Norton & Kaplan .

التي اعتبرت من اساليب تقييم الاداء المؤسسي، الذي يركز على التخطيط الاستراتيجي في بناء أساس سليم.

وانطلاقاً من هذا، أصبح تقييم اداء المكتبات , لا يعتمد على تقييم بنائها وتنظيمها ومقتنياتها، وموظفيها، بل أصبح يعتمد على تقييم مدى استخدامها للمجموعات , وما تقدمه لمستخدميها من التسهيلات للمستفيدين وغير المستفيدين باقل التكاليف في خدماتها .

ان القياس والتقييم لخدمات المكتبات بمعايير مناسبة يعد المحك الرئيسي للنجاح وتحقيق الجودة الشاملة في أي مكتبة .

ومن خلال هذا جاءت الدراسة الحالية بعنوان "المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب بمكتبات جامعة محمد بوضياف . بالمسيلة والتي تتشكل من جانب نظري وجانب ميداني يحتويان على ستة فصول .

الفصل الاول تطرق فيه الباحث الى التعريف بالدراسة و مشكلتها حيث عرض

فيها : إشكالية الدراسة ,اسباب اختيار الموضوع, اهداف الدراسة, اهمية الدراسة ومصطلحات الدراسة, و الدراسات السابقة, والفرضيات.

اما الفصل الثاني فجاء حول المكتبات الجامعية و خدماتها حاول الباحث فيها تحديد ماهية المكتبات الجامعية من تعريف ,وظائف ,وانواع ,واهداف , ثم تطرق الى الخدمات المكتبية وتعريفاتها ومتطلباتها وانواعها, وتحدث عن تكنولوجيا المعلومات وتحديات المكتبات الجامعية.

في حين تناول الفصل الثالث معايير الجودة, حيث تطرق الباحث الى تعريف الجودة وتطورها التاريخي, ومفهوم إدارة الجودة الشاملة ,اسهامات روادها مبادئها بعض المفاهيم في الجودة, ثم تحدث الباحث عن معايير الجودة الشاملة و مفهوم المعايير و معايير الجودة الشاملة حسب نماذج وجوائز الجودة والتميز العالمية .

فيما تضمن الفصل الرابع والآخر من الجانب النظري معايير الجودة والمكتبات الجامعية حيث تناول فيها الباحث حتمية الجودة بالنسبة للمكتبات ومراكز المعلومات واهميتها و اهدافها , ثم تطرق الى المعايير و افضل الممارسات في المكتبات الجامعية من خلال ذكر الاسهامات الاجنبية والاسهامات العربية وتحدث عن التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة وتقييم الاداء المؤسسي , وقياس الاداء المؤسسي باستخدام مقياس بطاقة الاداء المتوازن حيث عرض تعريفه و ابعاده و قياسه في المكتبات.

اما الفصل الخامس والتابع للجانب الميداني فتطرق فيه الباحث الى عرض منهج الدراسة وإجراءاتها من ذكر لمنهج الدراسة و حدود الدراسة و الدراسة الاستطلاعية وإجراءاتها وأداة الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة و مصادر البيانات و أساليب المعالجة الاحصائية.

اما الفصل السادس فخصص لمناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات وخلاصة نتائج الدراسة. وفي الاخير من هذا الجانب تم ذكر توصيات البحث والخاتمة

الجانب النظري

الفصل الاول

التعريف بالدراسة ومشكلتها

1- إشكالية الدراسة

2- أسباب اختيار الموضوع

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- تحديد مصطلحات الدراسة

6- الدراسات السابقة

7- التعليق على الدراسات السابقة

8- الفرضيات

1- إشكالية الدراسة

أضحت الجودة الشاملة مطلبا أساسيا في مختلف أنظمة الجامعات, التي من بينها المكتبات التي تعتبر ركيزة أساسية في إنجاح العملية التعليمية في الجامعات لكونها مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع المستفيدين من الطلبة والأساتذة والباحثين , وتلبي حاجاتهم المعلوماتية لدراساتهم وأبحاثهم المختلفة من خلال مجموع الخدمات المكتبية المقدمة , والتي تعتبر المحك الرئيسي لنجاح المكتبات ومراكز المعلومات .

ولتحسين هذه الخدمات المكتبية وتحقيق جودتها ونجاحها يتطلب السعي الدائم والمستمر , من خلال وضع أهداف واضحة لها قابلة للقياس, وتصميم الاستراتيجيات المناسبة لها لتقود الأعمال اليومية للمكتبات, ومن بين هذه الاستراتيجيات أسلوب إدارة الجودة الاستراتيجية التي تدمج بين التخطيط على المدى البعيد , وتقييم أداء الخدمة لمعرفة مدى تلبية طلب و حاجيات المستفيدين ورضاهم عنها , و مدى قرب المكتبة من تحقيق أهدافها أو البعد عنها, باستخدام الأساليب والنماذج والمعايير المناسبة. حيث نجد القياسات الماضية في تقييم الأداء المؤسسي والمنظمات والتي من بينها المكتبات تهتم بالنتائج المالية فقط في النجاح كالتنظيم وعدد المقتنيات وغيرها, ولكن ذلك لم يؤدي إلى تقييم ناجح حقيقي للمكتبات فقد تبدوا في الظاهر أن

النتائج المالية جيدة إلا أنها في حقيقة الأمر في انحدار بسبب عوامل أخرى لم يتم قياسها .

ومن هنا جاء نظام بطاقة الأداء المتوازن "لنورتن و كابلان" ليوافق بين المنظور المادي وبين المنظور غير المادي (مستفيدين, عمليات داخلية, النمو والتعليم) والتي أشار إليها كل من "بول وبوكورست" (Poll & Boekhorst 2007)

في دراستهم في مجال المكتبات إلى أربعة مجالات رئيسية لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وهي (الموارد والوصول والبنية التحتية - الاستخدام - الكفاءة - النمو والتطوير) فهذه الأبعاد الأربعة , تسعى إلى ترجمة رؤية , واستراتيجية المكتبة إلى مجموعة من الأهداف , والمقاييس الاستراتيجية المترابطة والملموسة, لمراقبة وتقييم أداء الإدارات , والموظفين في المكتبات ومراكز المعلومات من أجل تحسين وتطوير الخدمات المكتبية الجامعية والرفع من جودتها بتحقيق متطلبات المستفيدين والوصول لرضاهم.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة الحالية لتسلط الضوء على المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية على ضوء أبعاد بطاقة الأداء المتوازن لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب من خلال الدراسة الميدانية بمكتبات جامعة محمد بوضياف . بالمسيلة . حيث انحصرت مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

السؤال الرئيسي الأول:

- ما هي معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء أبعاد بطاقة الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية (الموارد والوصول والبنية التحتية - الاستخدام - الكفاءة - النمو والتطوير) من وجهة نظر الطلاب بمكتبات جامعة - محمد بوضياف- بالمسيلة

الأسئلة الفرعية للسؤال الأول :

1- ما هي معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد الموارد والوصول والبنية التحتية من وجهة نظر الطلاب بمكتبات جامعة - محمد بوضياف- بالمسيلة

2 - ما هي معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد الاستخدام من وجهة نظر الطلاب بمكتبات جامعة - محمد بوضياف- بالمسيلة

3- ما هي معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد الكفاءة من وجهة نظر الطلاب بمكتبات جامعة - محمد بوضياف- بالمسيلة

4 - ما هي معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد النمو والتطوير من وجهة نظر الطلاب بمكتبات جامعة - محمد بوضياف- بالمسيلة

السؤال الرئيسي الثاني:

هل يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات جامعة- محمد بوضياف- بالمسيلة على ضوء بعد (الموارد والوصول والبنية التحتية - الاستخدام - الكفاءة - النمو والتطوير) باختلاف فرع الكلية

الأسئلة الفرعية للسؤال الثاني :

- 1 - هل يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد الموارد والوصول والبنية التحتية باختلاف فرع الكلية
- 2 - هل يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة - محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد الاستخدام باختلاف فرع الكلية
- 3 - هل يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد الكفاءة باختلاف فرع الكلية
- 4- هل يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد النمو والتطوير باختلاف فرع الكلية

2- أسباب اختيار الموضوع

- هناك جملة من الأسباب أدت إلى هذه الدراسة ولعل من أهمها :
- قلة المواضيع التي تتناول موضوع معايير الجودة بالمكاتب ومراكز المعلومات ونقص الدراسات في هذا الموضوع
 - حداثة هذا الموضوع في الوقت الراهن والإحساس بالآثار السلبية التي تنجر عن عدم وضع معايير ومقاييس للجودة خاصة بالمكاتب ومراكز المعلومات.
 - مدى قدرة هذه المقاييس والمعايير على تحسين وتطوير المكاتب الجامعية وخدماتها.

3- اهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- معرفة المعايير المطلوبة لتحقيق الجودة في الخدمات المكتبية الجامعية (مكتبات جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة,) كعينة.

2- معرفة مستوى جودة الخدمات المكتبية المطلوبة على ضوء أبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن .

3 الوقوف على درجة الاختلاف والتوافق بين الخدمات المكتبية المقدمة في المكتبات على ضوء أبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن ,حسب فروعها الدراسية.

4- توفير معلومات وبيانات عن مقاييس و معايير , مجال القياس لجودة الخدمات تساعد المكتبات ومراكز المعلومات والمنظمات في تطوير خدماتها حسب طلب المستفيدين .

4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في:

- اهمية وجود معايير للجودة في الخدمات المكتبية الجامعية المقدمة للمستفيدين بالمكتبات الجامعية ومراكز المعلومات

- حاجة جامعاتنا إلى مثل هذه المعايير والمقاييس الجديدة لتطوير أداء خدمات أنظمتها ومن بينها خدمات المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات في ظل اتساع ادوارها في الجامعة .

- أهمية توفير معايير للجودة في أداء الخدمات المكتبية لإرضاء المستخدمين وإشباع رغباتهم من المكتبات.

- انتشار الجودة في الوقت الراهن في شتى المجالات ومنها المجال التربوي و بشكل ملفت و سريع .

5- تحديد مصطلحات الدراسة:

* التعريفات الإجرائية:

1 - الجودة :

هي النظام الإداري الذي يرجع إليه في تقييم الأداء , والذي يهدف الى مساعدة المكتبة على ترجمة رؤيتها واستراتيجيتها إلى مجموعة من الأهداف والمقاييس الاستراتيجية المترابطة والملموسة (الموارد والوصول والبنية التحتية - الاستخدام- الكفاءة - التعلم والنمو) من اجل تحسين و تطوير الخدمات المكتبية الجامعية لتحقيق متطلبات المستخدمين والوصول لرضاهم.

2 - المكتبات الجامعية:

هي المكتبات التابعة لكليات ومعاهد وأقسام جامعة محمد بوضياف بالمسيلة, وهي مكتبة(علم النفس وعلم الاجتماع , الآداب واللغات , العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير , العلوم, والمكتبة المركزية) والتي تجمع فيها مصادر المعلومات المتنوعة لتقد يمها للمستخدمين, ومساعدتهم في دراساتهم وأبحاثهم المختلفة.

3- الخدمات المكتبية المعلوماتية :

هي مجموع الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية للمستخدمين على ضوء الأبعاد الأربعة (4) ذات الواحد والعشرين (21) عبارة والتابعة لمقياس بطاقة الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية ,الموضوع لهذه الدراسة

4- المعايير:

تتقثل في الأبعاد الأربعة لاستمارة تقييم بطاقة الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية الذي تم تصميمه هو بناءه في هذه الدراسة على ضوء نموذج ونظام بطاقة الأداء المتوازن للبا حثان "نورتن و كابلان " والذي أشير في استخدمها في مجال المكتبات وفقا الأبعاد والمجالات الأربعة (الموارد والوصول والبنية التحتية - الاستخدام - الكفاءة - النمو والتطوير) من قبل الباحثين " بول وبوكور ست " .

والتعريفات الإجرائية للأبعاد كما يلي:

4-1- الموارد والوصول والبنية التحتية: تمثل الخدمات التي تقدمها المكتبة ,من موارد مالية و بشرية , والتقنيات المستخدمة فيها .(ما توفره المكتبة للمستخدمين من اجهزة وتقنيات)

4-2- الاستخدام: تمثل مدى رضا وقبول الخدمات المكتبية من طرف الطلاب, من مصادر متاحة وخدمات أخرى مختلفة. (ما تقدمه المكتبة من خدمات ترضي المستخدمين و تجلب عملاء اخرين)

4-3- الكفاءة: تمثل مدى فعالية الخدمات المكتبية المقدمة , التي تقاس ب (تكلفة الخدمات المقدمة لكل طالب- من زيارات و الاستخدام والتحميل وسرعة المعالجة) ما تعمله المكتبة من اجل تحسين جودة خدماتها)

4-4- التعلم والنمو: يمثل مدى توفر الإمكانيات للمزيد من التطوير, من موظفين للمكتبة لتطوير الخدمات المقدمة ونسبة ميزانيات التزويد المصروفة الكترونيا (ما تعمله المكتبة لتكوين وتدريب للموظفين ,والاشتراكات في الروابط الالكترونية عبر شبكة الانترنت)

5- الطالب الجامعي : وهو الطالب الذي يدرس في الجامعة ,ويملك بطاقة اعارة (استفادة) من المكتبة الجامعية التابع لها, تعطيه الحق في الاستفادة من خدماتها المقدمة , و تمكنه من الاعارة والحصول على مصادر المعلومات التي يحتاجها في دراسته وابحاته المختلفة .

6-الدراسات السابقة:

تم التركيز في هذه الدراسة على موضوع الجودة في المكتبات من خلال مجموع الدراسات التي تم تصنيفها إلى دراسات محلية و دراسات عربية ودراسات أجنبية حسب التسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث كالآتي :

*الدراسات المحلية:

1- دراسة - (محمد رجا يلي 2005) بعنوان "الجودة في المكتبات والمؤسسات

التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة".

وهدفت الدراسة الى تسليط الضوء على جانب مهم في تقييم وتقويم الخدمة المكتبية, وهو إبراز دور الآليات والأساليب الجديدة والحديثة في إضفاء الجودة وتأسيس أعمال ,واستراتيجيات على طرق وأساليب خاضعة لمقاييس ومواصفات موضوعية مقننة ومعروفة , وذلك لتقديم خدمة فعالة للمستفيدين ,وتلبية رغباتهم المكتبية , حيث ذكر الباحث من بين هذه الأساليب في قياس و تقييم أداء المكتبات نجد ,مقاييس مؤشرات الأداء , ودليل **ايفلا** والمنظمة الدولية للتوحيد القياس "ايزو" ومن بين الآليات نجد الإدارة الحديثة ودورها في العمل المكتبي كالإدارة العلمية والإدارة بالأهداف , و استخدم الباحث المنهج الوصفي في دراسته وفي جمع البيانات أداة الملاحظة والاستبيان و أساليب التحليل الكمي في التحليل والتفسير كالنسب المئوية.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها , عدم وجود مقاييس ومواصفات تنظم العمل المكتبي والتحجج بنقص الإمكانيات والكفاءات رغم توفر بعض المكتبات على مختصين قادرين على تحقيق الجودة, الركود الذي يميز المكتبات المدروسة لعدم وجود تكوين في العمل المكتبي , وعدم مسايرتهم للتطورات الحديثة.

وقد قدم الباحث عدة اقتراحات منها ' إخضاع جميع أعمال المكتبة إلى معايير ومواصفات علمية معتمدة, إدراج أساليب الجودة في سير العمل المكتبي ,انتهاج سياسة التجديد والتحديث في المكتبات وإخضاعها لمبدأ المنافسة على الجودة بين المكتبات الأخرى .

نجد ان هذه الدراسة ركزت على دور الآليات والأساليب الجديدة والحديثة في إضفاء الجودة في المكتبات وتقديم خدمات فعالة للمستفيدين, بينما دراستي تطرقت إلى معرفة مقاييس ومعايير لقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية ,حيث استعان الباحث بهذه الدراسة في بناء الفصول النظرية لدراسته الحالية.

2- دراسة -(بوعافية السعيد 2006) حول " قياس جودة خدمات مكتبة احمد

عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى توفر عنصر الجودة في الخدمات التي

تقدمها مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة -الأمير عبد القادر- للعلوم الإسلامية

بقسنطينة. من وجهة نظر المستفيدين ,والتتويه لأهمية القياس في الخدمات المكتبة الجامعية في البحوث العلمية ,والكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين إدراكات المستفيدين للأداء الفعلي للخدمات ,وتوقعاتهم لمظاهر جودة الخدمة المكتبية من ناحية أخرى ,و التأكد من ثبات ومصادقية مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات, واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في ذلك كما استخدم أساليب الإحصاء الوصفي كمقاييس النزعة المركزية, حيث تكون مجتمع البحث من طلبة ما بعد التدرج الأول والثاني المسجلين بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية وكان عددهم الكلي (218) باحث وباحثة اخذ منهم (64) كعينة أساسية صالحة للتحليل حيث تم توزيع الاستمارات بطريقة العينة العرضية, كما استخدم الباحث استمارة استبيان بعد تصميمها وتطويرها لتناسب مع خصائص وطبيعة الخدمة المكتبية, و تتكون من (22) عبارة تمثل أبعاد جودة الخدمة الخمسة (الملموسية –الاعتمادية – الاستجابة- الأمان – التعاطف).

ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هو انخفاض مستوى جودة الخدمات المكتبية المقدمة, وبالتالي انخفاض مستوى الأداء . و أوصت الدراسة بالاندماج في عصر الجودة الشاملة.

تعتبر هذه الدراسة مشابهة للدراسة الحالية من حيث استخدام المقاييس والمعايير والمواصفات العالمية وتقنياتها وتطويرها لتقييم جودة الخدمات المكتبية الجامعية والرفع من مستوى أداء العمل المكتبي

3- دراسة - (سهام عميمور 2012) حول " المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية "

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور المكتبات الجامعية في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية, والوقوف على مدى استفادة الأساتذة والباحثين من خدمات المكتبات الجامعية في إعداد بحوثهم و التعرف على كيفية مساهمة المكتبات في إثراء البحث العلمي وتطويره و معرفة سبل محافظة المكتبات على مكانتها ودورها في خدمة البحث العلمي حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لكونه يعتمد على جمع البيانات وتحليلها بطريقة موضوعية وعلمية بمساعدة أدوات منهجية وبحثية منها استمارتين تم وضعهما من قبل الباحث واحدة موجهة للأساتذة تضم (21) سؤالاً و الأخرى موجهة للمكتبيين تضم (20) سؤالاً.

و خلصت الدراسة الى نتائج منها : ان المكتبات الجامعية تلعب دور كبير في تطوير البحث العلمي, وانه لا يمكن الاستغناء على خدمات المكتبات في ظل البيئة الالكترونية لمساهمتها في تطوير البحث العلمي.

استفاد الباحث من نتائج هذه الدراسة في فصل مفهوم المكتبات الجامعية وخدماتها

* الدراسات العربية:

1- دراسة - (عماد أبو عيد) حول " مؤشرات أداء مكتبات دبي العامة بين القياس

المؤسسي وا لمعايير المهنية"

هدفت إلى إبراز تجربة مكتبات دبي العامة بوصفها أنموذج لمكتبات منطقة الخليج في تطبيق مقاييس أداء وفق ا لمعايير ا لمهنية , وتوصلت الدراسة إلى قدرة مكتبات دبي العامة على تطوير مؤشرات قياس أداء وفق ا لمعايير المهنية وا لمواصفات الدولية والاستفادة من الأنظمة ا لمؤسسية ا لمطبقة في بلدية دبي وا لمرتكزة على الضعف في أداء ا لمكتبات العامة، وبالتالي توجيه العمل لتحسين وتطوير الأداء وصولاً إلى أفضل ا لمستويات ا لمأمولة لمعايير برنامج دبي للأداء الحكومي ا لمتميز الذي كان له الأثر الكبير في معرفة مكان القوة. (نجاح بنت قبلان القبلان. 2010).

2- دراسة - (سمير مدحت سعيد 2008) بعنوان " قياس جودة خدمات المكتبات

الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة- تكريت (العراق)"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية الجامعية بتكريت معتمدة في ذلك على قياس وتقييم جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات على مقياس الادراكات والتوقعات Servqual.

وخلصت الدراسة إلى نتائج منها أن مستوى الخدمات المقدمة منخفض مما يدل

على انخفاض مستوى الأداء وهذا ما يؤكد الحاجة إلى إعادة النظر في الخدمات

المقدمة حسب أبعاد جودة الخدمة ,واهم ما أوصت به الاهتمام بالمعايير التي يصعب على المنافسين تطبيقها لتصبح ميزة تنافسية يصعب تقليد ها.

استعان الباحث بنتائج وتوصيات هذه الدراسة في صياغة الجانب الميداني

3- دراسة - (نهلة السليمي 2009) حول " قياس جودة خدمات المعلومات في

المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية"

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية

بمدينة الرياض, حيث اعتمد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي, لمعرفة واقع

الخدمات ,وتقويم تلك الخدمات لتحديد مواطن القوة والتقصير المقدمة فيها , باستعمال

مقياس جودة الخدمات Libqual كأداة لجمع البيانات من المستفيدين وتحليلها

بالإضافة إلى استخدام المقابلة مع العاملين في المكتبات. ولقد خلصت الدراسة

لمجموعة من النتائج أهمها: عدم تطبيق مقاييس معيارية خاصة بقياس جودة

الخدمات, و عدم وجود خطط مرسومة وواضحة لتطبيق مقاييس جودة الخدمات في

المكتبات محل الدراسة ,و استخلاص أهم عقبات تحقيق الجودة منها(الجهل بأساليب

القياس المستخدمة - عدم دعم الإدارة العليا- عدم تأهيل العاملين- قلة الموارد

المالية- ضعف جودة الخدمات المقدمة في المكتبة . وخرجت الدراسة بعدة توصيات

اهمها البحث عن مقاييس ومعايير أخرى لقياس جودة الخدمات وتطويرها وتطبيقها

في المكتبات العربية كإصدار نسخة عربية لمقياس جودة الخدمات المكتبية Libqua

تعتبر هذه الدراسة مشابهة للدراسة الحالية من خلال استخدام المقاييس

والمعايير والمواصفات العالمية وتقنياتها لتقييم جودة الخدمات المكتبية.

4- دراسة - (احمد الغدير وشفيق حداد ومحفوظ جودة 2011) حول " جودة

خدمات مكتبة امانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك: دراسة ميدانية من وجهة نظر

المستفيدين

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الجودة المدركة والمتوقعة من قبل المستفيدين

من مكتبة أمانة عمان الكبرى وتحديد الفجوة بين الخدمة المتوقعة والمدركة من خلال

تطبيق أبعاد مقياس جودة الخدمة servqual (الملموسية, الاستجابة, الاعتمادية, الأمان, التعاطف)

واختار الباحث لدراسته عينة ملائمة تتألف من (350) شخصا من المستفيدين

من خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى وقد أعيد (320) استمارة معبأة من المستفيدين

وصالحة للتحليل ,حيث تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي كالانحراف المعياري

والتكرارات والنسب في الوصف ,وفي تحليل النتائج واختبار الفرضيات استخدام أسلوب

الارتباط و الانحدار والتباين. وكانت أهم نتائجها أن مستوى الجودة المقدمة اقل من

مستوى الجودة المتوقعة لجميع الأبعاد. استفاد الباحث من هذه الدراسة في صياغة

الجانب النظري والميداني للدراسة الحالية.

5- دراسة (عماد احمد الدهيمات 2011) حول "جودة الخدمات الالكترونية التي

تقدمها مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستخدمين

دراسة مقارنة"

قام الباحث بإجراء الدراسة بهدف قياس جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستخدمين (المدرسين و الطلبة) وفقا لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (الأداء, المصداقية, الاستجابة, سهولة الاستخدام, الميزات الإضافية والشكل العام, المواكبة, التعاطف) حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته, وقام بتصميم استبانة تشمل (22) فقرة لقياس وتقييم الخدمات الالكترونية معتمدا على نموذج أبعاد جودة الخدمات الالكترونية الذي قام بتطويره, واستخدم الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات كالانحراف المعياري, والوسط الحسابي. واهم ما خلصت إليه الدراسة هو: عدم وجود اختلاف في وجهات نظر المستخدمين (المدرسين و الطلبة) في تقييم جودة الخدمات الالكترونية حسب الأبعاد الموضوعية, إلا أن الاختلاف جاء ضمن فئة مكاتب الجامعات الرسمية بشكل متفرق ولم يظهر ضمن فئة مكاتب الجامعات الخاصة, استعان الباحث بهذه الدراسة في صياغة الإطار النظري لدراسته الحالية.

6- دراسة - (محمود عبد الله الخوالدة وماجد محمد الخياط 2012) حول

" تقييم مدى تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من

وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق المكتبات في جامعة البلقاء التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة من خلال تقييم مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في كليات جامعة البلقاء التطبيقية على أفراد يستخدمون المكتبات تم اختيارهم بشكل عشوائي, حيث تم تطبيق أداة الدراسة على عينة (380) فرد من (المدرسين -الإداريين -الطلبة). حيث اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة ,وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها , وجود فرق بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة من وجهة نظر المستخدمين حيث كانت اقل من المتوقع, وأن أكثر الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين كانت في حفظ المراجع , واقل الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين هي المعلومات التي تهم المستخدمين .

7- دراسة - (بد ر الدين شيخ ادريس 2013) حول " مستقبل خدمات المعلومات

في المكتبات الجامعية السعودية : دراسة حالة مكتبة الامير مشعل بن عبد الله

- بجامعة نجران"

هدفت هذه الدراسة الى استشراف مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية ,باستعمال واستخدام اسلوب دلقي للتوقعات المستقبلية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المفاهيم المرتبطة بأسس الجودة للعاملين والخدمات بمراكز المعلومات والمكتبات, هدفت الورقة إلى التعرف على تأثير أنظمة إدارة الجودة المؤسساتية في مؤسسات التعليم العالي على أداء مؤسسات التعليم العالي وخلصت الدراسة الى عدة نتائج اهمها ان خدمات المعلومات بمختلف انواعها وطرق تقديمها

ستستمر معا في المستقبل القريب مع ظهور الغلبة لوسائل المعلومات التي تقدم بطريقة الكترونية ,مما ينبئ عن تميزها في المستقبل عن الأنشطة التي تقدم بطريقة تقليدية. وخلصت الدراسة الى عدة توصيات منها الاهتمام بالبنية التحتية لخدمات المعلومات الالكترونية ,لان المستقبل يتجه اليها , استعمال المقاييس في معرفة درجة رضى المستخدمين من الخدمات التقليدية والالكترونية التي تقدمها المكتبات ,التكثيف من الدورات التدريبية للمستخدمين عن كيفية الاستفادة من الخدمات الالكترونية.

8- دراسة - (فاضل عبد علي خرميط 2013) بعنوان " أسس تطبيق الجودة

الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات :الخدمات والعاملين-واليات التطوير"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المفاهيم المرتبطة بأسس الجودة للعاملين والخدمات بمراكز المعلومات والمكتبات, حيث استخدم الباحث منهاج البحث الوثائقي في دراسته وفي جمع البيانات و استخدم المصادر والوثائق المختلفة في جمع بيانات الدراسة ,وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها وضع أسس تطبيق الجودة الشاملة التي يمكن أن تعتمد في قطاع مراكز المعلومات والمكتبات ,ضرورة اعتماد بعض

الأنظمة والمقاييس في الجودة مثل تطبيق مقياس servqual

والذي سوف يكون لها دور كبير في عمليات ضبط الأداء وتحقيق الهدف.

* الدراسات الأجنبية:

1- دراسة - (برينان و شاه 2000) بعنوان:

" تجارب 14 دولة في تقييم الجودة والتغيير المؤسسي " أوروبا.

(Brennan & Shah2000) " Experiences of 14 countries in assessing quality and institutional change "

هدفت الورقة إلى التعرف على تأثير أنظمة إدارة الجودة المؤسساتية في مؤسسات التعليم العالي على أداء مؤسسات التعليم العالي لأربعة عشر دولة أوروبية وتقديم نموذج عن العلاقة بين إدارة الجودة والتغيير المؤسسي في مجال التعليم العالي، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والدراسة المسحية باستخدام الاستبانة والملاحظة كأداتين لتحقيق هدف الدراسة، وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة إنشاء نظم لإدارة الجودة والتقييم، سواء كانت محلية أو دولية تعتمد على إدارة وقيم المؤسسة وإعطاء القيم المجتمعية وزناً أكبر في إحداث التغيير المنسجم مع الجودة.

(إياد علي الدجني . 2011. ص30).

2- دراسة - (باتينس سيموند و سيد سعد عندليب 2001)

"اثر جودة الخدمة والموارد وسمات المستخدمين على استخدام المكتبات العامة "

(Patience I. Simmonds and S aad Andaleeb 2001) "Usage of

Academic libraries:The Role of Service Quality,Resources,and User

Characteristic".

تهدف الدراسة الى التعرف على اثر استخدام المكتبات العامة لجودة الخدمة والموارد وسمات المستخدمين من خلال اختبار نموذج يوضح هذا الدور ,ومعرفة مدى تأثير هذه العوامل على الخدمات المكتبية حيث قام الباحثان بإجراء الدراسة على ثلاث مكتبات أكاديمية وزعت على طلابها (210) استمارة لجمع البيانات وتحليلها واستخدم الباحثان معامل الفاكرونباخ , ومعامل تحليل الانحدار المتعدد في تحليل البيانات وتفسيرها ,وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها أن هناك عوامل عدة تؤثر على خدمات المكتبات ,وأكثر العوامل تأثير هو جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين وتوفر الوصول إلى الانترنت وكذلك سلوك الموظفين مع المستخدمين له تأثير مهم على تردد هم على المكتبات .

3- دراسة- (بولين ادونيرو 2011) " رضا المستخدم عن الخدمات الأكاديمية

المكتبية: من وجهة نظر الهيئة الأكاديمية وتوقعات الطلاب "

(Pauline Adeniran 2011) " User Satisfaction With Academic libraries

Service Academic staff and Students Perspectives"

قام الباحث بدراسة حول رضا المستخدمين عن الخدمات المكتبية الأكاديمية

ردوم (Redeemeers) بجامعة بنيجيريا من خلال وجهة نظر الهيئة الأكاديمية

والطلاب بهدف معرفة من هو اكبر مستخدم للمكتبة من بين المستخدمين (الطلاب والهيئة الأكاديمية) , ومعرفة الكلية الاكبر نسبة في استخدام المكتبة, ومعرفة التحديات التي تواجه المستخدمين , و مدى ارتياحهم للخدمات المقدمة في الحصول على المواد المكتبية , واستخدم الباحث منهج المسح الميداني في دراسته حيث قام الباحث بتصميم استبيان بعد مسوحات متعددة للدراسات السابقة , و استعمل عينة من (187) مستفيد صالحة للتحليل في الدراسة وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها ان المستخدمين راضين عن خدمات الجامعة لحد ما ولكن عليها تحسين الخدمات المكتبية أكثر من خلال الوصول الى الانترنت بشكل كافي, استشارت المدرسين في عملية اقتناء المواد المكتبية , القيام بتوعية الطلاب للاستفادة أكثر من خدمات المكتبة.

4- دراسة - (سا جواي وكولين 2011) " جودة الخدمة في مكتبات جامعة

كولومبو: تقييما"

(Sajeewanie D .Somaratna and Colin N .Peiris2011) " Service

Quality in University OF Colombo Libraries: an assess ment"

تهدف الدراسة الى التعرف على اراء المستخدمين واتجاهاتهم في مستوى الخدمة

المقدمة الفعلية في مكتبات جامعة كولومبو باستعمال نسخة معدلة من مقياس

Servqual الذي يحدد افضل التنبؤات لجودة الخدمة الشاملة .

وخلصت الدراسة الى نتائج اهمها مساعدة المكتبات الجامعية في فهم تشابه

واختلاف طلبات المستخدمين من خلال الابعاد . و ان هذه الدراسة في جامعة

كولومبو تعد الاولى التي تمت في سريلانكا والتي تعرف بعوامل وابعاد جودة الخدمة

بالنسبة لأكاديمي المكتبات حيث تعتبر قاعدة لأبحاث مستقبلية اخرى .

:

5- دراسة- (سوريث كومار 2012) بعنوان :

"رضا المستخدم وجودة الخدمة في الجامعة :بمكتبات بولاية كيرا لا "

**(Dr.P.K.Suresh Kumar 2012)" User Satisfaction and Service Quality
of the University Libraries In Kerala"**

تهدف هذه الدراسة الى تقييم الجودة في الخدمات المكتبية بجامعة "كيرالا لا " من وجهة نظر المستخدمين من خلال توقعاتهم وردودهم المختلفة , والتعريف بمشكلاتهم في مكتبات الجامعة ,و معرفة مدى رضاهم, باستخدام استبيان من (17) فقرة تم تصميمه من مقياس جودة الخدمة لـ(Parasuraman and Zeithaml)

وتم توزيع (842) استمارة بطريقة العينة الطبقية العشوائية على المستخدمين ,وكان من أهم نتائجها ان الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية متوسطة ,والمستخدمين راضون لحد ما مع مختلف جوانب أبعاد جودة الخدمة ,الا انه توجد بعض ردود الأفعال السلبية مع بعد الاستجابة.

6- دراسة - (بريندان وازيكيوى 2014) "استخدام Servqual

في المكتبات الاكاديمية في البلدان النامية" في تقييم جودة الخدمة "

(Brendan E.Asogwa BEA 2014)" Use of Servqual in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries In Developing Countries"

قامت هذه الدراسة بتقييم جودة خدمات المستخدمين في المكتبات الأكاديمية في البلدان النامية باستخدام نموذج جودة الخدمة , وتكمن أهمية هذه الدراسة في توجيه مديري الجامعات وأمناء المكتبات في تحسين جودة الخدمات المكتبية والمعلوماتية ومساعدة الإداريين في آسيا وإفريقيا في اتخاذ خطوات ملموسة كنوع من الإجراءات العلاجية في تقديم الخدمات المتوقعة للمستخدمين , حيث استخدم في الدراسة عينة (3832) من المستخدمين من الخدمات المكتبية , من أربع بلدان نامية وهي (بنغلادش - باكستان - نيجيريا - إيران) , وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها سلبية الخدمات المقدمة للمستخدمين مما يدل على ان خدمات المكتبات غير مرضية, وعدم توفر مرافق حديثة وضعف التمويل, وضعف جودة القيادة الالكترونية مما اثر سلبا على جودة الخدمة, تعتبر هذه الدراسة مشابهة للدراسة الحالية من خلال استخدام المقاييس والمعايير والمواصفات العالمية لتقييم جودة الخدمات المكتبية.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرضنا لعدد من الدراسات السابقة المحلية و العربية والاجنبية والتي تطرقت في دراساتها إلى الجودة في المكتبات وطرق قياسها وتقييمها المختلفة.

وجدنا ان كل الدراسات المذكورة يتفقون على تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات لحل المشاكل فيها وتحسين خدماتها المقدمة للمستفيدين .

حيث نجد تنوعها من حيث الاهداف التي سعت الى تحقيقها فنجد دراسة (بوعافية السعيد 2006) ودراسة(سمير مدحت سعيد2008) و دراسة (نهلة السليمي 2009) ودراسة (احمد الغدير وشفيق حداد ومحفوظ جودة 2011) ودراسة(عماد احمد الدهيمات2011) ودراسة(سا جوارى وكولين 2011) ودراسة (محمود عبد الله الخوالدة وماجد محمد الخياط 2012) ودراسة (محمود عبد الله الخوالدة وماجد محمد الخياط 2012) ودراسة (سوريش كومار 2012) ودراسة (بريندان وازيكيوى 2014) ,اكثر الدراسات قربا لأهداف الدراسة الحالية من حيث معرفة معايير الجودة و مدى توفر الجودة و مستواها في الخدمات المكتبية .

اما باقي الدراسات ,فنجد منها من يهدف لمعرفة الاليات والاساليب الجديدة في اصفاء الجودة في المكتبات(كدراسة محمد رحايلي2005) , واخرى عن دور المكتبات الجامعية في ظل البيئة الالكترونية في تطوير وتحسين البحث العلمي كدراسة

(سهام عميمور 2012) و اخرى تهدف لمعرفة معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية كدراسة (محمود عبد الله الخوالدة و ماجد محمد الخياط 2012) ,واخرى عن اثر استعمال واستخدام اسلوب دلفي للتوقعات المستقبلية كدراسة(بدر الدين شيخ ادريس 2013).ودراسة اخرى تهدف لمعرفة المفاهيم المرتبطة بأسس الجودة للعاملين والخدمات بمراكز المعلومات والمكتبات كدراسة (فاضل عبد علي خرميط) ,ودراسة تحدثت على اثر أنظمة إدارة الجودة المؤسساتية في مؤسسات التعليم العالي على أداء مؤسسات التعليم العالي ,كدراسة (برينان وشاه 2000) ,واخرى تحدثت عن مؤشرات قياس الاداء مستنبطة من نموذج وبرنامج دبي للأداء الحكومي المتميز الذي كان له الاثر الكبير في معرفة مكامن القوة في مكتبات دبي العامة كدراسة (عماد ابوعيد). ونجد ان معظم الدراسات السابقة استعملت المنهج الوصفي لمناسبته للدراسات. (كدراسة محمد رحايلي 2005)ودراسة (سهام عميمور 2012)و دراسة (برينان وشاه 2000) ودراسة (بوعافية السعيد 2006) و دراسة (نهلة السليمي 2009) ودراسة (احمد الغدير وشفيق حداد ومحفوظ جودة 2011) ولقد تباينت احجام عينات الدراسات السابقة التي تم عرضها بين العينات الصغيرة التي لم يتجاوز عددها (187) كدراسة (بوعافية السعيد 2006) ودراسة (بولين ادونيرو 2011) الى العينات الكبيرة التي تجاوز عددها (300) كدراسة (احمد الغدير وشفيق حداد ومحفوظ جودة 2011) ودراسة(محمود عبد الله الخوالدة و

ماجد محمد الخياط 2012) ودراسة(سوريش कुमार 2012), ودراسة (بريندان وازيكيوى 2014).

ولقد اظهرت نتائج الدراسات السابقة التي تم عرضها نتائج متعددة يمكن ايجاز اهمها في مايلي :

- عدم وجود مقاييس ومواصفات تنظم العمل المكتبي ,وتقيس جودة الخدمات المكتبية
- الركود الذي يميز المكتبات المدروسة لعدم وجود تكوين في العمل المكتبي وعدم
مسايرة التطورات الحديثة , وهوما أكدته دراسة(محمد رحايلي 2005)و دراسة(نهلة
السليمي)

- انخفاض مستوى جودة الخدمات المكتبية المقدمة وبالتالي انخفاض مستوى الاداء
وهوما اكدته دراسة (بوعافية السعيد 2006) ودراسة(سمير مدحت سعيد 2008)
ودراسة (احمد الغدير وشفيق حداد ومحفوظ جودة 2011) ودراسة (محمود عبد الله
الخالدة و ماجد محمد الخياط 2012) , ودراسة (بريندان وازيكيوى 2014)

- المكتبات الجامعية تلعب دور كبير في تطوير البحث العلمي وانه لا يمكن
الاستغناء على خدماتها في ظل البيئة الالكترونية لمساهمتها في تطوير البحث العلمي
وهذا ما اكدته دراسة (سهام عميمور 2012)

- ان خدمات المعلومات بمختلف انواعها وطرق تقديمها ستستمر معا في المستقبل القريب مع ظهور الغلبة لوسائل المعلومات التي تقدم بطريقة الكترونية عن الطريقة التقليدية . وهذا ما اكدته دراسة (بدر الدين شيخ ادريس 2013)
- ضرورة انشاء نظم لادارة الجودة والتقييم , ووضع اسس تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات . وهذا ما اكدته دراسة(فاضل عبد علي خمريط2013)
- ودراسة(برينان وشاه 2000).

- ونجد الفائدة المستخلصة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية هو ان الباحث نجده استعان واستفاد من هذه الدراسات في جوانب عدة منها : وضع الإطار النظري للدراسة الحالية - المساعدة في تصميم أداة الدراسة الحالية-إبراز أهمية الدراسة الحالية
- صياغة الفرضيات الموضوعية للدراسة الحالية .

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء أبعاد بطاقة الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية (الموارد والوصول والبنية التحتية -الاستخدام - الكفاءة - النمو و التطوير) منخفض من وجهة نظر الطلاب بمكتبات جامعة - محمد بوضياف- بالمسيلة

الفرضيات الفرعية الأولى:

1 - مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد الموارد والوصول والبنية التحتية منخفض من وجهة نظر الطلاب بمكتبات جامعة - محمد بوضياف- بالمسيلة

2 - مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد الاستخدام منخفض من وجهة نظر الطلاب بمكتبات جامعة - محمد بوضياف- بالمسيلة

3- مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد الكفاءة منخفض من وجهة نظر الطلاب بمكتبات جامعة - محمد بوضياف- بالمسيلة

4 - مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد النمو والتطوير منخفض من وجهة نظر الطلاب بمكتبات جامعة - محمد بوضياف- بالمسيلة

الفرضية الرئيسية الثانية :

- لا يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد (الموارد والوصول والبنية التحتية الاستخدام - الكفاءة - النمو والتطوير) باختلاف فرع الكلية

الفرضيات الفرعية الثانية:

1- لا يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد الموارد والوصول والبنية التحتية باختلاف فرع الكلية

2- لا يوجد فروق في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات جامعة - محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد الاستخدام باختلاف فرع الكلية

3- لا يوجد فروق في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات جامعة - محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد الكفاءة باختلاف فرع الكلية

4- لا يوجد فروق في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد النمو والتطوير باختلاف فرع الكلية

الفصل الثاني

المكتبات الجامعية وخدماتها

تمهيد

المكتبات الجامعية

- 1- ماهية المكتبات الجامعية
- 2- تعريف المكتبات الجامعية
- 3- وظائف المكتبات الجامعية
- 4- أنواع المكتبات الجامعية:
- 5- أهداف المكتبات الجامعية
- 6- مجتمع المستفيدين من المكتبة الجامعية
- 7- التعريف بمكتبة جامعة المسيلة

الخدمات المكتبية

- 1- ماهية الخدمات المكتبية
- 2- عوامل ظهور خدمات المعلومات
- 3- متطلبات الخدمات المكتبية
- 4- أنواع الخدمات المكتبية
- 5- تكنولوجيا المعلومات وتحديات المكتبات الجامعية

خلاصة

تمهيد: تعتبر المعلومات ركيزة اساسية وقوة فعالة حقيقية لإحراز التقدم في جميع الميادين سياسية , اجتماعية , تربوية , ثقافية, فهي تستمد فعاليتها وقوتها, من اماكن ومرافق ومؤسسات تجمعها وتنظمها لتصبح مصادر للمعلومات متاحة للباحثين والمستفيدين في وقت الحاجة لها. وهذه الاماكن والمرافق هي المكتبات ومراكز المعلومات التي تعتبر مؤسسات ثقافية وتعليمية واجتماعية ,والتي تزايدت اهميتها بمرور الزمن نظرا للتغيرات والتطورات المتلاحقة السريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات , وظهور الطرق والاساليب الجديدة في تقديم خدماتها للمستفيدين , من ادارة للمعلومات , وانظمة اعارة جديدة وغيرها....., هذا ادى الى تغير في الوظائف لأمناء المكتبات وفرض عليهم امتلاكهم لمؤهلات ومهارات خاصة للتعامل مع التقنيات والنصوص الالكترونية وشبكات المعلومات . وادى كذلك بالمكتبات الجامعية بالتحدي لتكنولوجيا المعلومات الجديدة من انترنت وتعلم عن بعد ومكتبات رقمية وغيرها.....و فرض عليها تبني استراتيجيات جديدة من اجل تحسين الاداء و الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين بشكل جيد ومتميز .

اولاً: المكتبات الجامعية :

1- ماهية المكتبات الجامعية :

قبل معرفة مفهوم المكتبات الجامعية نتطرق الى تعريف بعض المفاهيم المتعلقة بالمكتبة الجامعية .

أ- تعريف الجامعة:

هي مؤسسة تعليمية تحتوي على كليات و معاهد عليا في الآداب والعلوم والفنون , وتمنح الدرجات العلمية التي تؤهل حاملها لنوعية معينة في التخصص فهي قمة الهرم التعليمي وقمة البحث العلمي في اي دولة. (غادة عبد المنعم موس وناهد محمد سالم 2000. ص 194) و تسعى الجامعة الى تحقيق رسالتها من خلال الأهداف التالية:

- 1- تعليم وإعداد كفاءات بشرية متخصصة لتزويد المجتمع بالقوى العاملة المؤهلة للإسهام في عملية التنمية .
- 2- البحث العلمي وتنمية المعرفة بشتى الوانها, من خلال باحثيها وعلماءها .
- 3- النشر , فالجامعة لا تقتصر مهمتها على اعداد الباحثين واجراء البحوث وانما تمتد الى تقديم نتائج البحوث التي تجربها عن طريق وسائل النشر المعروفة .
- 4- القيادة الفكرية وخدمة المجتمع.
- 5- حماية التراث الانساني والحفاظ على نتائج الفكر البشري.

اي ان رسالة الجامعة هي رسالة تعليمية , علمية , اجتماعية , روحية , سياسية , وحضارية ايضا . ورسالة المكتبة الجامعية جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة .

(احمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي . 2001. ص 12-13).

ب- تعريف المكتبة:

" المكتبة مؤسسة ثقافية اجتماعية توجد في مجتمع من المجتمعات تهدف الى خدمته وزيادة ثقافته وترقية حصيلته العلمية . كما تساعد على متعته ,وتحتوي على مجموعة من مصادر المعلومات وغيرها من وسائل المعرفة التي نظمت تنظيما فنيا لكي يسهل الوصول الى محتوياتها وما تختزنه من معرفة" . فا للمكتبة اهمية كبرى فهي تعد اداة من اهم ادوات نشر الثقافة بين افراد المجتمع عن طريق ما تقتنيه من كتب ومجلات وغيرها من المواد المكتبية ,حيث تحفظ فيها نتاج المعرفة الانسانية وخبراتها لتكون في متناول جميع المواطنين دون تفرقة . وتوجد عدة انواع من المكتبات و الجامعية (assps.yourforumlive.com) منها العامة والوطنية والمتخصصة

ج- تعريف المكتبات ومراكز المعلومات : مؤسسات علمية ثقافية تهدف الى جمع وتنظيم واسترجاع وبث مصادر المعلومات بكل اشكالها ,ثم تسهل او تيسير وصول الباحثين والمستفيدين الى هذه المصادر بأسرع وقت واقل جهد واكبر دقة ممكنة (ربحي مصطفى عليان .2010.ص35)

2- تعريف المكتبات الجامعية :

يقصد بها المكتبات التابعة للجامعة والتي تنشئها لغرض التعلم والبحث في جميع اختصاصاتها العلمية المتعددة والمتنوعة, وهي نسق من المؤسسات تكون داخل الحرم الجامعي منتشرة على مستوى المركز والكليات والاقسام ,يتولى تسييرها عادة مختص في علم المكتبات برتبة محافظ المكتبة ,وانشئت لتلبية حاجات الطلبة الى المصادر والمراجع العلمية الاكاديمية ,والحوليات والدوريات التي تصدرها الجامعة وأساتذتها وباحثيها او التي تصدرها مؤسسات وطنية و مراكز اخرى او التي تصدر في العالم , وتكون عادة متجددة في محتوياتها ومتطورة في نظامها ونتاجها

(العربي يلقسام فرحاتي .2012.ص147) . وكذلك ورد في قاموس المكتبات وعلم المعلومات تعريف المكتبة الجامعية بأنها " المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة واعضاء هيئة التدريس والكليات او الاقسام بالمعلومات وتلبية احتياجات البحث العلمي والمناهج الدراسية" (محمد عودة عليوي ومجبل لازم المالكي .2007.ص31) .وتعتبر المكتبة الجامعية نوعا متميزا من المكتبات الاكاديمية ,والتي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وادارتها من اجل تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم واهداف الجامعة ذاتها. (احمد نافع لمداحة وحسن محمود مطلق .2014.ص55)

3- وظائف المكتبات الجامعية:

إن الوظيفة الأساسية للمكتبة الجامعية هي مساندة البرامج الدراسية و برامج البحوث العلمية استنادا على الوظائف التالية:

- 3-1 - بناء وتنمية المجموعات اي توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث وذلك عن طريق الاختيار والتزويد والتسجيل وغيرها .
- 3-2- تنظيم تلك المجموعات بما يتضمنه ذلك من تصنيف و كشف واستخلاص وغيرها من العمليات التي تكفل ضبط المجموعات وتحليلها وحفظها وصيانتها .
- 3-3- تقديم الخدمة المكتبية وما يتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة على الاستفادة من المجموعات ويشمل ذلك عمليات الإعارة والتصوير وخدمات الإرشاد وغيرها .
- 3-4 - التعاون والتنسيق وذلك للإفادة من مصادر المعلومات داخل الوطن وخارجه والمشاركة والإسهام في نجاح شبكة المعلومات الوطنية .

3-5- تقديم خدمات تعليم استخدام المكتبة. وهي مهمة علمية أكاديمية ومهنية يقوم بها أمناء المكتبات الجامعية وأخصائيو المعلومات لتطوير العلم المكتبي والمساهمة في التعليم الذاتي والمستمر.

4-أنواع المكتبات الجامعية: المكتبات الجامعية متنوعة من حيث محتوياتها ومقتنياتها من مصادر المعرفة وتصنف من حيث معيار العمومية إلى مكتبات عامة (مركزية) و مكتبات خاصة .

4-1- المكتبات الجامعية العامة (المركزية): تكون عادة تابعة إداريا للبناية المركزية الجامعية , وعادة ما تضم مصادر ومراجع في جميع الحقول المعرفية والتخصصات العلمية وبلغات متعددة , ومن ثمة فهي مجال للبحث البيبليوغرافي في كل التخصصات وتستقبل الباحثين من كل التخصصات العلمية التابعة .

4-2- المكتبات الجامعية الخاصة: فهي مكتبات توجد على مستوى الكليات والمعاهد والأقسام. فلكل كلية او معهد او قسم مكتبة خاصة تلبي احتياجات الطلبة والأساتذة إلى المصادر والمراجع المتخصصة .فنجذ مثلا في كلية العلوم القانونية مكتبة يكون معظم محتوياتها من المصادر والمراجع المتخصصة في العلوم القانونية. (العربي بلقاسم فرحاتي .2012. ص149- 150)

5- اهداف المكتبات الجامعية :

يذكر "محمد ماهر حمادة" ان للمكتبات الجامعية اهدافا يمكن تحديدها في النقاط التالية:

5-1- خدمة المناهج التعليمية

5-2- مساعدة الاساتذة والطلاب والباحثين في ابحاثهم ودراساتهم المختلفة

5-3-المكتبة الجامعية مركز مهم من مراكز نشر البحوث العلمية

4-5- المكتبة الجامعية مركز لتبادل المعلومات والخدمات المكتبية, من جميع مكتبات البحث في العالم

5-5- المكتبة الجامعية مركز لنقل التراث العالمي .

5-6- المكتبة الجامعية مركز لتدريب العاملين في حقل المكتبات من غير المتخصصين على اعمال المكتبات عن طريق عقد الدورات التدريبية.

5-7- المكتبة الجامعية مركز اشعاع ومصدر من مصادر تطوير علم المكتبات نفسه من خلال اصدار المجلات والبيبلوجرافيات والنشرات . (فيصل عبد اللطيف حسن الحداد. 2003 . ص84 - 85)

6- مجتمع المستفيدين من المكتبة الجامعية:

6-1- الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية.

6-2- أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

6-3- الهيئة الإدارية في الجامعة من موظفين وعاملين في مختلف الدوائر الإدارية.

6-4- الباحثون في مختلف المجالات والموضوعات.

6-5- أفراد المجتمع المحلي (المكتبات الجامعية / 96907518.blogspot.com)

7-التعريف بمكتبة جامعة المسيلة :نشأة المكتبة الجامعية سنة 1985

وهي تقدم خدماتها لمجتمع جامعة المسيلة ,من طلبة بمختلف تخصصاتهم و اساتذة وباحثين. وتتكون من المكتبة المركزية (القطب الجامعي) و ملحق المكتبة المركزية (بالجامعة) ,وهذه المكتبات الاخيرة تتبعها مكتبات الكليات والتي بدورها تشرف على مكتبات الاقسام التابعة لها. وهذه المكتبات تقدم خدماتها للدارسين والاساتذة

والموظفين والعاملين بها. (www.univ-msila.dz)

ثانيا :الخدمات المكتبية

- ماهية الخدمات المكتبية 1

قبل معرفة مفهوم الخدمات المكتبة نتطرق الى تعريف الخدمات بصورة عامة حيث عرفت الخدمات بانها عبارة عن تصرفات او أنشطة او اداء يقدم من طرف الى طرف اخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة و لا يترتب عنها نقل ملكية أي شيء كما ان تقديم الخدمة قد يكون مرتبط او غير مرتبط بمنتج مادي ملموس . (بريش عبد القادر.2010. ص253). وعرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمة " بانها منتجات غير ملموسة ,يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل, و لا يتم نقلها أو خزنها, وهي تقريبا تقنى بسرعة الخدمات يصعب في الغالب تحديدها او معرفتها لا نها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة (يتعذر فصلها عن مقدمها) وغالبا تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة ,حيث لا يتم نقل ملكيتها"(بواباح عالية.2011. ص8)

أ- الخدمة المكتبية وتعرف بانها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين من اجل استخدام الكتب والمواد المكتبية الاخرى والانترنت افضل استخدام فضلا عن بث المعلومات (احمد نافع المداحه.2011. ص25) ,كما تعتبر الخدمة المكتبية الجامعية مصطلح شامل لكل الأنشطة المقدمة والبرامج التي تعرض بواسطة المكتبات للاستجابة لاحتياجات المستفيدين من المعلومات أي ان هذه الخدمات يمكن ان تشمل نطاقا عريضا من الخدمات كالخدمة الارشادية العامة و خدمة المعلومات .(غادة عبد المنعم موس وناهد محمد سالم .2000. ص191-192)

ب- خدمات المكتبات و المعلومات: بأنها تسهيلات وانماط من الخدمة تقدمها المكتبة لجمهور المستفيدين منها لغرض مساعدتهم في الحصول على المعلومات المحتاج اليها واستخدامها والافادة منها (عزة فاروق جوهري . ص7)

ج - يعرف "هارود " خدمات المعلومات : بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من اجل استخدام مصادرها ومقتنياتها افضل استخدام (بدر الدين شيخ ادريس محمد شيخ ادريس . 2013. ص109) . و تظهر الادبيات المنشورة مرادفات متعددة لمصطلح خدمات المعلومات مثل : الخدمات المكتبية , وخدمات القراء , وخدمات المستفيدين الا ان مصطلح خدمات المعلومات هو الاشمل والاحدث لعكسه لتكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمة .

و كثيرا ما يتردد بين المكتبيين العديد من المصطلحات المتعلقة بالخدمة المكتبية والمعلوماتية المقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات حيث يشير " حشمت قاسم" الى ان الخدمة المكتبية قد يطلق عليها اسم خدمات المعلومات والتي هي الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات . و ان خدمات المعلومات هي عملية شاملة متكاملة لكل الأنشطة المختلفة في المكتبة , والتي بدورها تهدف إلى توفير المعلومات للرواد. في حين نجد كثيرا من المكتبيين يرى ان الخدمة المكتبية هي الخدمة المرجعية او الارشادية فقط. الا ان خدمات المعلومات تشمل مجموعة واسعة من الخدمات المقدمة داخل المكتبة او خارجها والتي من ضمنها الخدمة المكتبية . (ربحي مصطفى عليان . 2010. ص 36 و38 و39 و45).

2- عوامل ظهور خدمات المعلومات : هناك عدة اسباب وعوامل ادت الى ظهور مصطلح خدمات المعلومات في المكتبات وهي :

2- 1- زيادة الانتاج الفكري بدرجات متسارعة , وارتفاع تكلفة الاشتراك بها.

- 2-2- تعدد مواطن الانتاج الفكري وتأخر وصوله الى طالبه.
- 2-3- تعدد اشكال الانتاج الفكري من كتب ودوريات ووسائل سمعية وبصرية.
- 2-4- تعقد الارتباطات الموضوعية وتشئت المعلومات.
- 2-5- تعدد لغات الانتاج الفكري ونقص الترجمات.
- 2-6- تعقد احتياجات الباحثين مع تعمق واتساع المعرفة.
- 2-7 - عدم وجود مركز معلومات جامعي يقوم باستقبال المعلومات والاشتراك بها و توزيعها على طالبيها ضمن طبعة متفق عليها .
- 2-8- تاخر وصول الكشافات والمستخلصات التي يستطيع الباحث ان يتعرف منها على الانتاج الفكري الحديث.
- 2-9- نقص الوسائل الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات
- 2-10- عدم امكانية الحصول الكثير من المطبوعات التي تعتبر سرية.
- (احمد نافع المداحه. 2011 . ص32)
- 3- متطلبات الخدمات المكتبية: لخدمات المكتبات ومراكز المعلومات متطلبات اساسية هي :
- أ- مصادر المعلومات: ان وجود مصادر المعلومات اللازمة للتعليم و البحث والارشاد والتوعية , لتحقيق اهداف الجامعة يعتبر عنصرا اساسيا من عناصر نجاح المكتبة .نظرا لان اهداف المكتبة تحدد بأهداف الجامعة ذاتها. (احمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي .2001. ص 12-13). وهذه المصادر هي مصادر مطبوعة وغير مطبوعة

والكترونية مثل الكتب والدوريات والكشافات والرسائل الجامعية، والمواد البصرية والسمعية مثل الكرة الأرضية والاسطوانات والافلام والاشربة والاقراص الممغنطة (احمد نافع المدادحة. 2011. ص25)

ب- الكادر البشري : يعتمد نجاح المكتبة على مستوى وعي وفهم طبيعة العمل المكتبي للعاملين فيها ،حيث يقسم العاملين في المكتبات الى ثلاث فئات وهي: العاملون الفنيون: يقومون بممارسة الاعمال الفنية كالفهرسة والتصنيف والتزويد إلخ. والاداريون : الذين يقومون بتنظيم ادارة المكتبة والتخطيط له. والعاملون غير الفنيون: ويمارسون الاعمال المكتبية الروتينية كالإعارة واسترجاعها. (غالب عوض النوايسة .2000.ص25)

ج- التسهيلات اللازمة للمستخدمين : لابد على المكتبة تقديم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية (توفير قاعة مناسبة مضاءة مكية وذات مرافق صحية ويوجد بها اجهزة فنية مثل الحواسيب وشبكات المعلومات واجهزة التصوير السمعية والبصرية). (احمد نافع لمدادحة وحسن محمود مطلق. 2014.ص84).

د- المتطلبات المالية : تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات الى متطلبات مالية (ميزانية) لشراء مصادر المعلومات المختلفة كأجهزة التصوير واجهزة الحاسوب ونفقات الصيانة ونفقات اخرى متعددة .(غالب عوض النوايسة .2000.ص27).

4- انواع الخدمات المكتبية :

للخدمات المكتبية اهمية ودو كبير في خدمة المستخدمين في المكتبة من خلال توفير الوقت و الجهد والمال للمستخدمين وكذلك تعتبر وسيلة هامة لتقويم المكتبة (عبد الحافظ محمد سلامة .1997.ص111) من خلال الخدمات المختلفة والمتنوعة التي تقدمها المكتبات حيث نجد "عمر همشري " في كتابه (مدخل الى علم المكتبات

والمعلومات) صنفها إلى: خدمات المعلومات العامة التقليدية وتشمل (- خدمات الاعارة- الخدمات المرجعية- الخدمات الببليوغرافية - خدمات الدوريات - خدمة تدريب المستفيدين - خدمة التصوير والاستنساخ) و الخدمات الحديثة للمعلومات وتشمل (- خدمات الكشف والاستخلاص-خدمات الاحاطة الجارية- خدمات البحث بالاتصال المباشر- خدمات توثيق المعلومات- خدمات التعلم والتعليم عن بعد- خدمات معلومات اخرى) (ربحي مصطفى عليان .2010. ص45) ونجد المداحة صنفها الى, الخدمات الفنية غير المباشرة: وهي خدمات يقوم بها العاملون دون ان يراهم احد من اجل وصول الكتاب الى رف المكتبة مثل عمليات التزويد والفهرسة والتصنيف, والخدمات الفنية المباشرة : خدمات يتعامل بها العاملون مع المستفيدين مباشرة مثل الاعارة والخدمات المرجعية (احمد نافع المداحة. 2011. ص26) .وهناك تصنيفات متعددة اخرى للخدمات المكتبية والمعلوماتية المقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات لباحثين في مجال المكتبات والخدمات المكتبية والمعلوماتية .و من خلالها حاولت التركيز على ذكر الخدمات الاساسية المباشرة وغير المباشرة القديمة والحديثة و حسب الترتيب الوظيفي لتقديم الخدمة والتي تخدم متطلبات المستفيدين الى حد يرضي رغباتهم كما يلي :

4-1- خدمات غير مباشرة:

- خدمة التزويد:

التزويد عبارة عن عملية اختيار دقيقة للمادة الصحيحة التي تخدم القراء في ضوء موازنة غالبا ما تكون محددة. والتزويد في المكتبة هو العمل المكتبي الاول. ويكون الاختيار الفعلي للكتب اما عن طريق المعارض او المؤسسات ,او كتالوجات الناشرين والقوائم الببليوغرافية التي تصدر في العالم. (هاني جبر. 1983). ويتضمن التزويد

جميع الأنشطة المتعلقة باختيار المواد المكتبية وطرق الحصول عليها بالشراء أو بالإهداء أو بالتبادل أو بالإيداع . (احمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي . 2001. ص137)

– خدمة الفهرسة :

الفهرس يعرفه القاموس الموسوعي للإعلام والتوثيق على انه اداة وثائقية يسمح بإيجاد الوثيقة الموجودة في المكتبة أو في مؤسسة وثائقية . (فاطمة شباب . 2008. ص13).

والفهرسة هي عملية اعداد اوعية المعلومات التي تحويها المكتبة اعداد فنيا لتكون في متناول القارئ بأيسر جهد في اقل وقت ممكن . (حسن صالح عبد الله وابراهيم امين الورقي . 1999 . ص 109) وهي من اهم العمليات الفنية في المكتبات لتقديمها للمعرفة الانسانية موصوفة ومنظمة للباحثين .ولا يمكن لأي مكتبة أو مركز معلومات مهما كان حجمها الاستغناء عن الفهرسة . ربحي مصطفى عليان . 1999 . ص.13)

وللفهرس اشكال كالفهرس المطبوع و يكون على شكل كتاب مطبوع وهو من اقدم الفهارس , والفهرس البطا قي , والفهرس الميكروفيش, والفهرس الالي والذي هو احد اشكال الفهارس الحديثة ظهر بعد ظهور الحواسيب في المكتبات , وتم اهماله بعد ظهور فهارس الوصول المباشر للعامة

والذي اصبح مؤخرا متاح عبر شبكة الانترنت وهو ما يعرف بـ . OpacWeb

(فاطمة شباب . 2008. ص15-18)

– خدمة التصنيف :

التصنيف: هو جمع المعلومات المتشابهة , وفصل المعلومات غير المتشابهة, ويتحدد التشابه أو الاختلاف على اساس التشابه الموضوعي لان الصفة أو الخاصية الجوهرية للمعلومات هي المحتوى الفكري أو الموضوعي .

وتصنيف الكتب هو عملية تحديد الموضوع او الموضوعات في المواد المكتبية

والدلالة على هذه المواضيع برمز من رموز نظام التصنيف التي تستعمله المكتبة

(ماجد علاء الدين (مراجعة) وبرجس عزام (اعداد). 1986. ص 65 و 66).

والتصنيف يساعد على ترتيب الكتب على الرفوف برقم خاص يسمى رقم تصنيف)

محمد مسكاوي عودة . 2000 . ص 14) والغرض الاساسي منه هو جعل الكتب والمواد

المكتبية الاخرى في المكتبة اسهل منالا وبالتالي اكثر فائدة للقارئ. (ماجد علاء

الدين (مراجعة) وبرجس عزام (اعداد). 1986. ص 67)

-خدمة الكشف:

الكشاف هو دليل منهجي منظم للمواد او الافكار التي تشتمل عليها الكتب او

الابحاث او الموضوعات او الدوريات او الخرائط....وتكون هذه المواد ممثلة بواسطة

مداخل رئيسية وفرعية تم ترتيبها وفق نظام معين كالترتيب الهجائي او الزمني ,وذلك

لتسهيل وصول الباحث للمادة المطلوبة باقل جهد وبالسرع الممكنة. (احمد عبد الله

العلي. 1996 . ص 1) اما الكشف هو عملية اعداد الكشافات او اعداد مداخل

الكشاف التي تؤدي للوصول للمعلومات في مصادرها. وتتضمن هذه العملية فحص

الوثيقة وتحليل المحتوى وفقا لمعايير محددة سلفا , وتحديد مؤشرات المحتوى , وازافة

مؤشرات المكان ,وتجميع المداخل الناتجة في كل متماسك. وهي بوابات مصادر

المعلومات وتهدف الكشافات الى مساعدة الباحثين والطلاب على مصادر المعلومات

التي يحتاجونها عبر كل الامتدادات الزمنية او المكانية او اللغوية او الموضوعية .

وعلى انتقاء مصادر المعلومات التي يرغبون فيها اكثر والتحقق من المعلومات

وتصحيحها. و للكشافات انواع اهمها. كشاف المؤلفين : ترتب المواد هجائيا تحت

اسماء مؤلفيها افراد او هيئات , ويفيد في ايجاد عمل معين يعرف بمؤلفه وتجميع كل اعمال مؤلف معين.

وكشاف العناوين ترتب مواده وفقا لعناوين الاعمال, يفيد في معرفة عمل ما عن طريق معرفة عنوانه. و **الكشاف الموضوعي الهجائي** وفيه تتجمع المواد تحت رؤوس موضوعات مخصصة يمكن ان يضم المصطلحات الموضوعية واسماء الاشخاص واسماء الاماكن معا في ترتيب هجائي واحد, وهومن اهم انواع الكشافات و**الكشاف القاموسي** ويشتمل على كافة انواع المداخل , موضوعات ,اسماء المؤلفين وعناوين اعمالالخ تحت ترتيب هجائي واحد وهو يشبه الفهرس القاموسي (محمد فتحي ويسرية عبد الحليم زايد .2000.ص 21 و27)

- خدمة الاستخلاص:

المستخلص هو موجز او ملخص يبرز الخصائص الجوهرية لمضمون احد الوثائق مع اوصاف وخصائص دقيقة تسهل التعرف على ماهية الوثيقة, وتوجه انتباه المستفيد الى العنصر الذي يكون محل اهتمامه (ابو الفتوح حامد عودة .2001. ص 109) و **الاستخلاص** (عملية انتاج المستخلصات) و هو فن استخراج اكبر قدر من المعلومات المطلوبة من الوثيقة , والتعبير عنها باقل عدد من الكلمات.

(محمد فتحي ويسرية عبد الحليم زايد . 2000.ص133)

4-2 - خدمات مباشرة :

- خدمة الاعارة:

الاعارة هي مجموعة من الخدمات والاجراءات ,يمكن للمكتبة من خلالها اتاحة الفرصة للمستفيد استخدام المصادر المكتبية خارج مبنى المكتبة, وفقا لضوابط معينة, تكفل

المحافظة على تلك المصادر واعادتها في الوقت المحدد.(سعود بن عبد الله الحزيمي. 2002. ص 17) حيث نجد للإعارة أنواع اعارة حسب الاستخدام وتشمل الاعارة الداخلية و تعني عدم السماح بخروج بعض المواد المكتبية، بحيث تستخدم فقط داخل القاعات المخصصة لها.(ميساء علي عبد الله. 2008 . ص80) واعارة خارجية وهي عملية اتاحة المواد المكتبية للمستخدمين لاستخدامها خارج المكتبة .(سعود بن عبد الله الحزيمي. 2002. ص 15) وهناك اعارة حسب الرفوف وتشمل نظام الارفف المفتوحة والتي تسمح لجميع المستخدمين الدخول الى المكتبة والتجوال بين الارفف لاختيار المواد المكتبية التي يرغبون القراءة فيها واستعارتها. ونظام الارفف المغلقة وفيها يقوم المستفيد بتعبئة نموذج خاص بالإعارة يضم معلومات ببليوغرافية كافية عن الكتب ومعلومات عن المستفيد ويسلمه لموظف الاعارة الذي يقوم بدوره بالبحث عن الكتب واحضارها من على الرفوف للمستفيد . وتكمن اهمية الاعارة في عدة دوافع وعوامل تدعو المكتبة الى خدمة الاعارة , كالجو العام للمكتبة قد لا يكون مناسباً للمطالعة او البحث , البعد الجغرافي للمكتبة وصعوبة الوصول اليها , عدم توفر المقاعد الكافية للأعداد الكبيرة للمستخدمين , عدم تلائم دوام وكفاية وقت استخدام المكتبة مع وقت فراغ القارئ , دوافع نفسية ,اقتصادية . (غالب عوض النوايسة . 2000. ص34و35و40 و41)

- الخدمة المرجعية:

هي ذلك النوع من عمل المكتبة الذي يهتم اهتمام مباشر بمساعدة المستفيد في الحصول على المعلومات وفي استخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة او البحث. و تهدف خدمة المراجع الى, الاجابة على اسئلة واستفسارات المستخدمين للحصول على المعلومات المطلوبة , الارشاد الى المصادر التي تحتوي على معلومات تخص البحث الدراسي, تدريب المستخدمين على كيفية استخدام الالوعية المرجعية ومصادر المكتبة ومع تطور التقنيات تقدم الخدمة المرجعية عن طريق الحاسوب والانترنت ووسائل الاتصال الحديثة . السيد النشار.1992).

- الخدمات الببليوغرافية:

الببليوجرافيا هي علم اعداد قوائم الكتب عن مؤلف او بلد او موضوع حسب قواعد معينة. وهي تتنوع من ناحية البساطة الى الانواع المعضلة الصعبة, فنجدها في ابسط انواعها تشتمل المدخل الببليوغرافي على المؤلف ,العنوان ومكان وتاريخ النشر وعدد الصفحات . ولكن في الانواع الاكثر تعقيدا تشتمل البيانات الببليوغرافية وصفا دقيقا كالتجليد والورق , وغير ذلك من البيانات المميزة للكتاب. (محمد مسكاوي عودة 2000.ص13 و 18)

والخدمة الببليوغرافية هي إعداد قوائم بمصادر معلومات معينة، في موضوع معين، مما يساعد المستفيدين والباحثين من حصر أوعية المعلومات التي تتناول موضوع البحث) www.albaptainlibrary.org.kw) وتلعب الببليوجرافيا دور معتبر ومساعد في تطوير الجوانب العلمية والثقافية والانتاجية في أي بلد كان . فمثلا عن طريق الببليوجرافيا يمكن معرفة الانتاج الفكري للشعوب الاخرى.(محمد سلمان علي .1995. ص14)

- **خدمة تدريب المستفيدين:**

وهي عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الاساسية للمستفيدين لاستخدامها وتحقيق الافادة الفعالة من مصادرها وخدماتها وامكانياتها بغرض تسهيل وصولهم الى المعلومات المطلوبة ,وزيادة رضاهم عنها. وتختلف مستويات هذه البرامج وفقا لطبيعة المكتبية او مركز المعلومات وخصائص المستفيدين ,وتتدرج من مجرد إعطاء معلومات عامة عن مباني المكتبية وتنظيمها العام وساعات دوامها وكيفية الاشتراك فيها وكيفية الاستعارة (المستوى الاول),الى اعطاء معلومات اخرى كافية عن مصادر المعلومات وتنظيمها وطرق التعامل معها واستخدامها والافادة منها, وكيفية استخدام الفهارس (المستوى الثاني) ,الى تدريب المستفيدين على استعمال الكشافات والمستخلصات والببليوغرافيات وقواعد البيانات وشبكات المعلومات وبخاصة الانترنت والبحث بالاتصال المباشر واستراتيجياته المختلفة (المستوى الثالث). فتدريب المستفيدين من اكثر الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين (sulafsamaan94.wordpress.com).

ومن ا هـداف تدريب المستفيدين التوعية التي تؤدي إلى اكتساب الخبرة أكثر من المعرفة والإرشاد الذي يؤدي إلى التوصل إلى مداخل المصادر وطرق استعمالها و التدريب الذي يسمح بالتعرف على كيفية استخدام المصادر (عبد الكريم بن عميرة. 2006.ص150)

– خدمة الاحاطة الجارية:

الاحاطة الجارية عملية استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثا وتضمينها في قائمة واحدة لإبلاغ المستفيدين بتوفر تلك المعلومات لدى المركز . (محمد احمد السنبا ني 2004. ص7). فخدمة الاحاطة الجارية هي عملية استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثا في المكتبات ومراكز المعلومات , واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث ,او مستفيد او مجموعة من المستفيدين وتسجيلها من اجل اعلامهم (احاطتهم علما) بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة ,او مراكز المعلومات . وتفيد هذه الخدمة في معرفة اخر التطورات الجارية في مجال الاهتمام او التخصص .وتقدم عن طريق النشرة الاعلامية او صحيفة المكتبة لوحة الاعلانات لعرض الكتب بالجامعة الاتصال الهاتفي وغيرها . (معاوية مصطفى محمد عمر .2013. ص13)

– خدمة البث الانتقائي للمعلومات :

او خدمة (بام) عرفها كونور Connor عبارة عن نظام يتضمن اجراءات سواء يدوية أوأليه لتوفير خدمة احاطة جارية ((موجهة)) للفرد وذلك باختيار الانتاج الفكري المحتمل ان يكون ملائما لمجال اهتمامات ذلك الفرد.(ابراهيم دسوقي البند اري. 2000 ص 17و 29) وللبث الانتقائي اساليب اسلوب تقليدي يقوم الموظف فيه بمطابقة موضوعات المستفيد مع الموضوعات التي ورده للمكتبة حديثا ,فاذا انطبق الموضوعان يقوم الموظف بإرسالها الى المستفيد لإعلامه عن وصول وثائق تخص موضوعه. واسلوب محوسب وفيه تستخدم كلمات مفتاحية للتعبير عن مجالات اهتمام المستفيد وموضوعاتها, ويقوم بتسجيلها في تقرير المستفيد ويتم بعد ذلك استخراج تقرير مطبوع ويتم ارساله للمستفيد المحدد او اعلامه من خلال البريد الالكتروني على شبكة

الحاسوب التي يتصل بها المستفيد من خلال الطرفية الخاصة به. (ميساء علي عبد الله . 2008 ص80)

– خدمة البحث بالاتصال المباشر:

البحث بالاتصال المباشر عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري عن طريق استخدام الحاسب والمحطات الطرفية (Terminals) والمحولات (Modems) إضافة إلى البرمجيات الجاهزة التي تزود المستفيدين بإجراءات تخزين واسترجاع قواعد المعلومات المقروءة آلياً. ويطلق على البحث بالاتصال المباشر مصطلحات مختلفة كالبحث الآلي المباشر والاسترجاع على الخط المباشر والتواصل على الخط المباشر . ومن مزياء السرعة في إجراءات البحث والوصول الفوري لكميات كبيرة من المعلومات وتكلفة منخفضة وتحديث سريع للمعلومات لما يستجد أول بأول. (شذى حمد الله محجوب حمد الله. 2003. ص64 و 70)

– خدمة استرجاع المعلومات:

مفهوم استرجاع المعلومات: هو عبارة عن "مجموعة من الإجراءات أو الخطوات المتعاقبة لإيجاد المعلومات الضرورية أو لإيجاد الوثائق أو نسخ منها. و هو مرادف لبحث الإنتاج الفكري أي القيام بعملية البحث في أي نظام من نظم استرجاع المعلومات بهدف الوصول إلى المعلومات المطلوبة وذلك بعد توظيف أو تطبيق استراتيجية بحث مضبوطة و دقيقة تمكن من الوصول إلى تلك المعلومات المرادة. (حواطي عتيقة و عز الدين بودر بان. ص40).

وعرف مويرس (1950) استرجاع المعلومات : هو اسم العملية أو الطريقة التي تمكّن المستخدم من تحويل حاجته للمعلومات إلى قائمة فعلية من الوثائق الموجودة في المخزن (مثل القرص الصلب) والذي يحوي المعلومات المفيدة للمستخدم. (د. غيداء عبد العزيز الطالب و نوار عبد الغني سلطان. 2010. ص280)

4-3- خدمات معلومات اخرى :

- خدمات الارشاد والتوجيه :

ان خدمات الارشاد والتوجيه التي تقدمها المكتبات ماهي الا نشاطات ترويجية تعرف بها المكتبة بخدماتها المختلفة التي تنتجها للمستفيدين ,ومميزات كل خدمة من تلك الخدمات ,وكيفية استخدامها ...وتسعى المكتبة من خلال الارشاد والتوجيه الى تعريف مستخدميها الحاليين بكيفية استخدام المكتبة وخدماتها ,كما تسعى الى استقطاب اكبر عدد من المستفيدين المتوقعين الى المكتبة , وذلك باتباع نشاطات ترويجية مختلفة تمثل في حد ذاتها خدمات توجيه وارشاد (فاتن سعيد با مفلح ص15)

- خدمات الفئات الخاصة :

تقوم المكتبات ومراكز المعلومات بتقديم خدماتها المكتبية والمعلوماتية لمجموعة متعددة من الفئات الخاصة كا المعاقون حركيا وجسديا وعقلياً - المعاقون سمعيا المعاقون بصري- الموهوبين بتوفير المكتبة لهم مجموعة مكتبية لتنمية مواهبهم - محو الامية - كبار السن - المرضى ونزلاء المستشفيات - السجناء ونزلاء المدارس الاصلاحية . (احمد نافع المداحه.2011.ص119)

- خدمة التصوير و الاستنساخ :

تعد من الخدمات الضرورية التي تقدمها اغلب المكتبات ومراكز المعلومات الى المستفيدين وذلك بواسطة تزويدهم بما يحتاجونه من نسخ مصورة للبحوث او المقالات او الدراسات المنشورة واجزاء معينة من كتب مطبوعة او مخطوطة. وكان للتطورات التقنية السريعة في اجهزة التصوير والنسخ الاثر الكبير في انتشار هذه الخدمة (هاني خلف خليل الطراونة ..2013. ص113)

-خدمة الترجمة:

هي عملية ترجمة البحوث العلمية او الوثائق العلمية من لغة الى لغة اخرى ,مع الاهتمام بالمادة العلمية التي تحتويها هذه الوثائق المترجمة .والهدف الرئيسي من

الترجمة هو تخطي الحواجز اللغوية واجتيازها للإنتاج الفكري، الذي يصدر بلغات متعددة وطريقة الاستفادة منه هو الترجمة للغة الباحث. (نافع لمداحة. 2011. ص141). وهي تشكل أساساً متيناً لحركة البحث العلمي .

- خدمة النشر :

وهي خدمة تتم من خلال مؤسسات معينة أو أن يؤسس لها جهاز خاص. وتعكس عملية النشر نشاط المكتبات ومراكز المعلومات وخدماتها، فبدون النشر لا تصبح للمعلومات قيمة فعالة لذلك تحرص معظم المكتبات ومراكز المعلومات على نشر مطبوعاتها الأدبية أو إصدار المطبوعات الثانوية التي تضم مصادر المعلومات الببليوغرافية والكشافات والمستخلصات والأدلة.... الخ(هاني خلف خليل الطراونة ..2013. ص 112 و 113 و 114)

-الخدمات الاعلامية :

هي مجموعة من الأساليب والأنشطة والبرامج التي تقوم به المكتبات ومراكز المعلومات لاجتذاب القراء والمستفيدين والتعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها. وتتبع أهمية الخدمات الاعلامية في المكتبات ومراكز المعلومات من قدرتها على تحقيق أهداف منها جذب عدد أكبر من المستفيدين، وتعريفهم بسياسة المكتبة، وخلق جو من الصداقة والتعاون بين المكتبة والمجتمع المحيط بها بما يحقق رسالة المكتبة. وهناك عدة وسائل تتبعها المكتبات لتقديم هذه الخدمة كإقامة المعارض للمكتب، وعرض الكتب الجديدة، وإقامة المحاضرات والندوات (ربحي عليان. 2010. ص451)

- **خدمة تسويق المعلومات :** هو مجموعة من الأنشطة والأعمال المتكاملة التي تقوم به إدارة متخصصة في المكتبة أو في مراكز المعلومات، تسعى من خلالها إلى توفير السلع المعلوماتية، أو الخدمات المعلوماتية، أو الأفكار للمستفيدين الحاليين أو المتوقعين بالكمية والمواصفات المطلوبة والجودة المناسبة والمطلوبة وبما يتماشى مع أذواقهم، وفي الوقت والمكان المناسبين، وباقل تكلفة ممكنة وبأسهل الطرق المتاحة، وذلك بالتعاون مع الدوائر الأخرى في المكتبة أو مراكز المعلومات (ربحي مصطفى عليان

2010.ص472). وتكمن أهمية تسويق الخدمات المكتبية والمعلوماتية في التعرف على حاجيات المستفيدين الذين يمثلون سوق العمل بالنسبة للمكتبات ومراكز المعلومات، ولتحقيق ذلك فإن كما كبيرا من البحوث والدراسات و النفقات يجب ان تضخ في تحقيق هذا الهدف وهو تطوير الاداء ومعرفة الاحتياجات الحقيقية للمستفيدين واشباعها. فهو نافذة تطل على المكتبة، من عوامل أ ومتغيرات مؤثرة في نشاطها من اذواق، وحجم الطلب المتوقع على المعلومات ومصادرها وخدماتها المختلفة . فالتسويق يلعب دورا مهما في رفع معيشة مستوى المستفيدين ورفاهيتهم وثقافتهم وذلك من خلال تسهيل عملية تدفق المعلومات ايهم بقصد اشباع حاجاتهم الحالية والمستقبلية . وللتسويق الخدمات المعلوماتية منا فع عدة منها: منفعة شكلية من حيث التصميم والجودة المطلوبة، ومنفعة مكانية بنقل المعلومات الى مكان تواجد المستفيد، ومنفعة زمانية بتوفير الوقت من طرف المكتبة للمستفيد، ومنفعة حيابة الوثيقة المكتبة لها مما يسهل استعارتها من المستفيد (www.informatics.gov.sa) لامتلاك وقت ما يشاء

5- تكنولوجيا المعلومات وتحديات المكتبات الجامعية:

5-1- تكنولوجيا المعلومات واثرها على المكتبات :

لقد اثر التطور المذهل والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تائيرا بالغا على المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطرق توزيعها، واصبحت هذه الوسائل والتقنيات الحديثة من القوى الدافعة وراء الثورة التقنية العالمية، التي فرضت سيطرتها على مختلف المؤسسات ومن بينها المكتبات ومراكز المعلومات، حتى باتت المكتبات وواعية المكتبات التقليدية المتمثلة في المكتبات التقليدية امام التحديات وبخاصة في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة .وتكنولوجيا المعلومات ليست مجرد عمل جمالي تباهي به المكتبات وانما هي عنصر من العناصر المهمة التي

ادت الى تحسين الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات (احمد نافع لمدادحة وحسن محمود مطلق. 2014 .ص 99 و100)

2-5 - التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية:

* تحدي الانترنت : تعرف الانترنت بانها مجموعة او شبكة من الحواسيب المتشابهة او المختلفة, مترابطة مع بعضها بعضا, ولها معلومات لمختلف المواضيع, وتعمل عن طريق بروتوكولات واجهزة اتصال في جميع انحاء العالم (احمد نافع المدادحة 2011. ص149) وا صبحت الانترنت منذ نهاية الألفية الماضية ذات أهمية فائقة,

لا غنى عنها في البحث العلمي في المكتبات الجامعية, بسبب الخدمات الكبيرة المتنوعة, الحديثة, المتجددة, والسريعة. حيث أدى ذلك الإقبال الكبير على خدمات المكتبة الجامعية إلى عدم تلبية حاجات المستخدمين المتواصلة والمتلاحقة لكثرتها. في حين أن استغلال الحاسوب في المكتبة الجامعية قصد استرجاع المعلومات, زاد من الطلبات الأمر الذي شكل ضغطا كبيرا دعاها إلى وضع قيود وشروط أمام المستخدمين. ومن جهة أخرى فان شبكة الانترنت قدمت فوائد كثيرة للمكتبة الجامعية, وذلك بتقديم معلومات الخاصة بها على مواقع ويب تعرف بتنظيم المكتبة وبمصالحتها وخدماتها ونظامها الداخلي. وتسهل البحث في قواعد المعلومات الببليوغرافية الموجودة على الشبكة لآلاف المكتبات في العالم . فقد أصبحت الانترنت اليوم وسيلة لتحصيل المعلومات بطريقة أكثر ثورية ليس عن طريق الخط المباشر فقط بل عن طريق المكتبة أيضا أو عبر البريد الالكتروني أو بروتوكول نقل الملفات

(www.mouwazaf-dz.com)

* تحدي المكتبات الالكترونية :

تقف المكتبات الجامعية في هذا العصر الرقمي أمام وظائف جديدة ومطالب متغيرة تقوم أساسا على استخدام الوسائل الالكترونية والمعلومات الرقمية، ويحتاج ذلك إلى تعاون جدي بين المكتبات الجامعية ومراكز البحث. ومن واجب الجامعة تحضير المنشورات والمعلومات العلمية لتغذية المكتبات الالكترونية مثل الأطروحات والرسائل الجامعية، والبحوث ومنتجات الوسائط المتعددة بالتعاون مع دور النشر، أو وضعها،
CD-ROM فوق أقراص مدمجة

فاليوم المكتبات الجامعية تواجه تحديات عديدة منها تحدي النشر الالكتروني وزيادة الإنتاج الفكري، والتحدي الاقتصادي لتأمين الموارد المالية لها، والتحدي تواكب تطورات العصر (www.mouwazaf-dz.com)المعرفي حتى

* تحدي الوسائط المتعددة :أصبح المستفيدون من المكتبات الجامعية أكثر طلبا

على حوامل المعلومات التي تمتاز بسرعة البحث والاستعراض والسعة الهائلة في تخزين المعلومات ،حيث نجد القرص الواحد منها يستطيع الاحتواء على مئات الكتب التي تعجز المكتبات على احتوائها ،فتطور الأنظمة يلزم على المكتبات مواكبة هذه التطورات التكنولوجية مما يثقل كاهل ميزانية النفقات فيها وهو تحدي يجب تجاوزه

* تحدي الدوريات الالكترونية : الدوريات تعرفها منظمة اليونيسكو بانها تلك

المطبوعات التي تصدر على فترات محددة او غير محددة (منتظمة او غير منتظمة) ولها عنوان واحد ينتظم جميع حلقاتها (او اعداها) ويشترك في تحريرها العديد من الكتاب ويقصد بها ان تصدر الى مالا نهاية (اي لا يوضع حد معين تقف عنده الدورية). (شعبان عبد العزيز خليفة. ص.5) و تعتبر حاليا المورد الاساسي للمعلومات في الميدان العلمي والتكنولوجي بالنسبة للباحثين حيث تمثل نسبة 75 % من مصدر

المعلومات المستخدمة في البحث العلمي والتقني . (فتيحة ايت مسعود . 2009 . ص39و40) وهي إحدى مصادر المعلومات على الشبكة العالمية . بعضها متاح مجاناً والبعض الآخر برسوم اشتراك، من أهم ميزات سرعة النشر، الكشف الآلي، ارتباطات تشعبية مع منشورات أخرى على الشبكة، اقتصادية بالنسبة للتكاليف وكذا المساحة في المخازن. ناهيك عن إمكانية نشرها على حوامل الكترونية. وهكذا تجد المكتبات نفسها و هي تكافح في مجال ليس لها سيطرة مباشرة عليه بسبب الاتجاهات والعروض والشروط المتنوعة لدور النشر والعارضين والوكلاء.

*** تحدي الأطروحات الإلكترونية :** الأطروحات الجامعية الإلكترونية هي معلومات حاسوبية، وهي وسائط جديدة يجب معالجتها بطريقة خاصة تتناسب مع أهميتها، بصورة عقلانية و بكل إهتمام ورعاية. لما تقدمه هذه الأطروحات -خاصة درجة الدكتوراه- من نتائج و اقتراحات، ذات درجة بالغة الأهمية.

وفي إطار تطور أشكال النشر و تطور رصيد المكتبات الجامعية واحتياجات روادها فقد أصبح الحصول على النص الإلكتروني للأطروحة إلزامي في ظل المهام الحديثة التي أوكلت للمكتبة الجامعية و في ظل الثورة التكنولوجية، أما عن إيداع قرص مضغوط أو قرص مرن يحتوي النص الكامل للوثيقة فهو سهل و في متناول الجميع، لكن يبقى المشكل المطروح في حقوق المؤلف. التي لا تزال غير مصنونة و خاصة ما يتاح منها عبر شبكة الإنترنت. إذن فيجب أخذ كل الاحتياطات لوضعها تحت تصرف المستفيدين من جهة و تأميناً و حفظاً لحقوق صاحبها من جهة أخرى. فيمكن

إتاحتها في صيغة كتاب إلكتروني PDF مع تحديد بعض الخصائص في عملية إنشائها، والتي تمنع النسخ و تمنع التحميل أو الحفظ من الملف حفاظاً على حق التأليف، أو يمكن أن يتاح مستخلص لها يعرف بما جاء فيها. و يبقى الرجوع إلى النص الأصلي مرتبط بالحضور الشخصي للمستفيد ، على أن يستشار صاحب العمل

في أي الخيارين يفضل . أصبح الحصول على النص الإلكتروني للأطروحات للمكتبات الجامعية إلزامي ووضعه في قرص ,المشكلة في حقوق المؤلف التي يجب المحافظة عليها ,لذا يجب اخذ الاحتياطات لوضعها تحت تصرف المستفيدين وحماية المؤلف.

*** تحدي التعليم والإعارة عن بعد:** إن الانتقال من الجامعة التقليدية إلى الافتراضية, والتعليم عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال أو بالأحرى إستخدام الإنترنت, سيفتح أبواب جديدة أمام الراغبين في تحصيل شهادات علمية من جامعات عربية أو عبر العالم. و يزيد من حظوظ ذوي الارتباطات العملية أو العائلية – الأم في بيتها- ؛ حيث أن الحصول على شهادة جامعية من منزلك أصبحت أمرا واردا في أي علم أو تخصص تريده, و بكل الدرجات العلمية؛ بفضل ما تتيحه هذه العوالم الافتراضية من تقنيات إتصالية عالية. فأين ستكون المكتبة الجامعية من هذا؟ طالما كانت المكتبات الجامعية القلب النابض للجامعة و مقصد كل الطلبة و الباحثين و لكن أين المكتبة الجامعية؟ و أين الباحث في ظل الجامعة الافتراضية و التعليم عن بعد؟ يجب على المكتبات, أن توفر منافذ لها عند كل حرم جامعي افتراضي، تعرف من خلالها برصيدها و تتيح البحث فيه. بل أكثر من ذلك, الوصول إلى النص الكامل لمصادر المعلومات, لتعميم الفائدة لكل طالبي العلم عبر العالم, متجاوزة بذلك عاملي الزمان و المكان. وذلك عبر تفعيل الإعارة عن بعد و تحسين ظروفها, من خلال خدمة راقية للمستفيدين في جميع أشكال الرصيد, و إتاحتها سواء إلكترونيا إذا كانت المسافات بعيدة, أو تحديد إمكانية إتاحتها بالوسائل التقليدية, و يستحسن أن يكون التعامل في هذه الحالة مع المكتبات و ليس مع الأفراد لسهولة متابعة المؤسسات في (التجاوزات , مقارنة مع متابعة الأفراد (www.mouwazaf-dz.com)حالة

5-3- تحديات الجامعة الجزائرية في تطوير المكتبة - بين الرغبة في التغيير

ومواجهة التحديات:

ان الجامعة الجزائرية اليوم مطالبة بنقل واستيعاب مختلف أشكال التكنولوجيات ضمن ديناميكية الحركة التغييرية التي يشهدها المجتمع المعلوماتي. وبالتالي فلا بد أن توفر كل الآليات والامكانيات التي تخلق البيئة الملائمة لجودة الاداء في المؤسسة الجامعية، وتحديدًا في مجال الانتاج الفكري والوثائقي العلمي الذي يمكن المحافظة عليه من خلال الاهتمام بآليات حفظه ونشره في المكتبات الالكترونية. و هي مطالبة كذلك بمراجعة سياستها فيما يخص تطوير مجموعاتها، حيث اصبحت المكتبة الالكترونية وسيط هام بين المستخدم والانتاج الفكري سواء كان محليا أو عالميا، لذلك وجب على الجامعة الجزائرية ان ترفع التحديات السابقة (تحدي الانترنت , وتحدي المكتبات الالكترونية, وتحدي الأطروحات الالكترونية و تحدي الوسائط المتعددة , وتحدي الدوريات الالكترونية , و تحدي الأطروحات الالكترونية , و تحدي التعليم والإعارة عن بعد) بهدف مواكبة الحداثة والمعاصرة وتطوير المجتمع الاكاديمي الباحثين (manifest.univ-ouargla.dz) تطوير خدمات المعلومات حسب احتياجات والطلبة والمستخدمين بصفة عامة)

5-4 - موجة الرقمنة و المكتبات الرقمية :

تعرف المكتبة الرقمية بانها تلك المكتبة التي تقتني مصادر معلومات رقمية، سواء المنتجة اصلا في شكل رقمي او التي تم تحويلها الى شكل رقمي، ولا تستخدم مصادر تقليدية مطبوعة بغض النظر عن ان تكون متاحة على الانترنت أولا، وتجري عمليات ضبطها بببليوغرافيا باستخدام نظام آلي، ويتاح الولوج اليها عن طريق شبكة حواسيب سواء كانت محلية او موسعة او غير شبكة الانترنت.

و برزت وظيفة المكتبة الرقمية كمنتج لحركة "الرقمنة" التي طغت على أنشطة مرافق المعلومات عبر العالم مع بداية التسعينات، خاصة مع تسجيل تطور مذهل على محورين اساسيين، وهما صناعة الحواسيب وشبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية، اللذين مهدا للكثير من التطبيقات التكنولوجية في المكتبات ومراكز التوثيق والارشيف وبذلك اصبح التحول نحو المكتبة الافتراضية الرقمية، حتمية خيار وليس اختيار (manifest.univ-ouargla.dz). فقد ساهمت في عالم المكتبات والبحث المكتبي في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي، وفتحت آفاق جديدة نحو البحث العلمي في مختلف مجالاته. ، كما ساعدت الشبكة العالمية، التكنولوجيات الجانبية التي تساهم في تيسير تزويد مواقع الإنترنت بالمعلومات، و من مثيلاتها الأجهزة الرقمية سواء الصوتية، التصويرية، الضوئية، وخاصة تكنولوجيا المسح الضوئي و التعرف الآلي على الحروف "OCR"، التي كان لها الفضل في تحويل الرصيد الورقي إلى شكل رقمي مخزن على حوامل إلكترونية و رقمية، ومن ثم إتاحتها إلى الباحثين من خلال المكتبات الرقمية. (www.mouwazaf-dz.com)

ونجد ظاهرة "الرقمنة" طرحت في المكتبة الجامعية الحديثة كمرحلة انتقالية مصاحبة لتطور شبكات الاتصالات، من المعلومات الورقية الى المعلومات الرقمية غير محدودة الانتشار في الزمان والمكان، والرقمنة في حقيقة الامر هي امتداد لعمليات الحوسبة والتألية التي انتشرت في بيئة مرافق للمعلومات خلال فترة السبعينات والثمانينات. وعموما يبدو جليا ان موضوع الرقمنة في بيئة مجتمع الجامعة اصبح يمثل محور الدراسات والاهتمامات العلمية والاكاديمية في الكثير من الدول العربية، وبرز حتى كمحور اساسي ضمن خططها التنموية والسياسية والتعليمية، لذلك اصبح يفرض علينا لاسيما من الناحية السوسيو مهنية قيما اخرى بديلة، خاصة ان الرقمنة بدأت تدخل في الكثير من المكتبات في الجامعات الجزائرية واساليبها (غير رسمية) كواقع فرضته التطورات المحلية لمجتمع الالفية الثالثة البيئة العالمية الرقمية الجديدة، لما لها من فوائد جمة، واتاحات متعددة ومختلفة في استراتيجية خدمات المستفيدين.

5-5 - نحو رؤية استراتيجية في تطوير آليات الرقمنة في الجامعة الجزائرية:

في الوقت الذي نجد فيه الكثير من دول العالم تقود جامعاتها نحو آليات استثمار تكنولوجيا المعلومات للحفاظ على انجازاتها وكيانها الحضاري، تبقى الجامعة الجزائرية بعيدة نوعا ما عن التطبيقات العملية والوظيفية لتلك التكنولوجيات خاصة في مكتباتها التي تعرف استخداما مصمما لاسيما فيما يخص تحسين القدرة التوثيقية والمعلوماتية، حتى يصبح لها مكسبا علميا حضاريا يساهم في المحافظة والاستغلال الامثل للمنتوجات الفكرية والثقافية الموجهة للاستهلاك، امام الحاجات المتزايدة للمستفيدين بالموازاة مع الانتشار الرهيب في حجم المعلومات المتدفقة عبر انحاء العالم. ولكي تواكب المكتبة في جامعاتنا عمليات الحوسبة و الاتمة والتألية في ظل الحركية التكنولوجية المتسارعة لابد من:

-فتح النقاش في الملتقيات والمؤتمرات الوطنية والدولية وتقييم واقع تكنولوجيا المعلومات في مكتبات الجامعة الجزائرية، واقتراح افضل التوصيات لرفعها الى المسؤولين بهدف تهيئة البيئة الملائمة لاستخدامات التكنولوجيا في الجامعة الجزائرية.

-تقديم تمويل سنوي مخصص لدعم المكتبة الجامعية واتممتها في احسن الظروف المادية والبشرية، شريطة وجود برنامج جيد لتسيير الموارد وتوسيع التجربة في المراحل اللاحقة.

- العمل على ربط المكتبة الجامعية بالمكتبات العالمية مما يخلق بيئة تكنولوجية علمية متخصصة في جميع تخصصات ومشاريع المناهج الدراسية في الجامعة.

-تدريس تكنولوجيا المعلومات ومهاراتها الاساسية في كل اطوار المستويات التعليمية، من اجل تسهيل الولوج الى البيئة السوسيو-تكنولوجية لنجاح تطبيقات التكنولوجيا في كل الاستخدامات لاسيما المكتبة منها.

- تنسيق جهود الجامعة في رقمنة مصادر المعلومات الرسمية خاصة على المستوى المحلي (الوطني).

- تشجيع البحوث التطبيقية في الجامعة الجزائرية لتطوير نظم وبرمجيات تتلاءم والمتطلبات المحلية وتتوافق مع المعايير الدولية لدعم النشاطات والوظائف المختلفة بالمكتبات الرقمية.
- اعداد البرمجيات المناسبة لامتة اعمال المكتبة وخاصة موضوع استرجاع المعلومات.
- تدريب الكادر المكتبي، لفهم واستيعاب كامل امكانات تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في المكتبات الجامعية.
- تأمين صيانة البرمجيات والشبكات والتجهيزات الالكترونية وتطويرها.
- خدمة قواعد معطيات الوسائط المتعددة وكذلك تزويد المستفيدين بإمكانية النفاذ الى الانترنت.
- بناء محركات بحث يمكن ان تساعد مستخدمي المكتبة في العثور بسهولة على المعلومات المطلوبة (manifest.univ-ouargla.dz)

خلاصة: مما سبق ذكره في هذا الفصل ,فالمكتبات الجامعية و بظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات شهدت تطورات , و تحديات متعددة لتقديم خدماتها كتحدي الانترنت وتحدي المكتبات الالكترونية , وتحدي التعليم والاعارة عن بعد ,مما اعطاها دور اكبر في التعلم والعملية التعليمية في الجامعات واكسبها اهمية اكبر في البحث العلمي ,وهذا ما ادى بالجامعات الجزائرية الى العمل على وضع استراتيجيات لتطوير المكتبات وتحسينها لمواكبة التطورات العالمية.

الفصل الثالث

معايير الجودة الشاملة

تمهيد

الجودة

1 تعريف الجودة

2 التطور التاريخي للجودة

3 TQM مفهوم إدارة الجودة الشاملة

4 اسهامات رواد ادارة الجودة الشاملة

5 مبادئ ادارة الجودة الشاملة

6 بعض المفاهيم (النظم) التي عمقت ووسعت من نطاق الجودة

معايير الجودة الشاملة

1 مفهوم المعايير

2 مفاهيم مرتبطة بالمعايير

3 معايير الجودة الشاملة حسب نماذج وجوائز الجودة والتميز العالمية

خلاصة

تمهيد: اتقان العمل مبدأ و قيمة تحث عليها شرائع السماء منها الشريعة الاسلامية

. لقوله تعالى {صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَيْرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ} (سورة

النمل 88) فالسعي وراء الاداء الجيد و تقديم الشيء الاجود نزعة في الانسان عرفت منذ القدم و مع تطور الحياة تطور مفهوم الجودة ,خاصة منذ قيام الثورة الصناعية ,و انطلاق الثورة العلمية ,والتكنولوجية والمعلوماتية ,والاتصالية وغيرها ,والتي اصبحت محل الممارسات الفعلية للإنسان في هذا العصر .والتي عبرت كلها عن مستوى من مستويات الجودة. فللجودة الشاملة مطلبا اساسيا للتحسين والتميز في اداء العمل فهي تشير الى مجموعة من المعايير والاجراءات التي يهدف تبنيها وتنفيذها الى تحقيق اقصى درجة من الاهداف المرجوة للمؤسسة والتحسين المتواصل للأداء , فالجودة لا تحصل بالصدفة أو بعملية عابرة انما هي نتيجة لإدارة وعزيمة قوية, وعمل دؤوب وهي مسؤولية كل فرد ,فللجودة مرت عبر التاريخ و تطورت بتطور الحضارات الإنسانية عبر مراحل متعددة , حتى وصولها الى مفاهيمها الحالية , حيث يختلف مفهومها حسب اختلاف المدارس الفكرية ,وروادها ,و مجال ادارتها و تطبيقه و في هذه الدراسة ركزت على المفاهيم التي ارى انها اكثر وضوحا في دلالتها لأغراض هذه الدراسة الحالية.

أولاً: الجودة

1- تعريف الجودة:

أ- الجودة لغة:

- في المعجم العربي الأساسي (لا روس) جودة : مصدرها جاد . سلامة التكوين وإتقان الصنعة . جَيِّدٌ حَسَنٌ أو متقن " عمل جيد " درجة جيدة و جيد جداً أي من جيد إلى أجود . (أحمد العايد وآخرون .1989. ص 277)

- و في معجم لسان العرب لابن منظور كلمة جودة أصلها الفعل (جود) والجيد نقيض الرديء , وجاد الشيء جوده, أي صار جيداً , وحدث الشيء فجاد والتجويد مثله وقد جاد جودة وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل (ابن منظور. 1984. ص 72)

- و في معجم أكسفورد (1992): يعرف الجودة بأنها درجة التميز و الأفضلية

ب- الجودة اصطلاحاً:

- تعريف معجم الجودة (iso8402) "المجموع الكلي لخصائص وسمات الإنتاج

أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة والتي لها علاقة. بمدى تلبية حاجات المستفيدين وتوقعاتهم" (احمد اوزي. 2005. ص 32 و 40) .

وتعرفها الجمعية الأمريكية: "بأنها الخصائص أو الهيئة الكلية للخدمة أو المنتج الذي تظهر قدرته في إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية" (إصدارات لمخبر تطوير نظم الجودة 2011. ص 26)

- ويعرفها فيشر (Fisher) بأنها تعي عن درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتاز أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها

مع المعايير الموضوعة من منظور المنظمة أو منظور الزبون ,كما تشير إلى تحقيق أهداف و رغبات الزبائن باستمرار (د موش مسعودة و زكريا مسعودي .2012.ص156)

و من حيث الشمولية يعرف دمينج Deming :الجودة الشاملة بأنها درجة

التميز الذي يمكن التنبؤ به من خلال استعمال معايير اكثر ملائمة وأقل تكلفة وهذه

المعايير تشتق من المستهلك.(حسن حسين البيلاوي . 2006. ص 26)

ويعرفها الترتوري : بأنها البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدءا من

حاجات المستفيد ,وانتهاء بتقويم رضاه عن الخدمات المقدمة. (سهيلة الفتلاوي 2008.

ص26) واتضح لنا من مراجعة ادبيات الجودة ,ان مفهوم الجودة بصفة عامة يمكن

التعبير عنه بأشكال مختلفة, وهذا ما عبر عنه احد لباحثين وهو David Garvin

كالتالي:

جدول رقم (01) يوضح رصد لتعريفات الجودة حسب David Garvin

التعريف	اساس التعريف
الجودة هي أي شيء مدرك او مفهوم ضمنيا . ولكن تقريبا من الصعب الوصول اليه او تحقيقه مثال ذلك الحب او الجمال.	التعريف المجرد للجودة Transcendent
تحدد الجودة على اساس مكونات او سمات المنتج.	على اساس المنتج Product-Based
اذا تم اشباع حاجات العميل فان المنتج يعتبر ذو جودة عالية.	على اساس المستخدم User Based
اذا تم تطابق مع مواصفات التصميم, فانه يعتبر ذو جودة عالية	على اساس التصنيع Manufacturing- Based
اذا تم ادراك قيمة المنتج في مقابل السعر الذي دفع من اجله , فانه يعتبر ذو جودة عالية	على اساس القيمة Value-Based

(محمد محمد ابراهيم 2008.ص338).

2- التطور التاريخي للجودة:

الجودة كمفهوم لم تكن واضحة في فعل إنسان الحضارات الأولى إلا بعد أن رآكم الإنسان خبرته الحسية والمعرفية والعلاقات الاجتماعية والاقتصادية وتعددت وتنوعت وكونت مرجعيات دينية وأسطورية. فظهرت مفاهيم توصف بها أفعال الإنسان , كالحسن والقبیح والخیر والشر وغيرها من المفاهيم كالجودة. التي نشأة وتطورت بتطور الحضارات الإنسانية التي دفعت عجلت الجودة إلى الأمام عبر عصور ومراحل كما يلي :

تجلت في حضارة بلاد الرافدين في تشريعات الملك حمورابي في نص فحواه أن من يبني بيتا ويسقط على ساكنيه ويقتلهم فان عقوبته الإعدام . (محسن علي عطية 2008.ص26)

و نجدها تجلت في الحضارة الفرعونية من خلال ما شيده من اهرامات ومعابد وفيما صوروه على جدرانها من اساليب للقياس والفحص المنظم للأنشطة التي يؤدونها (محمد عطوه مجاهد والمتولي اسماعيل بدير . 2006. ص6)

ونجدها عند العرب القدامى في إبداع قول الشعر الراقي والفصيح في الهجاء والوصف والمدح .ونجدها تجلت في حضارات اخرى كالحضارة الرومانية و الحضارة اليونانية وغيرها من الحضارات القديمة .

(إصدارات لمخبر تطوير نظم الجودة 2011.ص.108)

و جاءت الحضارة الإسلامية لتؤكد مبدأ الجودة كما يلي:
ان مفهوم الجودة موجود في كل تعاليم الاسلام وهو مطلب لإرضاء الله عز وجل

و ارضاء الآخرين .ولكن لم يرد نص عن الجودة في القرآن الكريم أو سنته النبوية ,
ولكن ما ورد هو مفهوم يماثل الجودة وهو مصطلح "الإتقان "

لقوله تعالى {صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتَقَنَ كُلُّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ} (سورة النمل 88)

يتضح من الآية الكريمة أن الإتقان هو مطلب شرعي يجب التمسك به .فهو يعبر عن
الكمال في العمل واجادته بأفضل السبل واعلى المواصفات واقل التكاليف والترشيد في
الانفاق نفسه . وكذلك يحث الرسول الأمين في سنته النبوية على إتقان العمل في
قوله (ﷺ) (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) ,و هذا يتماشى مع
الاستغلال الامثل للموارد المتاحة الذي تتبناه ادارة الجودة الشاملة وهناك مبادئ
وافكار اخرى عن الجودة في الفكر الاسلامي نذكر منها:

" الاحسان " في قوله تعالى (الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ :
عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الرَّحِيمُ) (سورة الملك 2)

فالإحسان مشتق من الفعل الحسن وهي كل افعال واقوال الفرد المسلم الحسنة وهذا
يتماشى مع مفاهيم الجودة

" القدوة " فهي في المفهوم الاسلامي تعني النموذج الذي نقفدي به في افعاله واقواله
كالرسول > (ﷺ) حيث يقول {كلكم راعي وكلكم مسؤول عن رعيته}. وهذا يتماشى مع
القيادة المناسبة والتزام الادارة العليا التي تتبناها ادارة الجودة الشاملة في تطبيق
مفاهيمها.

" المطابقة " لقوله (ﷺ) { من عمل عملاً ليس على امرنا فهو رد} فمطابقة العمل

لأحكام القرآن وسنة رسول الله (ﷺ) هو اساس صلاح عمل المسلم فهي اساسية
لجودة الاعمال وهذا يتماشى مع معايير ومقاييس الجودة الشاملة .

وهناك العمل الجماعي والتعاون والشورى واستغلال الوقت وغيرهما من المبادئ والحكم التي لم تستخرج بعد من القرآن الكريم تتماشى مع أهمية وأهداف ومبادئ ومفاهيم الجودة الشاملة. (الحاج عبد المولى الصديق. 2010. ص 21 و 22)

ومن هنا يتضح أن الإسلام جاء بمفاهيم ومبادئ الجودة قبل انطلاق شعارات الجودة في العصر الحالي. فإذا أمعنا في مفاهيمها ومعاييرها ومبادئها و متطلباتها في العصر الحاضر التي لم تذهب كثيرا للحد الذي ذهب إليه الإسلام .

و نجد الاهتمام الرسمي بالجودة كان في القرن السابع عشر الميلادي ,فيما كتبه وزيراً لمالية الفرنسي للملك ,انه إذا ضمنت مصانعنا جودة في منتجاتها بإتقانها العمل فإن الأجانب سيهتمون بالاستيراد منا , وستتدفق أموالهم على المملكة. ومن هنا أصبحت الخدمات تعرض حسب مواصفات محددة مسبقا يختار منها المستفيد ما يرضيه (محسن علي عطية . 2008. ص 26)

و لكن بداي نشأة الجودة كنظام إداري , والتطورات الحديثة له مرت بمراحل وهي :

المرحلة الأولى (الفحص والتفتيش): قبل الثورة الصناعية لم يكن هناك مصنع بمعنى الكلمة بل مجرد ورشة فيها صاحب العمل وبعض العمال يقومون بالإنتاج بوسائل بسيطة وصاحب العمل يقوم بمراقبة جودة الإنتاج. وبظهور الثورة الصناعية خلال القرن التاسع عشر, والتي أفرزت الإنتاج الواسع نتيجة تزايد الطلب أدى لظهور الرقابة على جودة المنتجات والتأكد من خلوها من العيوب (جنان صادق عبد الرزاق ورشيد حميد مزيد. 2013. ص 454) حيث برزت أهمية التنظيم الصناعي للإنتاج الواسع على يد "فريدريك تايلور" رائد مدرسة الإدارة العلمية, ومن ضمن ما اهتم به الفصل بين عمليتي التخطيط التي تخص المهندسين الصناعيين والتنفيذ التي تخص العمال

ثم إنشاء وحدة لعملية التفتيش لجودة المنتج للتقليل من المعيب من الإنتاج وفصله عن المنتج النهائي كما ظهر بعد ذلك مفهوم فحص الجودة لمعالجة مشاكل وجود العيوب المختلفة (إبراهيمي عبد الله وعياش قويدر. 2005. ص2)

المرحلة الثانية (مرحلة رقابة و ضبط الجودة إحصائيا) : بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية .تم تبني بعض الأساليب العلمية لرقابة وضبط الجودة باستخدام الخرائط والعينات الإحصائية، ويعد ادوارد دمينغ ابو الجودة ابرز من طبق الرقابة الإحصائية على الجودة وهي مرحلة متطورة على الفحص. (جنان صادق عبد الرزاق ورشيد حميد مزيد. 2013. ص. 455). وكان الإنتاج الصناعي الياباني بعد خروجها مهزومة من الحرب مدمرو رديء وهو ما جعلهم يستعينون بعلماء الجودة ومن بينهم ادوارد دمينغ (إبراهيمي عبد الله وعياش قويدر . 2005. ص2) الذي لم يجد تأييد من المجتمع الصناعي الأمريكي الذي وصف أفكاره بأنها عودة للوراء , فذهب إلى اليابان بدعوة منهم وقدم أفكاره ورؤيته كمشروع إداري وصناعي جديد لهم فاقتنعوا بأفكاره للخروج من أزمتهم ,وبعد تطبيق مبادئ دمينغ في الجودة الشاملة نالت نظرية دمينغ إعجاب اليابانيين واعتبرت المفتاح الذهبي لما سمي بثورة "الجودة اليابانية" التي أبهرت العالم في تطورها العلمي والتكنولوجي والاقتصادي وأصبح مفهوم الجودة محل اهتمام دولي واسع, (إصدارات لمخبر تطوير نظم الجودة 2011. ص.40-42)

المرحلة الرابعة (مرحلة ضمان (توكيد) الجودة.) : من بداية الستينات من القرن العشرين وتزامنت مع مفهوم توكيد للجودة من خلال التحسينات المستمرة والدائمة في إجراءات الجودة عن طريق توجيه الجهود التنظيمية وترجع جذور هذه الفكرة للمفكر "هنري فورد" في فكرته اختزال الفاقد في جميع خطوات وعمليات الجودة .وتزامنت كذلك هذه المرحلة بظهور فلسفات عديدة في ضمان إدارة الجودة الشاملة لأبرز الرواد

الأوائل للجودة (دمينغ وكروسبي وجوزيف جوران). والذين لهم الفضل في فكرة العمل المستمر لأجل تحسين نوعية الجودة وإدارتها وبذلك أصبح نظام ضبط الجودة نشاطاً كاملاً واسع التنظيم وعندها بدأ عصر "إدارة الجودة الاستراتيجية"

وظهرة بين عام (1970 و1980) (سهيلة الفتلاوي 2008.ص. 43 و44) '

وذلك بسبب دخول التجارة العالمية في حالة منافسة بين الشركات لكسب حصص أكبر من السوق وذلك نتيجة تحقيق اليابانيين ايجابيات ملموسة في تطبيقهم لحلقات الجودة التي طبقوها في مختلف الشركات وتحقيقهم لشعار العيوب الصفريه مما أدى لغزوهم السوق العالمية بمنتجاتهم ذات الجودة المتميزة والأسعار المعقولة. (جنان صادق عبد الرزاق ورشيد حميد مزيد. 2013.ص 455)

المرحلة الخامسة (عصر إدارة الجودة الشاملة) :من أواخر الثمانينات إلى بداية التسعينيات حدثت فيها تطورات كبيرة في أساليب إدارة الجودة الشاملة ,مثل حلقات الجودة وبيت الجودة وغيرها من المفاهيم التي طورة مفهوم الجودة و تطبيقها في مجالات خدمية عديدة. (سهيلة الفتلاوي .2008.ص 44)

3- مفهوم إدارة الجودة الشاملة TQM

- يعرفها معهد الجودة الفيدرالي بأنها القيام بالعمل الصحيح من اول مرة مع الاعتماد على تقييم المستهلك في قياس مدى تحسن الأداء (احمد سيد خليل2005.ص 49)

- ويعرفها معهد المقاييس البريطاني (british standards Institute)

"بأنها فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات و توقعات العميل والمجتمع, وتحقيق أهداف المنظمة كذلك بكفاءة الطرق

وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير" (محفوظ احمد جودة.2010. ص22)

- ويعرفها عمر وصفي "إحداث تغيير جذري في الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة وتحويلها في الأسلوب الإداري التقليدي للأسلوب الحديث الذي يخدم تحقيق مستوى جودة عالية للمنتج ,أو الخدمة المقدمة(بدر سعيد علي الاغبري.2005.ص16)

ويمكن تناول مفهوم إدارة الجودة الشاملة على وفق العناصر التي تتألف منها وهي:

الإدارة : يقصد بها التركيز المباشر على تطبيق العاملين للأنشطة بما يمكنهم من توفير الجودة المطلوبة للزبون ، ويساعد المدراء على تفهم العمليات التي يقومون بها وكيفية تحقيق التفاعل مع الآخرين من اجل تحقيق النجاح التام ، فينبغي أن تحسن تلك العمليات عن طريق أدوات وتقنيات إدارة الجودة الشاملة بما يمكنها من تقديم السلع والخدمات الملبية لحاجات الزبون ورغباته .

. الجودة : تحديد رضا الزبون ومستوى الاشباع الذي تحققه السلعة أو الخدمة مقابل مقياس متطلباته الخاصة والعامة التي تمثل محرك المنظمة في إحراز الميزة التنافسية

الشاملة : تشمل جميع الافراد والاقسام في المنظمة ، مما يتطلب تحقيق التكيف

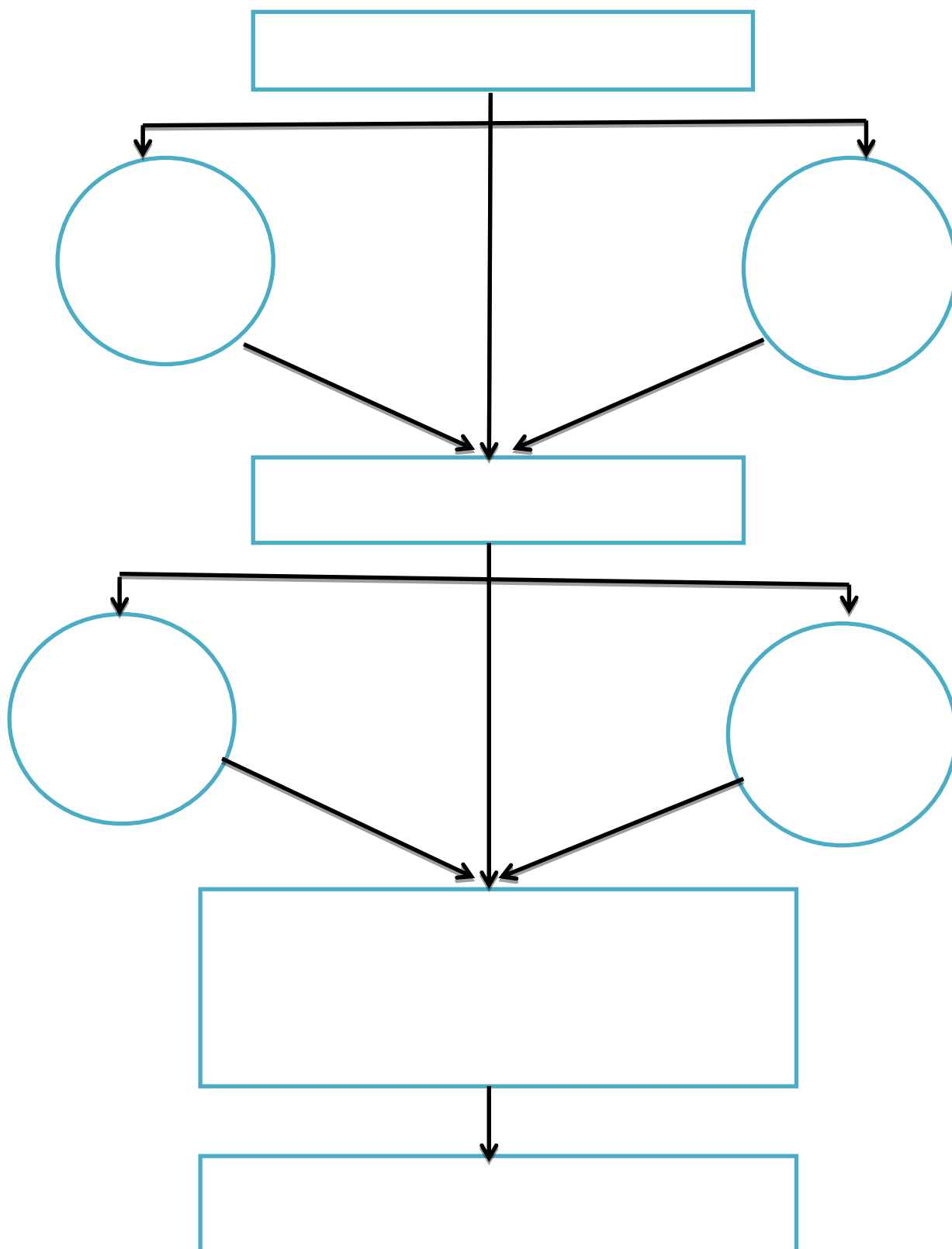
للتحسين المستمر للعمليات بما يضمن تحقيق التسليم الجيد للقيمة إلى الزبون.

(محمد عبد الوهاب العزاوي .2005.ص33)

ومن خلال هذا فإدارة الجودة الشاملة تعمل على تحقيق مجموعة من الاهداف منها :التميز في الاداء والخدمة عن طريق التطوير و التحسين المستمر ,والتكيف مع التغيرات التقنية والاجتماعية والاقتصادية بما يخدم ويحقق الجودة المطلوبة, وفهم

حاجيات العميل (المستفيد) لتحقيق ما يريده. ولكن الهدف الاساسي لها هو ارضاء الزبون باي شكل ,من خلال تلبية متطلباته وحاجياته ويمكن توضيح هذه الاستراتيجية الهادفة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01) يوضح استراتيجية ادارة الجودة الشاملة



(حسن صادق وحسن عبد الله . 2005 . ص 240 و 241)

4- اسهامات رواد ادارة الجودة الشاملة :

و برز في فكر الجودة الشاملة أعلام كانت لهم إسهامات فارقة في ادارة الجودة ، نذكر فيما يلي أبرزهم وبعض إسهاماتهم التي تعتبر نماذج رائدة في تطبيق الجودة في المنظمات والمؤسسات المختلفة.

4-1- شيوارت يأتي تاريخيا في طليعة كتاب الرقابة الإحصائية على الجودة. نقل الاهتمام من الرقابة البعدية على المنتجات لعزل الوحدات التالفة، إلى الاهتمام بالعمليات الانتاجية. فكرة شيوارت هي البحث عن أسباب التلف والخلل في العمليات الإنتاجية من خلال تحليل أسباب التباين ولتحقيق ذلك استخدم ما، يعرف اليوم "بمخطط شيوارت".. أفكاره جمعها في 1931 في كتابه حول "الرقابة الاقتصادية لجودة المنتجات المصنعة.

4-2- فيجنباوم (Armand V. Feigenbaum) من كبار كتاب الجودة أيضا. وكانت له إسهامات منذ مطلع القرن العشرين في مجال الرقابة على الجودة. أكد على ضرورة إشراك الجميع في تحسين الجودة، وإليه يعود مصطلح الرقابة الشاملة على الجودة (Total Quality Control). أكد في هذا المنهج على الوقاية من الأخطاء بدل تصحيحها، وعلى ضرورة أن تبني الجودة في مرحلة التصميم، وعلى الاهتمام بالموردين والنظر إلى العملية الإنتاجية كنظام متكامل يبدأ بالعمل وينتهي به. (بوعبد الله صالح. 2014. ص37)

4-3- ادوارد ديمينغ (E. DEMING) :وهو مهندس تصنيع امريكي حاصل على الدكتوراه في الرياضيات والفيزياء. ادرك ان الموظفين هم وحدهم الذين يتحكمون في عملية الانتاج. فقام بطرح نظريته المسماة دائرة دمينغ (خطط - نفذ - افحص - باشر) حيث تعتبر الإطار الاستراتيجي لإدارة الجودة ونماذج التميز في المؤسسات الإنتاجية

والخدمية. ونادى دمينغ بها كوسيلة لتحسين الجودة , وكان له الفضل في رفع مستوى جودة المنتجات اليابانية بعد الحرب العالمية الثانية، تركزت رسالته على المثابرة والتحسين المستمر في الأداء ,حيث كان كاختصاصي متمكن ونابهة , لدرجة ان الحكومة اليابانية انشأت في عام 1951 جائزة اسمتها باسمه وهي (جائزة دمينغ) تمنح سنويا للشركات التي تتميز من حيث الابتكار في برامج ادارة الجودة ,وكذلك لقب بابوا الجودة في اليابان .لكن تأخر كثير في الاعتراف بنبوغه في مجال الجودة في بلده (الولايات المتحدة الامريكية).(محمد بلال .2010. ص. 45) ويرى إدوارد ديمينج أن تحسين مستوى الأداء في المنشأة أو المؤسسة يرتكز على أربعة عشر مبدأ، وهذه المبادئ أصبحت من أساسيات مفهوم الجودة الشاملة، وكثير منها يناسب المنظمات الإدارية بما فيها المنظمات التعليمية، وهي : - خلق اتساق بين الأهداف والأغراض والعمل على التحسين المستمر، والتخطيط طويل المدى بدلاً من ردود الفعل القصيرة - تبني فلسفة جديدة للتطوير - تطبيق فلسفة التحسين المستمر - عدم اتخاذ القرارات بناءً على التكاليف فقط - تضمين الجودة في العمليات والمخرجات، وعدم الاعتماد على التقنيش

- الاهتمام بالتدريب المستمر على رأس العمل- تبني وتأسيس مفهوم القيادة.
- التخلص من الخوف وتوفير أساليب التواصل والاتصال بين العاملين، وتشجيعهم على العمل لما فيه مصلحة المؤسسة- التخلص من الحواجز داخل المؤسسة والتي تؤدي إلى ضعف التعاون بين الأقسام والإدارات، وتشجيع العمل الجماعي
- منع الشعارات والنصائح - الحد من الأهداف الرقمية (أي التركيز على الكيف وليس على الكم) - . إزالة الحواجز التي تمنع الموظفين من التفاخر بإنجازاتهم، بما

فيها تقويم الأداء الدوري- تأسيس برنامج للتعليم التطوير الذاتي- اتخاذ الاجراءات اللازمة لترسيخ المبادئ السابقة والحث على تطبيقها والالتزام بها بشكل دائم ومستمر (عوض بن علي القرني. 2010.ص4و5)

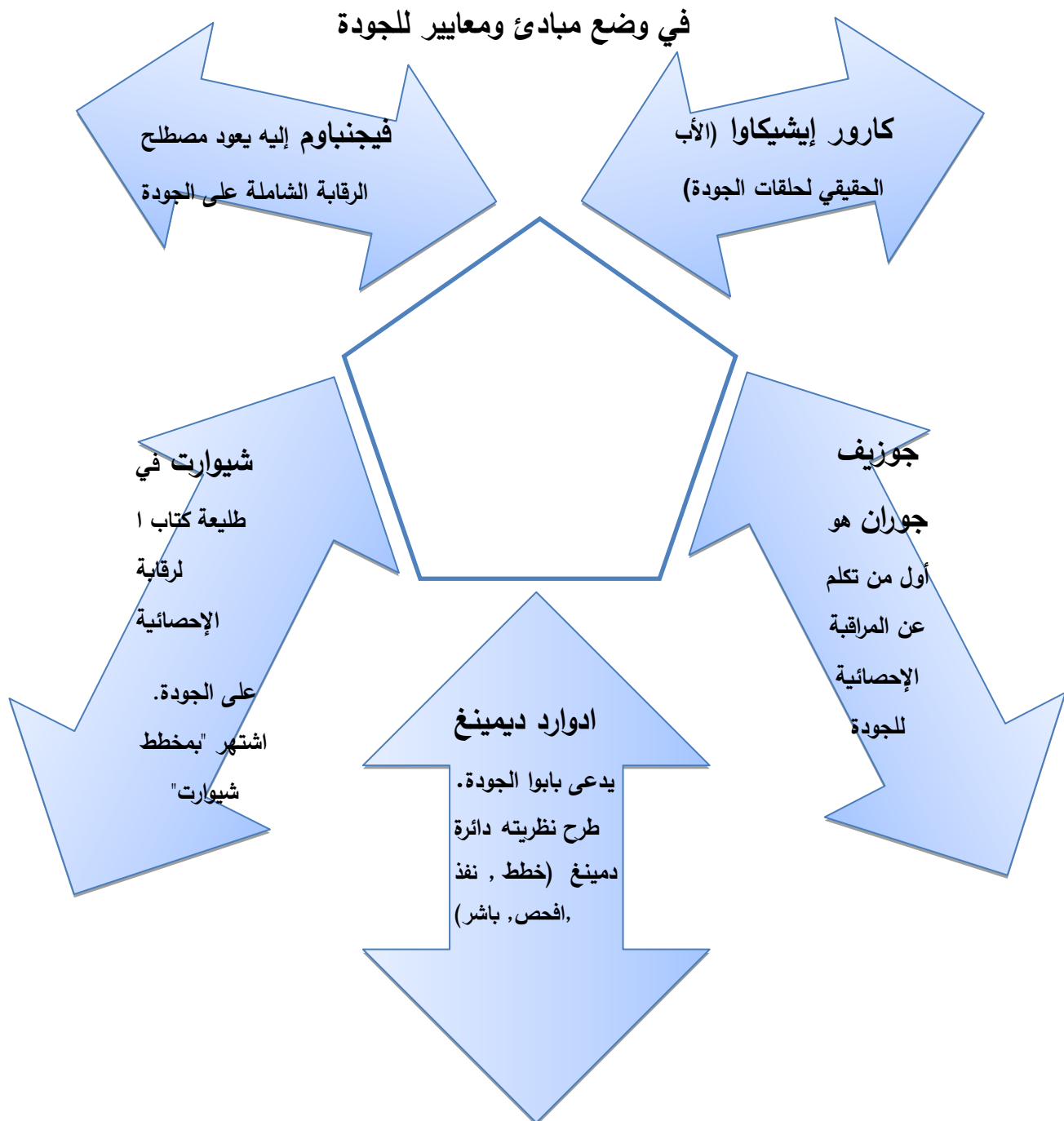
4-4- جوزيف جوران Juran : هو أول من تكلم عن المراقبة الإحصائية للجودة وهو مؤلف كتاب The Quality control handbook الذي أصبح مرجعا عالميا في هذا المجال , وأولى اهتماماته كانت تتمثل في مراقبة الجودة (QC) لعمليات الإنتاج. وهو المعلم الأول للجودة في العالم حيث ساهم في تعليم اليابانيين كيفية تحسين الجودة وهو يعتقد أن التزام الإدارة العليا مهم في دعم المجهودات الخاصة بالجودة وقد تبني فكرة فريق العمل، والتي تعمل بشكل مستمر على تحسين مستويات الجودة. وقدم Juran خطوات عملية لتحسين الجودة وهي , الحاجة إلى بناء وعي واستغلال فرص المحيط للتطوير، تحديد أهداف التحسين، تنظيم الوصول إلى الأهداف من خلال مجالس الجودة، تحديد المشاكل، إختيار المشاريع، تعيين فرق العمل، تحديد المسهل، تزويد الأفراد بالتدريب الآزم، تنفيذ المشاريع لحل المشاكل، تحضير تقارير عن سير العملية؛ الإعتراف بمجهودات الأفراد؛ التواصل، المحافظة على النتائج المحققة، المحافظة على قوة الدفع في التحسين من خلال دليل التحسين السنوي للنظام وللعمليات في المؤسسة، وقد ترجم هذه الأفكار في شكل أطلق عليه ثلاثية عمليات الإدارة وهي تخطيط الجودة، ضبط الجودة، و تحسين الجودة. (ربيع المسعود. 2014. ص23و24)

4-5- كارور إيشيكاوا (1915م - 1989م) من الرواد اليابانيين في مجال الجودة. وتخرج إيشيكاوا من جامعة طوكيو عام 1939م تخصص كيميائ تطبيقية، وحصل في عام 1952م على جائزة ديمينج تكريماً له على إسهاماته في مجال الجودة.

و يعد إيشيكاوا الأب الحقيقي لحلقات الجودة باعتباره أول من نادى بتكوين عدد من العاملين طوعياً يتراوح عددهم من 4- 8 عاملين وتكون مهمتهم التعرف على المشاكل التي يواجهونها وطرح أفضل الطرق لحلها. وأصدر هذا العالم الياباني كتاباً أسماه "مرشد إلى السيطرة على الجودة". كما اقترح أيضاً مخططات تحليل عظمة السمكة والتي تشبه هيكلًا عظمياً لسمكة. وحيث تمثل العظام أو الأشواك مسببات محتملة لمشكلة معينة فتستخدم لتتبع شكاوى العملاء عن الجودة. وصاغ إيشيكاوا فلسفته في تحسين ومراقبة الجودة الشاملة على المبادئ التالية: 1- تبدأ الجودة بالتعليم. 2- الخطوة الأولى للجودة هي معرفة متطلبات العميل. 3- الوضع المثالي لمراقبة الجودة يتم عندما لا يكون الفحص ضرورياً. 4- لعمل على إزالة السبب وليس الأعراض. 5- مراقبة الجودة هي مسئولية جميع العاملين في جميع القطاعات. 6- عدم الخلط بين الوسائل والأهداف. 7- ضع الجودة في المقام الأول. 8- التسويق هو المدخل والمخرج للجودة. 9- يجب على الإدارة العليا ألا تظهر الغضب عندما يقوم العاملين تحت رئاستهم بتقديم الحقائق لهم. 10- يمكن حل 95% من المشاكل عن طريق الأدوات السبعة لمراقبة الجودة. 11- تعتبر البيانات التي لا تضيف معلومات على أنها بيانات خاطئة. (www.hrdiscussion.com)

و انطلاقاً من هذه الاسهامات قامت الباحثة بوضع مخطط توضح فيه بعض إسهامات رواد ادارة الجودة الشاملة في وضع مبادئ ومعايير للجودة حسب الشكل التالي:

الشكل رقم (02) يوضح ملخص لإسهامات رواد ادارة الجودة الشاملة



من انجاز الباحثة

5- مبادئ ادارة الجودة الشاملة : وبرزة انطلاقا من اسهامات علماء الجودة وتعتبر ركيزة اساسية في مقاييس ومعايير تحقيق الجودة الشاملة في المنظمات والمؤسسات وهي :

5-1- التركيز على المستفيد : وهذا يعني كيف تجعل من عملك جودة تحقق رغبات المستفيد منك .

5-2 - التركيز على العمليات: وتعني السيطرة على عملية الاداء.

5-3 - القيادة والإدارة : اذا لا يوجد مؤسسة ناجحة بدون قائد.

5-4- تمكين العاملين: بمعنى اشراكهم في اتخاذ القرارات فالجودة تبدأ من الداخل

5-5-التحسين والتطوير الشامل المستمر: ويرتكز على ثلاث قواعد مهمة وهي :
(التركيز على المستفيد - فهم العملية - الالتزام بالجودة)

5-6- الوقاية: تطبيق مبدأ الوقاية خير من العلاج, وهو العمل الذي يجعل عدد الاخطاء عند الحد الأدنى ,وذلك وفق مبدأ العمل الصحيح بشكل صحيح من اول مرة و كل مرة بدون اخطاء.

5-7- الادارة بالحقائق: يعتبر القياس والمعايرة هما العمود الفقري للجودة ,وهما المؤشر الذي يعطي المعلومات لاتخاذ القرار المناسب .

5-8 - النظام الكلي المتكامل : عبارة عن مجموعة من الاجراءات المتكاملة ,تؤدي الى هدف مشترك مثل : الادارة العامة ,والشؤون الادارية وغيرها
drive.google.com

6- بعض المفاهيم (النظم) التي عمقت ووسعت من نطاق الجودة:

على اثر مبادئ الجودة , و تزامننا مع ظهور ادارة الجودة الشاملة , ظهرت اساليب و مفاهيم (لمعايير الجودة , ومقاييس الجودة , وضمان الجودة , و حلقات الجودة وغيرها) عمقت ووسعت من نطاق الجودة , وهذه المفاهيم والاساليب تعتبر نماذج لتقييم و تحقيق الجودة في المنظمات والمؤسسات المختلفة , والتي تساعد المسؤولين والمدراء في تسيير اداراتهم , وتحقيق الجودة , والتميز , لإرضاء الموظفين والعملاء . وفي ما يلي نحاول اعطاء فكرة موجزة عن بعض المفاهيم التي ارى انها تفيد هذه الدراسة وهي:

6-1 - معايير الجودة: Quality Standard

تعرف بانها بيان المستوى المتوقع الذي وضعته هيئة مسؤولة بشأن درجة او هدف معين . و بأنها المستوى النموذجي المطلوب للأداء , أو هو الإطار المرجعي الذي يقوم على أساسه الأداء الواقعي ويحدد مدى ابتعاده أو اقترابه من هذا المعيار " ومن اهم مؤشراتنا , تعتبر كدليل عمل للمتابعة والتقييم للإنجاز , و مؤشر للتخطيط والاعتراف والتغذية الراجعة , ووسيلة لمحاسبة المجتمع للمؤسسة .

6-2 - مقاييس الجودة : Quality Measurement

هي الوسيلة النظامية لقياس الاداء ومقارنته استنادا الى منظومة من المعايير المعتمدة او المتفق عليها , بهدف تحديد مدى جودة مدخلات المؤسسة وعملياتها ومخرجاتها وعناصر تقديم الخدمة وخطط التطوير اللازمة لتحقيق الاهداف .
ان قياس الجودة يتم من خلال العديد من المقاييس التي يتم انشاؤها بدقة وبوضوح .

والتي تعتبر ادوات اساسية للتحقق من الموقف المطلوب او الهدف المراد انجازه ,وتشمل الجودة انواع متعددة من المقاييس وهي: قياسات الملاحظة ,و قياسات الفاعلية ,وقياس الاداء ومؤشراته المختلفة, ومؤشرات قياسية اخرى. (سهيلة الفتلاوي .2008. ص 32و35)

3-6- ضبط الجودة: Control Quality

يعني المراقبة المستمرة ومراجعة المنتجات او الخدمات المقدمة على وفق مواصفات ومعايير محددة, وان هذه المراقبة والمراجعة تتسم بالاستمرارية وملازمة خطوات العمل خطوة خطوة ,والغرض من المراجعة التأكد من مطابقة الاجراءات والعمليات للمواصفات المطلوبة وفق المعايير المحددة. (محسن علي عطية .2007.ص15)

4-6- ضمان الجودة : Quality Assurance

عرف نظام ضمان الجودة على أنه: "مجموعة من الخطط والأنشطة تطبقها إدارة المؤسسة في كافة الأقسام، وفي جميع المستويات، بهدف ضمان بأن ناتج العمليات سوف يلبي حاجات الزبائن، وتوقعاتهم وذلك من خلال التأثير على الطريقة التي يتم وفقها تصميم المنتجات وتصنيعها وتفتيشها واختبارها، وتركيبها وتسليمها، وخدمتها، ويهدف نظام الجودة إلى تزويد الثقة بمنتجات المؤسسة . (صليحة رقاد و لعكيكة ياسين. 2012. ص26)

5-6- حلقات الجودة: Quality Circles

مجموعة صغيرة من العاملين يشتركون في عملية دراسية تعاونية مستمرة هدفها الكشف عن المشكلات التي تعترض مسيرة العمل وتقديم الحلول المناسبة لها. (محسن عبد الستار محمود عذب. 2008.ص86). وهي تهدف الى الحفاظ على جودة المنتجات

وتحسينها ,ولكن في الحقيقة فإن اهدافها اشمل من ذلك حيث يمكن تقسيم الأهداف الى ثلاث اقسام رئيسية:

أ. **أهداف مركزة على الجودة:** وتشمل التحسين المستمر للجودة . الوقاية من الأخطاء . زيادة رضا العملاء الداخليين والخارجيين . زيادة الحصة السوقية.

ب . **أهداف مركزة على الإنتاجية :** وتشمل رفع الإنتاجية . تخفيض التكاليف . الأخذ في الاعتبار التغيرات في القطاع. تحسين التنظيم والاتصال ,و استبعاد الأعطال في المؤسسة وتخفيض عدد القطع المعيبة.

ج . **أهداف مركزة على الأفراد :** وتشمل زيادة التحفيز في العمل . الانفتاح على قدرات وحاجات الأفراد . استعمال الإبداع والجهود الفكرية . زيادة الرضا والثقة لدى العاملين . تحسين العلاقات الاجتماعية . تكوين وتدريب العمال على أدوات وطرق الجودة. (سلطان كريمة . 2006. ص 53).

6-6- بيت الجودة: TheHouse Quality

هي "مجموعة من المفاهيم والمبادئ التي تحدد المكونات الأساسية لبناء الجودة وتحقيقها". (سهيلة الفتلاوي . 2008. ص 37) . تأسست هذه التجربة في المجال الصناعي في الجامعات اليابانية. وهي " مجموعة من المفاهيم الأساسية التي تسهم في تحقيق الجودة الشاملة ",وتحدد مرتكزاتها في :

- **السطح او البنية الفوقية** وتتكون من ثلاث أنظمة تؤثر في الجودة الشاملة وادائها وهي: النظام الاجتماعي ,والنظام الإداري ,والنظام التقني.

-**ركائز الجودة:** وهي خدمة العمل ,احترام البشر ,والادارة بالحقائق, والتحسين المستمر.

-الاصول والاحكام الحجرية والتي يركز عليها السقف والاعمدة ويتكون كل منها من

اربع عمليات (الترتوري و اغادير عرفات جويحات .2009. ص89). وهي:

(استراتيجيات عمل ,وعمليات ,ومشروعات ,وانشطة ادارية)

(محسن علي عطية .2007.ص29)

- انسانية الادارة . - الاركان ,المهمة ,الرؤية .القيم ,الاهداف والقضايا.

(الترتوري و اغادير عرفات جويحات .2009. ص90)

ثانيا: معايير الجودة الشاملة

1 - مفهوم المعايير

1-1 - تعريف المعيار

أ-المعيار لغة : ما يقدر به غيره، ويعني أنموذجاً متحققاً أو متصوراً لما يجب أن يكون عليه الشيء. (شادي عبد الله ابو عزيز .2009. ص97)

ب - اصطلاحاً :

يعرفها فريدريك تايلور **Frédéric Taylor** بانها مواصفة مقبولة على نطاق واسع ومتفق عليها عالمياً لتحديد ما ينبغي ان يكون عليه. ويعرف المعيار في الفلسفة بانه نموذج متحقق أو متصور لما ينبغي أن يكون عليه الشيء. وهو مقياس يقاس به غيره للحكم و التقييم.

1-2- انواع المعايير: للمعايير انواع متعددة منها معايير كمية تتعلق بكمية العمل

الذي ينبغي أن ينجزه الفرد في فترة زمنية محددة, ومعايير نوعية تتعلق بوضع مواصفات لدرجة نوع الأداء المطلوب وبهذا يكون التركيز هنا على صحة العمل ودقته ,و معايير كمية نوعية وتتعلق بكل من كمية العمل الذي ينبغي ان ينجزه الفرد في فترة زمنية محددة ودقة وصحة العمل في نفس الوقت ,و معايير التكلفة تتعلق بتكلفة الموارد و الأجهزة والآلات والتكاليف الخاصة بالإعلان والدعاية وغيرها .

و معايير زمنية تتعلق بمجالات غير ملموسة من أمثلتها زيادة درجة إخلاص الأفراد العاملين في المنظمة وولائهم لها. (محمد حسن محمد حمادات 2006 .ص169)

2 - مفاهيم مرتبطة بالمعايير: تستنبط المعايير من احسن الممارسات

المستفادة حول العالم. والتي تستعمل للحكم والتقييم على الأداء, و على مستوى

الجودة في سلعة ما او نظام ما او خدمة ما , وهي ترتبط بمجموعة من المفاهيم وهي (المؤشرات , والمواصفات , والمقاييس) , ومن المعروف ان عملية التقييم وفق المعايير تستلزم مجموعة من المؤشرات التي تجعلها اجرائية يمكن تطبيقها على الواقع. ويعرف المعيار بانه مواصفة مقبولة على نطاق واسع و متفق عليها عالميا .كما يعتبر المعيار مقياس يقاس به غيره للحكم والتقييم .ولتوضيح العلاقة اكثر بين المعايير وتلك المفاهيم. وضع الباحث الجدول التالي:

جدول رقم(02) يوضح علاقة الارتباط بين المعايير وبين (المؤشرات, والمواصفات, والمقاييس)

المعايير Standards	المواصفات Specifications	المؤشرات Indicators	المقاييس Benchmarks Or Measure
مواصفة مقبولة على نطاق واسع ومتفق عليها عالميا لتحديد ما ينبغي ان يكون عليه الشيء	بيان دقيق بالاحتياجات الخاصة الواجب الوفاء بها , او الخصائص الاساسية التي يسال عنها العميل (سواء في خدمة ما او سلعة ما او نظام ما او عمل ما) والواجب على البائع الوفاء بها . وتنقسم المواصفات الى فئتين هما: - مواصفات الاداء - ومواصفات فنية	علامة يمكن ملاحظتها داخل المعايير (اما كمية او نوعية) ونلجأ في الغالب الى تحديد مؤشرات متعددة كي نتبين مدى احترام المعايير خاصة في الحالات التي يصعب فيها ملاحظة المعيار	Benchmark يعرف Standard بانه المعيار او مجموعة من المعايير تستخدم كنقطة مرجعية لتقييم الاداء او مستوى الجودة . ويمكن استخلاصها من التجربة الخاصة بالمؤسسة ومن الخبرات الاخرى للشركات في مجال الصناعة , او من المتطلبات القانونية

(شريف كامل شاهين وآخرون . 2013 . ص 11 و 12 و 13 .)

3- معايير الجودة الشاملة حسب نماذج وجوائز الجودة والتميز العالمية

ان اتباع نماذج الإدارة الناجحة يزيد من فرص النجاح وبالتالي يقلل من فرص الفشل ،فهناك العديد من النماذج إذا ما اعتمدنا على أحد أو أحسن النماذج المجربة والعمل على تعديله بما يتوافق مع بيئة المنظمة . يزيد من فرص النجاح ويقلل من فرص الإخفاق. (عبد الكريم ابوالفتوح درويش.2006. ص105) وتعتمد كافة جوائز الجودة (ابرز النماذج) في العالم على اساس إجراء تقييم لأداء المؤسسات بالمقارنة مع معايير محددة سلفا ، وبالتالي يتم تقييم أداء هذه المؤسسات وفقا لدرجات أو علامات محددة لكل عنصر من العناصر التي يجرى تقييمها. حيث تنقسم جوائز الجودة الشاملة الى اربعة أقسام وهي: (جوائز عالمية - جوائز أقليمية - جوائز وطنية - جوائز تجارية وصناعية) ومن هذه الجوائز نذكر مايلي:

3-1- جائزة ادورد ديمينج 1951: اعتراف بجهود ديمينج ومساهماته في الصناعة اليابانية تمنح جائزة دمينج للمنظمات والافراد الذين ساهموا في دراسات إدارة الجودة الشاملة وفي نشر مبادئها (www.ahewar.org) و الهدف من منح جائزة ديمينج للمنظمات والوحدات التابعة لها يتضمن تقييم أداء مدى نجاح الجهود في تطبيق أدارة الجودة الشاملة للمنظمات اليابانية وأختيار المنظمة الأكثر نجاحا" في هذا المجال، و حددت عناصر التقييم التي تشملها جائزة ديمينج بما يلي: 1 سياسات الجودة ومراقبة الجودة. 2 التنظيم وإدارة التنظيم. 3 التعليم والنشر. 4 جمع واستخدام معلومات الجودة. 5 التحليل. 6 المعايير. 7المراقبة 8 تأكيد الجودة. 9 النتائج. 10 التخطيط للمستقبل.

وحققت الكثير من الشركات التي فازت بجائزة ديمينج فوائد عديدة من جراء قيامها بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة كتخفيض تكاليف الإنتاج، وتخفيض نسبة

الأخطاء الملموسة، وتقليل معدل شكاوي العملاء. (www.hrdiscussion.com)

3-2- جائزة مالكوم بالدريج 1988 : Malcolm Baldrige

أطلقت هذه الجائزة عام 1987 ، في الولايات المتحدة الأمريكية وحملت اسم مالكوم بالدريج تقديرا لجهوده في المساهمة في تحسين كفاءة وفعالية وزارة التجارة في الولايات المتحدة الأمريكية. وكان الهدف الرئيسي لهذه الجائزة هو تشجيع الاهتمام بموضوع الجودة، واستيعاب المنظمات لمفهوم التميز في العمل بالإضافة إلى تبادل المعلومات والخبرات عن تجارب الشركات الفائزة في مجال الجودة. (غالب محمود سنجق، وآخرون . 2012. ص 147) والجائزة تعزز الوعي والتميز في الأداء بوصفها عنصرا متزايدا الأهمية في القدرة التنافسية. كما أنها تشجع على تقاسم استراتيجيات الأداء الناجح والفوائد المتأتية من

استخدام هذه الاستراتيجيات (www.manufacturingterms.com) و يعتمد معيار بلياردج للتميز على مجموعة من المحاور وهي : - القيادة - المعلومات و التحليل - التخطيط الاستراتيجي للجودة - ادارة وتطوير الموارد البشرية - إدارة العمليات - نتائج العمل - التركيز على الزبون ورضا الزبون (www.shatharat.net)

3-3- الجائزة الأوروبية للجودة 1992: من ابرز نماذج الجودة ويعتبر المرجع

الاول للشركات الاوروبية التي تبحث عن الجودة والتميز (إصدارات لمخبر تطوير نظم الجودة 2011 . ص85). تهدف إلى تقدير دور الشركات التي تحقق نتائج متميزة ومستدامة في كل مجالات نموذج تميز المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة. وتعد طريقة التقييم واحدة من بين أقوى الطرق بين كل الجوائز. ويوفر التقييم الناجم الذي يتم إجراؤه بموجب نموذج تميز المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة نظرة عامة شاملة حول مدى فاعلية تطوير الشركة ونشرها استراتيجيتها، بما يتوافق مع احتياجات وتوقعات. أصحاب المصلحة (ar.cyclopaedia.net).

ويتألف من المعايير التالية:- التركيز على النتائج المستهدفة - التركيز على العملاء - القيادة الفعالة والاهداف الواضحة - الادارة بالعمليات والحقائق - تطوير وا يشارك الافراد- التعلم المستمر والابداع والتحسين- تنمية علاقات الشراكة - ادراك المسؤولية الاجتماعية للمنظمة. (إصدارات لمخبر تطوير نظم الجودة 2011. ص82و83)

ومن المساهمات العربية نجد

3-4- جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز, و تهدف جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز في القطاع الخاص الى تعزيز التنافسية عند المنظمات الاردنية من خلال نشر ثقافة الجودة والتميز في الاداء .وتتألف من المعايير التالية: القيادة - التخطيط الاستراتيجي - إدارة الموارد- إدارة العمليات - النتائج .

3-5- جائزة الملك عبد العزيز للجودة 1998 و تهدف الجائزة الى نشر الوعي بالجودة وأهمية تطبيقها. تحفيز القطاعات الخاصة والعامة لتبني مبادئ وأسس الجودة الشاملة وتطبيقها على المستوى الوطني. العمل على رفع مستوى الجودة في القطاعات الصناعية و الخدمية لتصبح قادرة على المنافسة العالمية. الارتقاء بمستوى القيادات الإدارية في المنشآت لتحقيق أهداف الجودة الشاملة والوفاء بمسؤولياتها. تحفيز وتفعيل التحسين والتطوير المستمر لأداء كافة العمليات الإنتاجية و الخدمية. حث المنشآت على الالتزام بالمواصفات والمقاييس الوطنية والدولية. تكريم أفضل المنشآت ذات الأداء المتميز والتي تحقق أعلى مستويات الجودة.زيادة فاعلية مشاركة المنشآت في بناء وخدمة المجتمع .التركيز على كسب الولاء الدائم والعلاقات المتينة مع العملاء والعاملين والموردين والمستثمرين بتطبيق أفضل النظم لتحديد وتلبية احتياجاتهم

ومتطلباتهم وتوقعاتهم. تأسيس قاعدة معلوماتية لجائزة الملك عبد العزيز للجودة. تبني التخطيط الإستراتيجي للجودة لرسم ووضع الخطط والأهداف ووسائل تحقيقها.

و من الجوائز الاجنبية والعربية المتعددة نجد (التركية, الدنماركية, البريطانية, بلجيكا
هنغاريا، ايطاليا، ايرلندا، النرويج، البرتغال ، روسيا ،اسبانيا ،و جائزة الامير محمد بن
فهد للأداء الحكومي المتميز السعودية، جائزة الامارات للأداء الحكومي المتميز ،جائزة
دبي للأداء الحكومي المتميز، جائزة الشيخ صقر للأداء المتميز ...الخ) (www.ahewar.org)

خلاصة : تعتبر معايير الجودة ,وحسب ما سبق ذكره من الاساليب والانظمة
المهمة والضرورية في تعميق وتوسعت مفهوم الجودة . فهي تعتبر نماذج تساعد
المؤسسات والمنظمات المختلفة في تطوير و تحسين اداء خدماتها , والرفع من
مستوى منتجاتها لإرضاء رغبات المستفيدين , وجعلها اكثر تميز وعالمية.

الفصل الرابع

معايير الجودة والمكتبات الجامعية

تمهيد

- 1- حتمية الجودة بالنسبة للمكتبات ومراكز المعلومات
- 2- الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات
- 3- اهمية الجودة للمكتبات
- 4- اهداف الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية
- 5- المعايير و افضل الممارسات في المكتبات الجامعية
- 6- التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة وتقييم الاداء المؤسسي
- 7- التخطيط الاستراتيجي والجودة
- 8- ادارة الجودة وتقييم الأداء
- 9- تقييم الاداء المؤسسي
- 10- بطاقة قياس الأداء المتوازن

خلاصة

تمهيد: ان التطور السريع في كافة قطاعات الجامعة (منها المكتبات) وأنشطتها واستخدام التقنية ادى الى تزايد اهمية الجودة وادارتها وتعاضم دورها . وادى الى الاهتمام بتطبيق ادارة الجودة الشاملة بوصفها منهج علمي ووسيلة فاعلة للتطوير والنهوض بمستويات الاداء والخدمات . (محمد عوض الترتوري واخرون . 2009. ص21) . فتحقيق جودة الأداء على جميع المستويات وفي مختلف الأنشطة والخدمات التي تتوفر على تقديمها المكتبات الجامعية، لم يعد خياراً يمكن أن تأخذ به أو تتركه؛ بل أصبح ضرورة حتمية (blog.naseej.com)

وبما ان ادارة الجودة الشاملة احد الاساليب الحديثة المستخدمة في تقويم اداء المكتبات ومراكز المعلومات ,فهي تعتبر دعم للمعايير الملائمة للمكتبات ووضعها ,باستخدامها الطرق والاساليب العلمية الحديثة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة , منها التخطيط الاستراتيجي الذي يشكل محور للجودة الشاملة تعتمد عليه في تحسين الاداء في العمل ,وتعتبره اطار عام تضعه المؤسسة لتنظيم أعمالها، وتحسين أنشطتها وفق منظومة يشارك جميع العاملين فيها في إطار رؤية موحدة، ورسالة موثقة. فتحقيق الجودة الشاملة في (المؤسسات الخدمية كالمكتبات) يتطلب العمل بإدارة الجودة الاستراتيجية والتي تدمج بين التخطيط على المدى البعيد وتقييم اهداف وعناصر تلك الخطة باستخدام الاساليب والنماذج المساعدة في ذلك منها (بطاقة الاداء المتوازن) التي اعتبرت من اساليب تقييم الاداء المؤسسي . الذي يركز على التخطيط الاستراتيجي في بناء أساس سليم وصلب لكل مكوناته. وانطلاقاً من هذه النماذج والاساليب, اصبح تقييم اداء المكتبات لا يعتمد على تقييم بنائها ,وتنظيمها, ومقتنياتها ,وموظفيها ,بل اصبح يعتمد على تقييم مدى استخدامها للمجموعات وما تقدمه لمستخدميها, من التسهيلات للمستفيدين وغير المستفيدين باقل التكاليف في خدماتها التي تعد المحك الرئيسي لنجاح أي مكتبة .

1: حتمية الجودة بالنسبة للمكتبات ومراكز المعلومات :

يتطلب تقديم الخدمة الجيدة في مجال المكتبات والمعلومات، إحداث ثقافة خاصة بالجودة في التعامل داخل المكتبات، ومثيلاتها من مرافق المعلومات عن طريق القائمين عليها الذين يرسون القواعد الخاصة بذلك، وتجعل المستعملين يفهمون لغة الجودة وكيفياتها.. ولقد قام قسم البحث والتنمية في المكتبة البريطانية في منتصف التسعينات بتمويل عدة مشاريع لبحث مدى جدوى تقنيات إدارة الجودة في تطوير فعالية الخدمات و شملت كل حيثيات العمل من كل الجوانب، فهي تخطيط، صنع أهداف واستراتيجيات، تصور سياسة خاصة بكل مكتبة، وكل هذا من أجل تقديم خدمات جيدة إلى المستعملين. هذه النظرة الشاملة أتت في ظل التطورات (تحديات المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الحالي) الحاصلة على مستوى الوسائل الجديدة لنقل المعلومات كالأنترنت مثلا والتكنولوجيات الحديثة.

2: الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات :

الجودة في مجال المكتبات ليست وليدة العصر الحالي، بل كانت موجودة منذ القدم حيث أن المكتبي اليوناني "كاليماخوس" تمكن من وضع فهرس، وبذلك هو أول من حاول إعطاء صفة الدقة والجودة للعمل المكتبي، ثم جاء "أوليفر كارسو" صاحب فكرة "أفضل الكتب لأكثر الناس بأقل تكلفة". جاء بعده "رانجنتان" بقواعده الخمسة، التي ابرز من خلالها ضرورة العمل بطريقة اقتصادية، لخدمة جميع الأطراف المشكلة لدورة العمل المكتبي. (محمد رحايلي .2005. ص25 و 26) .ولهذا فدعم معايير المكتبات ليس موضوعا جديدا ولكن الجديد يكمن في عملية استخدام الطرق العلمية والأساليب الإحصائية الحديثة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة ، وكذلك في وضع المعايير الملائمة وتقويم مستويات عالية من الأداء الإداري .ويعتبر عام 1941 بداية دخول المعايير " اللبنة الاولى لقواعد panityz في مجال المكتبات والمعلومات وذلك عندما وضع" الفهرسة الوصفية، وقد استخدمت كلمة معايير في هذا المجال منذ نهاية القرن التاسع عشر وبالضبط سنة 1894 عندما تبنت جامعة ولاية نيويورك عبارة الحد الأدنى من المتطلبات لمعايير المكتبات والمعلومات وخاصة بعد انشاء و ظهور

الجمعيات والاتحادات الوطنية والدولية . و نجد الجودة في المكتبات الاكاديمية تعود الى صدور العديد من الادلة والكتيبات التي تشير الى قياس اداء المكتبات بهدف التأكد من سرعة استجابتها الدقيقة لاحتياجات مستفيداتها اقتناء وتوفير وتسليما وبأقل تكلفة , وتعد جامعة اوريغون الحكومية من اوائل الجامعات التي تبنت مدخل الجودة الشاملة سنة 1989 ثم قامت بالتطبيق الفعلي له سنة 1990 في مكتباتها بهدف تحسين خدماتها, تلتها محاولة مكتبة جامعة هارفارد ,ثم اتسعت الى باقي الدول الاخرى , اما على المستوى العربي فلا يوجد اثر سوى محاولة جامعة الملك عبد العزيز في مبادرة لتطبيق هذه الفكرة (بوعافية السعيد 2006 .ص90و91) .

3: اهمية الجودة للمكتبات : تتلخص في عدة عوامل منها: بلوغ درجة الامتياز في العلاقة مع المستفيدين, تحسين نوعية ومستوى الخدمات, دعم مصالح واطارات المكتبة بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجونها اليها ,استغلال الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بالمكتبة لتحقيق التقدم وتنويع مصادرها والسيطرة على تكاليفها. (documents Tips)

4: اهداف الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

- التخطيط الاستراتيجي قصير و طويل الاجل للمكتبات ومراكز المعلومات.
- بناء القدرات المؤسسية للمكتبات ومراكز المعلومات .
- تحديد رؤية ورسالة للمكتبات ومراكز المعلومات.
- توفير ادارة مالية جديدة مرتبطة ارتباطا وثيقا بقسم تنمية المقتنيات بالمكتبات ومراكز المعلومات.
- حدوث تغيير وتطوير في اسلوب الادارة وجودة الاداء بالمكتبات ومراكز المعلومات
- والتقليل من اجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة.
- ارضاء المستفيدين من المكتبات وتلبية احتياجاتهم.

-تحسين بيئة العمل.

- تنمية الموارد البشرية العاملة في المكتبات ومراكز المعلومات

- تقويم الاداء بالمكتبات ومراكز المعلومات.(www.academia.edu)

5: المعايير و افضل الممارسات في المكتبات الجامعية:

5- 1- التقييم في المكتبات :

أ- تعريف التقييم : " هو قياس الفارق بين ما هو منتظر وبين ما تم تحقيقه فعلا ويعتمد القياس في هذه الحالة على الموصفة "

ب- تعريف التقييس : تعرفه المنظمة العالمية للتقييس(الايزو) " بأنه سياق يتمثل في تقدير الفاعلية والنجاعة والملائمة لخدمة او مؤسسة "

وهناك طرق مختلفة لإجراء التقييم ,يمكن تقسيمها حسب مقاربتين: الاولى تنصب على دراسة المستفيدين ورضاهم , و الثانية تركز على قياس الاداء لجميع أنشطة المكتبة. وتعد المؤشرات اداة اساسية لقياس الاداء ,حيث تعرف منظمة (الايزو) مؤشر الاداء

بأنه عبارة عن ارقام او رموزا او كلمات ما خوذة من احصائيات المكتبات او من بيانات اخرى وتستخدم للتعريف بخصائص اداء المكتبة .(وحيد قدودة. ص214)

5- 2- المعايير الموحدة للمكتبات الجامعية:

يمكن تصنيف المعايير الموحدة والخطوط الارشادية وافضل الممارسات الصادرة للمكتبات الجامعية إلى فئتين , حسب الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) لعام 2013م وهي: المعايير الموحدة الشاملة والمعايير الموحدة الجزئية.

أ +الاسهامات الاجنبية:

الفئة الاولى : المعايير الموحدة الشاملة أي التي تغطي اغلب او معظم جوانب العمل في المكتبات الجامعية، مثل الإدارة، وتنمية المكتبات ،والمباني ، والخدمات،

والتسهيلات، والعمليات الفنية، والعاملون... الخ. والحقيقة أن ما صدر من معايير في هذه الفئة قليل نسبياً. (شريف كامل شاهين وآخرون. 2013. ص15). وجلها اجنبية وهي:

1 -معايير جمعية مكتبات الكليات والمكتبات البحثية (امريكا): Standards for college Libraries Association of college and Research Libraries)□

بدأة الجهود لإعداد معايير 1967، انطلاقاً من المعايير الموحدة لمكتبات الكليات التي صدرت 1959 من جانب جمعية مكتبات الكليات والمكتبات البحثية Standards for college Libraries Association of college and Research Libraries (ACRL)

وتم تشكيل اللجنة المشتركة (جمعية مكتبات الكليات والبحوث وجمعية مكتبات البحوث) Association of Research Libraries (ARL) □ استمرت في العمل

منذ 1967 حتى 1987 حيث صدرت أول معايير وحدة للمعايير الجامعية بامريكا 1979 بعنوان Standards for University Libraries والتي قدمت اطار عام يمكن من خلاله الحكم على جودة المكتبة الجامعية، ثم تم مراجعة المعايير الجامعية هذه وتم صدور معايير جديد في 1989، وفي 2004 وفي اكتوبر 2011 قامت

جمعية مكتبات الكليات والمكتبات البحثية (ACRL) من خلال لجنة الاعتماد والمعايير التابعة لها بإصدار مجموعة من المعايير بعنوان

"Standards for Libraries in Higher Education" وذكرت في مقدمة هذه المعايير (ACRL, 2011c) بأنها تحل محل جميع المعايير السابقة الصادرة عن الاقسام التابعة لها وهي: قسم مكتبات الكليات (College Libraries Section □CLS)

وقسم المكتبات الجامعية (University Libraries Section CLS)

وقسم مكتبات الكليات المتوسطة وكليات المجتمع and Junior Community

College Libraries (CJCLS) وتصلح هذه المعايير الموحدة للتطبيق في

جميع المكتبات الاكاديمية مع مراعاة كل مكتبة البنية المتقدمة لمستفيداتها، وتتكون هذه المعايير من تسعة مبادئ اساسية يندرج تحت كل مبدأ مجموعة من مؤشرات الاداء. وهذه المبادئ هي : (-الكفاءة المؤسسية -القيم المهنية -الدور التعليمي -الاكتشاف - المجموعات-المساحة-الادارة- العاملون)(شريف كامل شاهين وآخرون. 2013..ص 16-24)

2- معايير الجمعية الفلبينية للمكتبات الاكاديمية والبحثية(الفلبين) :

اصدرت عام 2000 مجموعة من المعايير الموحدة التي تخدم كخطوط ارشادية لتقييم جودة المكتبة الجامعية والكليات بهدف التحسين المستمر عنوانها:

Philippine Association of Academic and Research

Libraries (PAARL), 2010 حيث وزعت على ستة محاور وهي :
(الادارة- الدعم المادي - المجموعات - العاملون - الخدمات - التسهيلات المادية)
ثم روجعت في 2010 واصدرت مسودة نهائية مقترحة ,توجه هذه المعايير الى المكتبات التي تدعم و تساند برامج اكااديمية سواء قبل التخرج او بعده ,وزعت على ثمانية محاور . (شريف كامل شاهين وآخرون. 2013..ص25).

3- معايير الجمعية الكندية لمكتبات الكليات والمكتبات الجامعية بعنوان:

Canadian Association of College and University Libraries

(CAUL) لم تضع الجمعية معايير موحدة بالمعنى المتعارف عليه للمعايير ولكنها ادرجت القضايا والموضوعات التي تكون محور للمعايير , واكتفت بسرد اشارات مرجعية بما صدر من معايير موحدة او خطوط ارشادية تحت كل محور من هذه المحاور وهي : (الاتاحة - الادارة -الميزانية والتمويل -الاتصال والتكامل - التعاون -تنمية المجموعات - التسهيلات - التعليم - التخطيط - الموارد - الخدمات - العاملون - الاحصاءات) (شريف كامل شاهين وآخرون. 2013..ص26).

الفئة الثانية : المعايير الموحدة الجزئية وهي في غالبيتها من نوعية الخطوط الإرشادية و افضل الممارسات ، التي تركز إما على برنامج محدد، أو خدمة محددة. (شريف كامل شاهين وآخرون. 2013. ص 15). وتعتبر ادلة و ادوات تقييم ومؤشرات اداء لجودة المكتبات الدولية نذكر اهمها :

1- الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (الافلا IFLA)

ويضم مجموعة من الخطوط الارشادية وهي :حول قسم التزويد وتنمية المجموعات من خلال نظرة شاملة على سياسة تنمية المقتنيات وصدرت في 2001, و على كيفية تعامل المكتبات مع الهدايا وما يمكن قبوله ورفضه وصدرت في 2008 ,و في اقسام الاعارة بين المكتبات وصدرت في 2003, وخطوط خاصة بتشاطر المصادر والتي وافقت عليها في 1954 وروجعت في 1978 وفي 1987 وفي 2001 واخيرا في 2009, و خطوط ارشادية اخرى خاصة بقسم مباني المكتبات وتجهيزاتها التابعة للافلا في 2007. (شريف كامل شاهين وآخرون. 2013. ص 34-37). وتقترح الافلا ارشادات عبارة عن مؤشرات لقياس الاداء موزعة على اربعة اصناف وهي :الموارد والجمهور والتكاليف واستخدام المكتبة (وهي تتماشى مع المكتبات ذات الحجم الكبير) (وحيد قدورة. ص 216)

2- المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (الأيزو iso):

(International Organization for Standardization)

اسمها هو (iso) اعتمادا على الكلمة اليونانية isos والتي تعني Equal. وهي منظمة عالمية للمواصفات, مقرها جنيف. (محمد محمد ابراهيم. 2008. ص 63). تأسست سنة 1947 وتمثل اتحاد دوليا للمنظمات الوطنية للتقييس تضم حاليا اكثر من 140 عضوا, واحد من كل بلد , تتمثل مهمة الأيزو في تشجيع تطور التقييس والأنشطة

المتعلقة به في العالم بقصد تسهيل عمليات تبادل السلع والخدمات وكذلك لتحقيق تقاهم مشترك في المجالات الفكرية ، والعلمية ، والتقنية ، والاقتصادية. تشمل منظمة ISO أكثر من 2800 جهاز فني (لجان فنية، ولجان فرعية، ومجموعات عمل ومجموعات مختصة). نشرت منظمة ISO أكثر من 13000 مواصفة قياسية دولية إلى يومنا هذا. (حسن المنسي . 2011. ص9) والمنظمة ISO تضم مجموعة من المعايير و مواصفات الاداء والمؤشرات التي تغطي مجال المكتبات والمعلومات وهي : ISO برقم (2789, 11620, 16439) و **ISO TR** برقم (11219, 14783, 28118) (اسامة غريب عبد العاطي . 28-30 أكتوبر 2014)

و نركز هنا على المواصفتان البارزتين فيها حول التقييم وهي:

* **إحصائيات 2789** : نشرتها لجنة الاحصاء والتقييم التابعة لمنظمة الايزو عام 1991 والتي تهدف الى التعريف بالبيانات الاحصائية المساعدة على القيام بالمقارنة بين المكتبات (خاصة بين دول مختلفة) لا تستند الى مؤشرات اداء ولا تفسر طريقة جمع البيانات لإعداد مؤشرات.

* **مؤشرات اداء المكتبات ISO11623** : والتي ظهرت في عام 1998 وتنقسم الى جزئين، جزء عام يتناول (مجالات التطبيق ، والمراجع ، والتعريف بالمصطلحات ، واطر وصف مؤشرات الاداء واستخدامها ، وتحديث المواصفة. **والملاحق** والتي وردت في جزئين **ملحق أ**: يقدم قائمة مؤشرات اداء المكتبات حسب نوع خدمة المعلومات او النشاط ، وراي المستفيد، والخدمات الداخلية. **ملحق ب**: تقدم وصف وتفسير لمؤشرات اداء المكتبات، الهدف من المؤشر ،ومجال التطبيق وتعريفه وطريقة استخدامه ، وتحليل نتائج القياسات، والمصدر والمؤشرات. وهذه المواصفة تتعلق اساسا بالخدمات التقليدية للمكتبة (وحيد قدورة. ص216 و217).

ب - الاسهامات العربية:

حرصت جميع الوثائق والمعايير الصادرة عن هيئات ومؤسسات وطنية او اقليمية للجودة والاعتماد في الدول العربية على ان تكون المكتبة احد المحاور الرئيسية من محاور ضمان جودة المؤسسة الجامعية, لكن الاختلاف كان في درجة التفاصيل التي تتعلق بالمكتبة, وفي وجود مؤشرات قياس او عدم وجودها, وتوالى صدور معايير لضمان الجودة في الدول العربية بداية من الالفية الثالثة وذلك نتيجة لعدة عوامل, اهمها الضغوط المجتمعية على الجامعات لإعداد خريجين بهم مهارات لسوق العمل, والالتحاق بركب الدول المتقدمة في التصنيفات الدولية للجامعات على المستوى الدولي, وفي ما يلي عرض سريع لبعض الدول العربية لما تناولته من معايير عن المكتبات الجامعية من خصائص ومؤشرات قياس:

1- معيار اتحاد الجامعات العربية : ويتكون من احدى عشر جزءا ,وجاء ما يتعلق بالمكتبات الجامعية موزعا ما بين المتطلبات العامة والموارد المالية والبشرية والتجهيزية المتوفرة.

2- المعيار الاردني : ويتكون من اثنتي عشر جزءا وأفرد للمكتبة جزءا خاصا هو الجزء السادس بعنوان "المكتبة ومصادر المعلومات " وهو من اشمل المعايير بتغطيته للجوانب المختلفة من وظائف وخدمات المكتبات الجامعية, ويتميز بوجود مؤشرات دالة عن كل جزء من جوانب هذه المكتبات .

3- معيار دولة الامارات العربية المتحدة : ويتكون هذا المعيار من احدى عشر وما يتعلق بالمكتبة هو المحور السادس الذي جمع المكتبة مع تكنولوجيا المعلومات مع المعامل. وهناك معيار سلطنة عمان ,والمعيار القطري ,والمعيار الليبي والمعيار

المصري ,والمعيار السعودي ,والمعيار السوري .وجميعها لها معايير تتعلق بالمكتبة.
(شريف كامل شاهين وآخرون. 2013. ص 39-56)

6- التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة وتقييم الاداء المؤسسي :

مفهوم الجودة ادريا أول ما ظهر في مجال الصناعة والاقتصاد، وتؤكد نجاح تطبيقه وتوفيره لمزايا متعددة ، وكان من الطبيعي أن تتسرب هذه المفاهيم والأفكار من قطاعي الصناعة والاقتصاد إلى قطاع التعليم ، شأن كثير من المفاهيم والأفكار التربوية التي تعود في أصولها إلى ميادين أخرى (إياد علي الد جني .2011. ص4).

وبما ان هذا العصر الذي نعيش فيه عصر "ثورة المعلومات" ولتحقيقه يتطلب ادارة جيدة لتطويع هذه التكنولوجيات وذلك داخل كافة المؤسسات البحثية ,والجودة الشاملة تعد احدى الركائز الاساسية لنموذج الادارة الجديدة التي جاءت لمسايرة التغيرات الدولية و المحلية, و ادارة الجودة الشاملة تعتبر احد الاساليب الحديثة المستخدمة في تقويم اداء المكتبات ومراكز المعلومات ,والتي تعتمد على مجموعة من المحاور والتي من اهمها التخطيط الاستراتيجي, لتحسين الاداء في العمل

(www.academia.edu)

فعلمية التخطيط الاستراتيجي عبارة عن خطط وانشطة المنظمة التي يتم وضعها بطريقة تضمن خلق درجة من التطابق بين رسالة المنظمة واهدافها وبين هذه الرسالة والبيئة التي تعمل بها بصورة فعالة و كفاءة عالية .فالرسالة تعبر عن "الصفات المميزة التي تضعه المنظمة لنفسها لتمييزها عن غيرها من المنظمات " اما الاهداف "هي صورة لحالة مستقبلية تحاول المنظمة السعي لتحقيقها في الامد البعيد" (طلال منصور الذيابي)ومن خلال هذا " فللعلاقة بين التعليم العالي والتخطيط الاستراتيجي بدأت في العام 1959 ، في الاجتماع الرسمي الأول الذي عقد للمسؤولين

عن التخطيط الاستراتيجي في التعليم العالي حين بدأ مناخ التعليم العالي يشهد حالة من عدم الثبات بشكل مطرد تجاوز التضخم، حتى كان العمل الذي نشره جورج كيلر عام (1983)، بعنوان " الاستراتيجية الأكاديمية " علامة بارزة، ونقطة نوعية نحو التركيز على التخطيط الاستراتيجي، وأصبح المسؤولون عن اعتماد الجامعات والمعاهد يصرون على اعتباره شرطاً لا غنى عنه في تقييم الفعالية الإدارية والمؤسسة ككل، وبدأت نظريات الجودة الشاملة تتقدم باتجاه اعتبار التخطيط الاستراتيجي أحد أهم مؤشراتها، ليس ذلك فحسب، فتحقيق الجودة يتطلب إتقان الأداء في مجالات ومفردات عدة، تبدأ بالتخطيط، وتتم بالمارسات العملية، وتنتهي بالتقويم. وقد اكتسبت الجودة أهميتها من كونها تتبع من قيم الإنسان وفطرته، فالعمل الصحيح المتقن مدعاة للإعجاب و الفخر . فالجودة إذا ليست عشوائية ولا تحدث بالمصادفة ولا تتجح ما لم يخطط لها بشكل دقيق. ان تطوير المفاهيم باتجاه تجويد العمل أدى إلى تطوير الخطط وهي غاية مهمة من غايات الجودة . و عملية تنفيذ الأهداف تركز على جماعية الأداء، وتفاعل كافة الإدارات والأقسام في تحقيق أهداف المؤسسة، وهذا ما تعبر عنه فلسفة الجودة الشاملة ومبادئها التي تركز على المشاركة وتعتبر أن تحقيق الجودة يكون بمشاركة جميع أعضاء المؤسسة والمستفيدين من خدماتها، ونظراً لأن تطبيق الجودة الشاملة من مسؤولية الإدارة، فإن المؤسسة ملزمة بتطوير خطة تضمن عملية التطبيق الجيد للمؤسسة ككل، ثم تخطط للأنشطة الخاصة بكل قطاع من القطاعات داخلها، لذا ينبغي أن تكون الجودة الشاملة موضوعاً للتخطيط الاستراتيجي، الذي تكتمل معه الرؤية وتتضح معه الأهداف التي تنتج الجودة الشاملة (إياد علي الد جني .2011. ص.4 و103)

7- التخطيط الاستراتيجي والجودة : يرتبط التخطيط الاستراتيجي بالجودة بوصفه الإطار العام الذي تضعه المؤسسة لتنظيم أعمالها، وتحسين أنشطتها وفق منظومة

يشارك جميع العاملين فيها في إطار رؤية موحدة، ورسالة موثقة، مما يجعل من المخرجات دليلاً مؤكداً على الجودة، ومؤشراً من أهم مؤشراتنا. وينبغي أن تكون الجودة حاضرة في كافة مراحل عملية التخطيط، بدءاً بنشر الثقافة والقيم، مروراً بالرسالة والأهداف، وانتهاءً بالرقابة والتقييم، ومن هنا كان الارتباط تكاملياً بين التخطيط والجودة. فمبادئ الجودة ينبغي أن تكون حاضرة عند صياغة رسالة وأهداف المؤسسة، كما أن التخطيط للجودة مهم في تحقيق أهدافها، وأحد أهم مكوناتها، ومعاييرها لذلك نجد. أن جودة الأداء المؤسسي الشامل بكل معايير ومؤشرات يرتكز على التخطيط الاستراتيجي في بناء أساس سليم وصلب لكل مكوناته المتمثلة بتخطيط السياسات، والنظم، وتطوير الهياكل، و تخطيط العمليات، واستثمار الموارد، وتطوير الإمكانيات البشرية والمادية بما يحقق أهداف المؤسسة التعليمية، الهادف إلى التطوير والتحسين المستمر (إياد علي الد جني . 2011 . ص 5 و 50)

8- ادارة الجودة وتقييم الأداء :

ان مفهوم الجودة يقترب من مفهوم الأداء في الفكر الإداري، ولكن المفهومان منفصلان حين ينظر لهما من زاوية محددة تقابل المدخلات والمخرجات مع العمليات والنظم والمنظمة ككل. من هذه الزاوية، يمكن التمييز بين المفهومين بوضوح من خلال بعض العناصر الفارقة:

- الجودة تخدم الأداء، فالجودة هدف وسيط يوصل إلى الأداء: جودة المدخلات لعملية ما هي عامل يوصل إلى تحقيق أداء عالٍ للعملية أو النظام
- الجودة هي بالدرجة الأولى صفة للمنتج مادياً أو خديماً، الأداء هو صفة للمؤسسة أو لنظام أو لعملية

- الجودة تقاس بالمقارنة مع معايير، الأداء يقاس بالمقارنة مع أهداف؛ المؤسسة، مثلاً أهداف مالية، أهداف نظام المعلومات للمؤسسة؛ الجودة تعني أخطاء أقل، رضا الزبون، تباين أقل، جدارة وموثوقية، لأداء يعني إنتاجية أكبر، أرباحاً عالية، قيمة أسهم، تكلفة مالية أقل... من المهم الربط بين الجودة والأداء إذا أريد لمنهجية الجودة أن تستقطب اهتمام ودعم القيادة العليا (بوعبد الله صالح. 2014. ص48)

وبما ان ادارة الجودة الشاملة اعتبرت كمدخل لتقييم الأداء وتحسينه بهدف تحقيق الجودة الشاملة. وكذلك من احدث الاساليب في عملية تقييم الاداء الذي عرف بانه "هو عملية اتخاذ قرارات بناء على معلومات رقابية لإعادة توجيه مسارات الأنشطة بما يحقق الأهداف المحددة من قبل. واحد الضمانات لنجاح العمل " (www.alaqsa.edu.ps)

فإدارة الجودة الشاملة اوضحت مطلباً أساسياً للمنظمات بمختلف أنواعها كمؤسسات التعليم العالي (في برامجها , ومنظماتها الخدمية المختلفة كالمكتبات الجامعية) ان الجودة الشاملة اثبتت نجاحها في زيادة الانتاجية وتخفيض تكلفة الاداء وتحسين جودة المنتج او الخدمة المقدمة للمستفيدين , وصار لزاماً امام مؤسسات ومنظمات الخدمات ومنها المكتبات ان تبدأ بالتوجه نحو ادارة الجودة الشاملة حتى تستطيع مواجهة التحديات العامة , كانهخفاض الانتاجية وزيادة التكاليف , ونقص الموارد المالية , وتبني اساليب غير فعالة لتحقيق الاهداف المنشودة , وتحدي المنافسة الوطنية والاقليمية والعالمية (الترتوري. 2009. ص205) ولكن تحقيق الجودة الشاملة في (المؤسسات الخدمية كالمكتبات) يتطلب العمل بإدارة الجودة الاستراتيجية والتي تدمج بين التخطيط على المدى البعيد وتقييم اهداف وعناصر تلك الخطة باستخدام الاساليب والنماذج المساعدة في ذلك منها (بطاقة الاداء المتوازن) التي تشكل في مجملها الي لتطبيق الاستراتيجيات ومتابعة الاداء بناء على الخطط المرسومة النابعة من استراتيجيات المنظمة , وهذا يدل على الربط بين البطاقة وتقييمها

لأداء المنظمة بناء على استراتيجيتها الموضوعية , فبطاقة الاداء المتوازن اشبه بخارطة ومسار شمولي للمنظمة لتتبع ترجمة الرسالة في مجموعة مترابطة من مقاييس الاداء تسهم في تطور الاعمال , وهو اسلوب طوره كل من (Norton,Kaplan) لمراقبة وتقييم الاداء.(طلال منصور النياي)

9- تقييم الاداء المؤسسي: ان التعريف بأهمية وضع معايير كمية يمكن قياسها .ودور هذه المعايير في الربط بين رؤية المؤسسة ورسالتها وبين الواقع التطبيقي لهذه الرؤية والرسالة في مهمات وانشطة المؤسسة التنفيذية و التشغيلية لهو امر في غاية الاهمية ,حيث ان الهدف من القياس هو قدرة المديرين على رؤية مؤسستهم بوضوح أكثر من عدة زوايا مما يجعل القرارات طويلة الأجل وأكثر حكمة فالأعمال الحديثة تعتمد على قياس وتحليل الأداء فالمقاييس ينبغي استنتاجها من استراتيجية المؤسسة والمعلومات الحرجة وكيفية عمليات إجراء لعمل ، النتائج والمخرجات. ان المعطيات والبيانات الخاصة لتحسين قياس الأداء و التطوير تتضمن أنواع عديدة : المستفيد ، المنتج و أداء الخدمة ،العمليات ، السوق ، المقارنة التنافسية ، الموارد ، والتكلفة والتمويل. فالتحليل يستلزم المعطيات لتحديد الاتجاهات ، الأغراض ، والأسباب والتأثير و التي قد لا ترى بدون تحليل. لذلك فان الاختيار الامثل لمقاييس الاداء والمؤشرات يؤدي الى تحسين خدمة المستفيد.

9-1- مرتكزات (دعائم) قياس الاداء المؤسسي:

أ الكفاءة : EFFICIENCY

هي القدرة على استغلال الإمكانيات المتاحة بأفضل صورة ممكنة وباستخدام أفضل الأساليب وبتكاليف مناسبة. وتنقسم إلى تشغيلية، وظيفية، وفنية وتقنية، واقتصادية

ب- الفاعلية: Effectiveness

هي مدى مساندة نظام (المعلومات) للمنشأة في تحقيق أهدافها وتقديم الدعم لمستويات الإدارة المختلفة

ت - جودة (المعلومات): Quality

وهي دقتها ومناسبتها لاحتياجات المستفيدين من النظام

ث - الإنتاجية Productivity

هي الكمية المنتجة من وحدة عمل زمنية

9-2- قياسات الاداء المؤسسي للمكتبات:

لقد حاولت المكتبات على مر السنين تحسين خدماتها باستخدام اساليب مختلفة لأجل توفير الخدمات التي تشبع الرغبات الكاملة للمستفيدين , وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة سواء داخل المكتبة او خارجها في الوقت المناسب ولأول وهلة, لذلك اهتمت المكتبات بتطوير مقاييس كمية لقياس الاداء .تلك المقاييس التي ركزت على تطوير خطة استراتيجية للأداء وعلى الاهداف ,وبالإضافة الى العديد من المواصفات والمعايير والمؤشرات الوطنية والاقليمية والعالمية, فقد اقترح

(بول, ر. و. بوخارست, ب. : R. Poll and Boekhorst,P) في عام 1991

بعض مؤشرات الاداء للمكتبات الجامعية طبقا لنوعية المستخدم الفعلي والمستخدم المستهدف، ومجموعة المستخدمين مقارنة بالإحصاءات الكلية، ساعات العمل كمقارنة باحتياجات المستخدمين، وفي عام 2002 اقترح (جازدون، ارث: Jazdon, Arthur) بعض المعايير للمقارنة بين المكتبات الجامعية: كنسبة الكتب للمستخدم الواحد (من 15-20) ونسبة المقتنيات المضافة سنويا للمقتنيات الموجودة (3%) .(العباس هشام . 2009).

9-3- : أنظمة قياس وتقييم الأداء :

أ- أنظمة قياس وتقييم الأداء التقليدية: كان القياس التقليدي قائم أساسا على معايير مالية بحته تركز على النتيجة النهائية وبالذات الربح المتحقق في النشاط، وكان التقييم يعتمد على المحاسبة التحليلية كأداة للرقابة، والتي كانت تهدف إلى حساب سعر التكلفة، وبعدها انتقل إلى أداة أخرى وهي محاسبة الموازنات التي تحدد الأهداف. والرقابة تأتي بعد التنفيذ من أجل حساب الانحرافات بين التقديرات (الأهداف) وما هو منجز، وإجراء التعديلات اللازمة في حالة وجود انحراف، مما جعل ردة فعل المسؤولين ومتخذي القرار تتميز بالبطء والتأخر. كما أن القرارات كانت تتخذ بالاعتماد على المعلومات الداخلية ونادرا ما يتم تفسيرها مقارنة بالمعطيات الخارجية (الأسواق، المنافسين، رضى الزبائن...).

ب - أنظمة قياس وتقييم الأداء الحديثة: نظرا للعيوب والقيود التي أصبح نظام القياس التقليدي يحتويها أصبح من الضروري إيجاد أنظمة حديثة تغطي العيوب الموجودة في النظام التقليدي المرتكز على قياس الأداء المالي، وبالتالي ظهرت نماذج حديثة وهذا ما أطلق عليها أنظمة القياس المعاصرة أو الحديثة. وتمتاز الأنظمة

الحديثة لقياس الأداء بخصائص جاءت لسد الفجوة والنقص الحاصل في النماذج التقليدية أهمها - التركيز على جوانب عدة لقياس الأداء بالإضافة إلى الجانب المالي؛

- اعتمادها في قياس الأداء على جوانب غير ملموسة كرضى الزبون والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة- الاهتمام والأخذ في الحسبان جميع الأطراف ذوي المصلحة في المؤسسة عكس المدخل التقليدي الذي يركز على طرف واحد وهو المساهم أو صاحب رأس المال- الاهتمام بالجانب الاستراتيجي إضافة للجانب التشغيلي المكمل للجانب الإستراتيجي- التركيز على العمل في الأجل الطويل والمتوسط والقصير - محاولة إعطاء قياس أداء متكامل للمؤسسة يركز على جميع الجوانب الملموسة وغير الملموسة الداخلية والخارجية. ومن نماذج أنظمة القياس الحديثة أو المعاصرة نجد مدخل

أصحاب المصالح، و نموذج بطاقة الأداء المتوازن (صالح بلاسكة. 2012.ص14)

9-4- قياس الاداء المؤسسي باستخدام مقياس بطاقة الاداء المتوازن:

كان قياس الاداء في الماضي ينحصر في النتائج المالية لعمليات المنظمات ,الا ان ذلك لم يؤدي إلى قياس النجاح الحقيقي للمنظمة. فقد يبدو في الظاهر ان النتائج المالية للمنظمة جيدة إلا انها في حقيقة الامر في انحدار بسب عوامل اخرى مهمة لم يتم قياسها. ومن هنا جاء نظام بطاقة الأداء المتوازن لي يوجد توازنا في اهتمام مديري الشركات بين المنظور المادي والمنظور غير المادي عملاء وعمليات داخلية والنمو

والتعلم. وقد طور المفهوم على يد كل من Robert S. Kaplan & David P. (Norton)

(العباس هشام . 2009) حيث صيغة سنة 1990 بأمريكا الشمالية بعد دراسة دامت عام كامل على اثنتي عشر مؤسسة لتقييم أدائها و قد مت بطاقة الأداء المتوازن في البداية كوسيلة لتقييم الاستراتيجية والأداء ,ثم تحولت فيما بعد الى نظام للتسيير تسمح بنشر الاستراتيجية وتحديد الأهداف العملية لكل فرد في المنظمة وتوجيه سلوكياتهم وتساعدتهم على القيادة (نعيمه يحيوي و خديجة لدرع . 2011) و أول ظهور رسمي لبطاقة الأداء المتوازن بشكل كامل سنة 1992 ، بأمريكا الشمالية (صالح

بلاسكة. 2012. ص17) و تهدف الى الربط بين المفردات المالية والربح في جانب وبين العمليات التنفيذية اليومية للأداء والتخطيط المستقبلي في جانب آخر. كما تعتمد البطاقة على المحاور الزمنية الثلاث وهي الماضي, الحاضر, المستقبل بمعنى ما نعمله اليوم من أجل الغد لا يكون له تأثير مالي واضح مباشر الا بعد فترة زمنية مستقبلية. وبالتالي التحول من مجرد مراقبة العمليات اليومية الى اضافة ابعاد اخرى ذات تأثير على البعد المستقبلي للمؤسسة ومن ثم يمكن النظر اليها كنظام قياس متكامل يحتفظ بالمقاييس المالية للأداء في الماضي ويوفر المحركات للأداء في المستقبل (جمال أبو شرح . 2012 . ص 32 و33)

10- بطاقة قياس الأداء المتوازن : "تعتبر أول عمل نظامي حول تصميم نظام لتقييم الأداء يهتم بترجمة استراتيجية المؤسسة إلى أهدافا محددة ومقاييس ومعايير مستهدفة ومبادرات للتحسين المستمر كما أنها توحد جميع المقاييس التي تستخدمها لمؤسسة". (www.elmaghrby.com) وهي من أهم أنظمة قياس الأداء التي تم تطويرها حديثا ويسعى هذا المقياس الى توحيد أربعة أبعاد مختلفة لقياس الأداء وذلك لتقادي التركيز على بعد واحد على حساب الأبعاد الأخرى, فهو لم يتجاهل أساليب القياس المالية, وأخذ في الاعتبار أساليب القياس غير المالية من عملاء وعمليات داخلية وتعلم ونمو .

10- 1- ابعاد مقياس الاداء المتوازن:

10- 1- 1- البعد المالي : يحدد الأداء المالي المتوقع من الاستراتيجية, ويتم تنفيذه كغاية نهائية للأهداف والمقاييس الاخرى للأداء المتوازن . ويمكن قياس المنظور المالي عن طريق: . قيمة المساهمين . العائد على الاستثمارات . العائد على الأصول . الربحية. وهذا كله يعبر على كيف ننظر للملاك ؟ (جمال أبو شرح . 2012 . ص3

– هل حققت المكتبة المنافع والنتائج التي ترضي الجهة الداعمة ؟

– موقف المكتبة في سوق العمل ؟ (العباس هشام . 2009).

10- 1- 2- بعد العملاء (المستفيدين الخارجيين): يحدد أقسام السوق و العملاء التي يجب على المؤسسة أن تختارها للمنافسة و يمكن المنشآت من موائمة مقاييس مخرجات العملاء الرئيسية لأقسام السوق و العملاء المستهدفين . ويمكن قياس منظور العميل عن طريق: . رضا العميل. . ربحية العميل . اكتساب عملاء جدد. . الاحتفاظ بالعميل. وهذا كله يعبر على كيف يرانا العميل (المستفيدين الخارجيين) ؟ .

www.ahramcenter.com ويهتم هذا البعد في المكتبات بتقويم الامور التالية:

-كيف يرى المستفيدين المكتبة ومدى رضائهم عن خدماتها لهم ؟ .

- هل نجحت المكتبة في مواجهة المنافسين ؟ .

- هل يتوقع استمرار المنافسين في السوق مع المكتبة؟ (العباس هشام . 2009).

10- 1- 3- بعد العمليات الداخلية: يحدد إجراءات العمل والأنشطة الرئيسية , ويحدد مواقع الإجراءات المطلوب تحسينها لتحقيق الأهداف المالية وأهداف العميل. ويمكن قياس منظور العمليات الداخلية عن طريق: . تحديد السوق . . تطوير خدمات تقديم المنتج . . تطوير خدمات السوق وبيع المنتجات . . تقديم خدمات المنتجات . . خدمات العميل . وهذا كله يعبر على ما الذي يجب أن نتفوق فيه ؟

www.ahramcenter.com ويهتم هذا البعد بتقويم الأمور التالية:

- ما هي مصادر القوة والضعف في العمليات الداخلية بالمكتبة؟ .

- ما هي مجالات التحسين والتطوير في العمليات؟ .

- كيف يتم ترشيد التكاليف؟ .

- ماهي العمليات المحورية Core Competencies ومدى قدرتها على الوفاء

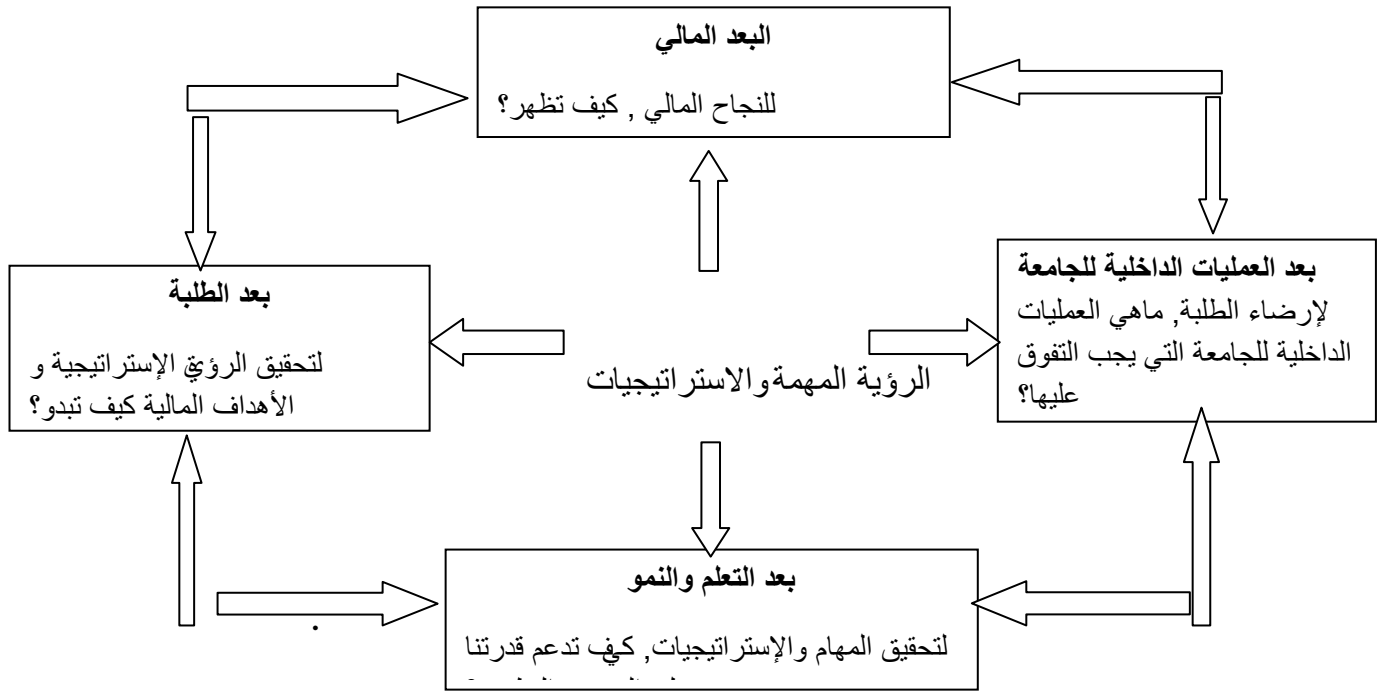
بمتطلبات المستفيدين وميزاتها التنافسية؟(العباس هشام . 2009).

10- 1- 4- بعد التعلم والنمو: يحدد المهارات والقدرات الأساسية الواجب تنميتها لتحقيق أهداف المنشأة الاستراتيجية لسد الفجوة بين القدرات والمهارات الحالية ,وتلك المطلوب تحقيقها, يحدد المعلومات والتقنيات الضرورية المطلوبة , يحدد المناخ والبيئة والثقافة المطلوب تحقيقها للوصول للنجاح. ويمكن قياس منظور التعلم والنمو عن طريق: . الابتكار. . تطوير الموظفين . . بناء الطاقة الضرورية . نقل المعرفة. وهذا

كله يعبر على هل نستطيع الاستمرار في التحسين والابتكار ؟
www.ahramcenter.com ويهتم هذا البعد ببقويم الأمور الهللية:

- كيف يمكن زيادة القيمة المضافة؟ .
- هل لدى عناصر الملتزمة القدرة على الابتكار ؟ .
- كيف يتم بناء و تنمية الميزة التنافسية؟ .
- هل لدى عناصر الملتزمة القدرة على التعلم؟(العباس هشام . 2009).

الشكل رقم (03) نموذج عناصر بطاقة قياس الأداء المتوازن كما حددها (Norton, Kaplan)



(www.elmaghrby.com)

* وتعد الابعاد أحد الركائز التي يقوم عليها أسلوب قياس الأداء المتوازن ,حيث يحوي كل بعد على الاقسام التالية : الأهداف . القياسات (المؤشرات) . المعايير (النتائج المستهدفة) . المبادرات و نوجزها كما يلي :

أ-الأهداف (Objectives) :

النتائج المنشود تحقيقها ، والأهدا ف بشكل عام موزعة على أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وتحمل نفس الأهمية الاستراتيجية ويجب أن تكون محددة وقابلة للقياس وقابلة للتحقيق ومعقولة ومحددة بوقت زمني لإتمامها. مثال ذلك : زيادة نسبة رضا العملاء للخدمة المقدمة بنسبة 10% في نهاية العام الحالي .

ب - القياسات (المؤشرات) (measures or Indicators) :

تمثل المجس الذي يحدد حالة الهدف المراد تحقيقه عن طريق مقارنته بقيمة محددة سلفا. مثال ذلك : مؤشر رضا العملاء (مسح ميداني)

ج - المعيار (Target) :

مقدار محدد يتم القياس بناء عليه لتحديد مقدار الانحراف (سلبا أو إيجابا) عن الهدف المقرر تحقيقه مع الاستعانة ببعض الألوان القياسية والتي تسهل عملية استقراء الحالة بشكل سريع مثال ذلك : 80%.

د - المبادرات (Initiatives) :

تشير المبادرات إلى المشاريع التشغيلية اللازم تنفيذها لتحقيق الهدف. مثال ذلك : فتح فروع جديدة وتوسيع مكاتب خدمات العملاء . . (www.elmaghrby.com)

* لا تهدف بطاقة الأداء المتوازن إلى إعداد الاستراتيجية بل تترجمها وتدمجها في الأبعاد السابقة في صورة أهداف وأعمال قابلة للتنفيذ. حيث تتصل الأبعاد الأربعة فيما بينها من خلال علاقة السبب والأثر حيث يدعم كل بعد الآخر وتساهم مجتمعة في قياس مدى تحقيق الاستراتيجية

*و يؤكد كل من KAPLAN و Norton أن تسجيل وتحقيق المحاور (الأبعاد) يتم بشكل تسلسلي من أسفل إلى أعلى، حيث يسمح مجهود التعلم والنمو بتحسين العمليات الداخلية مما يؤدي الى زيادة رضا الزبائن مما يولد في النهاية النتائج المالية التي تحقق رضا المساهمين (نعيمه يحيائي و خديجة لدرع . 2011) .

ان بطاقة الاداء المتوازن تعتبر اداة لتطبيق استراتيجية المنظمة .ونظاما يساعد مديري المنظمات ومنها المكتبات في اتخاذ القرارات السليمة من خلال الاعتماد عليها كأداة اتصال ونظام لقياس اداء الإدارات والموظفين كما تعتبر اداة تضمن بان تكون الاهداف والوظائف والاجراءات نابعة من رؤية واستراتيجية المنظمة .

10-2- قياس الاداء المتوازن في المكتبات :

ان الحاجة الى تحسين الإنتاجية والجودة تتطلبان تغييرات من خلال تعديل ثقافة العاملين ونمط الادارات وتغيير ثقافة المنظمات الى عوامل تقدم بنجاح بغرض تحقيق الانتاجية العالية والاداء المتميز والكفاية المنشودة والرضا النفسي الواضح. لذا فان استخدام نظام بطاقة قياس الاداء المتوازن في المكتبات اصبح ضرورة ملحة في العصر الحالي وذلك لمعرفة مدى قرب المكتبة من تحقيق اهدافها او بعدها عنها. (العباس هشام . 2009). لذا نجد من الدراسات التي حاولت الإفادة من المفهوم الإداري الجديد، في المكتبات الذي أخذ في الانتشار بين المجموعات الإدارية والمعروف ببطاقة الأداء (Balanced) Scorecard (من اساليب قياس الاداء المؤسسي) حيث إنه ؛ بموجب هذا المفهوم المتوازن يتم ترجمة الاستراتيجية إلى أهداف ملموسة وتعديلها إلى أربعة أهداف مختلفة ذات صلة بالزبائن والتمويل والعمليات الداخلية والتعلم ، ومن أمثلتها ما حدث في مكتبة فرجينيا في عام 2006 ؛ حيث انها استخدمت الأهداف الأربعة السابقة لتقديم خدمة متميزة للمستخدمين من خدمات الجامعة مطورة ثمانى مصفوفات من وجهة نظر المستخدمين؛ حيث إن كل مصفوفة تحتوي على هدفين يحددان النجاح الكامل والنجاح الجزئي ،حيث تم الوصول إلى ما يعرف برأس المال المعرفي في نهاية التسعينيات والذي يعرف بأنه محصلة كل معرفة لكل فرد في المنظمة .(حمد الغدير واخرون . 2011.ص532)ونجد كذلك الدراسة التي أشار فيها كل من "بول وبوكورست"(Poll &Boekhorst, 2007) إلى أربعة مجالات رئيسية لاستخدام بطاقة الاداء المتوازن في المكتبات (لخدماتها) باعتبارها إطارا لذلك، والتي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة لتصميم مقياس الدراسة الحالية ، وهذا تعريف للمجالات الاربعة :

- **الموارد والوصول والبنية التحتية :** التي يجيب على ما هي الخدمات التي تقدمها المكتبة؟ ومن الأمثلة على مؤشرات الأداء الرئيسية التي تغطي هذا الجزء: نصيب الفرد: مساحة المستفيدين، والمقاعد، والنفقات، والموظفين
- **الاستخدام:** الذي يجيب عن مدى قبول الخدمات ؟ ومن أمثلة مؤشرات الأداء الرئيسية على ذلك: رضا المستفيدين، والزيارات لكل فرد من السكان، ونسبة إشغال المقاعد، وعدد وحدات المحتوى المحملة لكل فرد من السكان، واستخدام مجموعات المكتبة، ونسبة المواد المكتبية غير المستخدمة، والإعارات لكل فرد من السكان، ونسبة الإعارات الخارجية، وحضور الدورات التدريبية لكل فرد من السكان
- **الكفاءة:** والتي تجيب على مدى فعالية الخدمات المقدمة من حيث التكلفة؟ ومن أمثلة مؤشرات الأداء الرئيسية على ذلك: التكلفة لكل مستخدم، والزيارات والاستخدام والتحميل؛ وسرعة المعالجة
- **النمو والتطوير :** التي تجيب على توفر الإمكانيات لمزيد من التطوير؟ ومن أمثلة مؤشرات الأداء الرئيسية على ذلك: نسبة ميزانية التزويد المصروفة إلكترونياً، موظفي المكتبة لتوفير وتطوير الخدمات الإلكترونية. (بول و بوكورست . 2007)
- خلاصة :** مما سبق ذكره فالجودة أصبحت ضرورة وحتمية في المكتبات الجامعية. لأهميتها الكبيرة في تطوير وتحسين خدماتها . من خلال المعايير واحسن الممارسات العالمية والعربية في المكتبات , والتخطيط الاستراتيجي , وإدارة الجودة الاستراتيجية وانظمتها كنظام بطاقة قياس الاداء المتوازن الذي يقيم المكتبات الجامعية حسب رؤيتها ورسالتها لتحقيق الجودة الشاملة بها .
- وانطلاقاً من هذا قامت الباحثة باقتراح وبناء مقياس سمي بـ " بطاقة قياس الاداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية" . والذي تم تطبيقه في الدراسة الميدانية.

الفصل الخامس

إجراءات الدراسة الميدانية

- الدراسة الاستطلاعية وإجراءاتها

- الدراسة الأساسية

1- منهج الدراسة

2- حدود الدراسة

3- مجتمع وعينة الدراسة

4- أدوات بيانات الدراسة

5- أداة الدراسة

6- أساليب المعالجة الإحصائية

7- نموذج الدراسة

- الدراسة الاستطلاعية وإجراءاتها:

الغرض منها التشخيص الأولي لجميع جوانب المشكلة، وإعطاء صورة عامة عنها وضبط الأدوات والأساليب المناسبة لإجراءات الدراسة، للتحكم أكثر في مجريات البحث، حيث تكسب الدراسة الأساسية موضوعية علمية أكثر وتزيد من مستوى موثوقية نتائجها. وجاءت الدراسة الاستطلاعية وفق الخطوات التالية:

- عرض الاستبيان في صورته الأولية بـ 24 فقرة (ملحق 1) على المحكم (ملحق 4) أصبح المقياس بعد تعديله وتغيير اسم الأبعاد يحوي 22 فقرة (ملحق 2)

- تطبيقه بتوزيع وجمع الاستمارات على عينة استطلاعية 58 طالب بمكتبات

جامعة - محمد بوضياف - بالمسيلة. و كان من نتائج اجراءات الدراسة الاستطلاعية بناء مقياس:

" بطاقة قياس الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية"

- الدراسة الأساسية :

1- منهج الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها اعتمدنا أسلوب الدراسة المسحية. حيث وجدت من الأنسب استعمال المنهج الوصفي لكونه المنهج المناسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، حيث يؤدي إلى استنتاجات وحلول نراها مفيدة تقدم التوجه الناجح للموضوع .

2- حدود الدراسة:

1-2- الحد ود المكانية

تركزت الدراسة في مكتبات جامعة . محمد بوضياف . بالمسيلة ،وهم (مكتبة علم النفس وعلم الاجتماع ،ومكتبة الآداب واللغات ،ومكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ومكتبة العلوم .والمكتبة المركزية) .

2-2 - الحدود الزمنية

تمت الإجراءات الميدانية للدراسة من تصميم للاستمارة وتوزيعها وجمعها وعرضها وتحليلها للبيانات إحصائياً وتفسيرها، من بداية شهر جانفي 2015 إلى شهر ديسمبر 2015 ،اي من بداية منتصف الموسم الدراسي 2014 / 2015 وبداية الموسم الدراسي 2015/2016

2-3- الحدود البشرية

تتمثل في الطلاب المسجلين بمكتبات جامعة - محمد بوضياف - بالمسيلة .وهم المستفيدون الذين يملكون بطاقة مكتبية للاستفادة من الخدمات المكتبية المختلفة بالجامعة .

3- مجتمع الدراسة وعينته:

3-1 مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع البحث من الطلاب المسجلين في مكتبات جامعة - محمد بوضياف - بالمسيلة والذين يملكون بطاقة اعارة من المكتبة ولهم الحق في الحضور إلى المكتبات والاستفادة من خدماتها المكتبية ,حيث يوجد في الجامعة اربعة عشر (14) مكتبة مفتوحة للطلاب لتقديم خدماتها المكتبية ستة (06) مكتبات مخصصة للفروع العلمية وثمانية (08) مكتبات تابعة للفروع الأدبية و يبلغ مجموع المسجلين في المكتبات ب (17635) طالب والجدول التالي يبين مجتمع عينة الدراسة:

جدول رقم (03) عدد المسجلين من الطلاب في المكتبات عينة الدراسة

عدد الطلاب المسجلين بالمكتبة	اسم المكتبة	فرع الكلية
1034	علم النفس وعلم الاجتماع	ادبي
4120	الآداب واللغات	
2350	العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	علمي
2816	العلوم	
10320	المجموع	

المصدر: (من خلال زهابي إلى المكتبات واخذ العدد من مسؤولي المكتبات)

3-2- تحديد العينة :

تم اختيار عينة الدراسة بإتباع أسلوب العينة الطبقية العشوائية (وهي العينة التي يتم فيها تقسيم المجتمع إلى فئات أو طبقات تمثل خصائص المجتمع, ثم يتم الاختيار العشوائي لكل فئة أوكل طبقة). (محمد خليل عباس و محمد بكر نوفل , ص:225)

حيث تم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية من خلال اخذ مكتبتي مخصصتان للفروع العلمية , ومكتبتي مخصصتان للفروع الأدبية , وتم توزيع الاستمارات بصورة عشوائية على الطلاب الموجودين بقاعات المطالعة المخصصة لهم, وتم توزيع ما يقارب نسبة

3% من مجموع مجتمع الدراسة (17635) اي توزيع (450) استمارة و استرجاع

(340) استمارة أي ما يعادل نسبة 76 % من الاستمارات الموزعة والصالحة

للتحليل وهي ممثلة في الجدول التالي:

جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب فروعها

فرع المكتبة	اسم المكتبة	عينة الدراسة
ادبي	علم النفس وعلم الاجتماع	47
	الآداب واللغات	145
علمي	العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية	68
	العلوم	80
المجموع		340

4- ادوات بيانات الدراسة :

الكتب - الدوريات - المجلات - الرسائل الجامعية - الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع المدروس - شبكة الانترنت .

الاستمارة والتي تم جمع بيانات الدراسة من خلالها , وهي تتمتع بأهمية كبيرة بين وسائل تجميع البيانات حيث عرفت بأنها : نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه الى الأفراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف , ويتم تنفيذ الاستمارة إما

عن طريق المقابلة الشخصية أوان ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد
(رشيد زرواتي, 2002, ص123)

5 -أداة الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي والذي من بين أدواته الاستثمار
و بهدف إعداد أداة تقييم جودة خدمات المكتبات الجامعية والتي تعبر عن معايير الجودة
المطلوبة في المكتبات الجامعية قامت الباحثة بتطوير استمارة, تركز على احد أساليب
إدارة الجودة الاستراتيجية وهي نموذج بطاقة قياس الأداء المتوازن التي طورت
عام 1992 على يد الباحثان " نورتن وكابلان "وتتكون من أربعة أبعاد وهي :
(المالية-العلاء-العمليات الداخلية-النمو و التطوير) ومن خلال هذا النموذج صممت
وطورت استمارة تسمى:

"استمارة تقييم بطاقة قياس الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية "

التعريف ببطاقة قياس الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية:

هي عبارة عن مقياس (بطاقة قياس الاداء المتوازن) ترجمة فيه رؤية و استراتيجية
خدمات المكتبات الجامعية إلى مجموعة من الأهداف المترابطة و الملموسة والمعبر عليها
بأربعة أبعاد تشكل أساس عملية التقييم لجودة الخدمات المكتبية الجامعية المقدمة
للمستفيدين ,كخدمات الإعارة .والإحاطة الجارية ، والبث الانتقائي للمعلومات ، وغيرها من
الخدمات الأخرى.

وتم بناء البطاقة ووضعها كأداة للقياس وفق الخطوات التالية:

1- مراجعة الأدبيات والنظريات التي تتعلق ببطاقة قياس الأداء المتوازن حيث تم مراجعة بعض الدراسات , والرسائل, والأبحاث , لمجموعة من الباحثين. وهي قليلة . والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (05) يوضح بعض الادبيات التي تطرقة لبطاقة قياس الأداء المتوازن

العنوان	المرجع
هشام بن عبد الله العباس	العباس هشام . مؤشرات قياس الأداء المؤسسي للمكتبات ومراكز المعلومات: بطاقات الأداء المتوازن أنموذجاً. العربية 3000. س9. ع36. 2009
جمال حسن محمد أبو شرح	جمال حسن محمد أبو شرح . مدى إمكانية تقويم أداء الجامعة الإسلامية بغزة باستخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن : دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين بالجامعة. رسالة لنيل شهادة : ماجستير في المحاسبة والتمويل . تحت إشراف : أ . د . سالم عبد الله حلس . قسم المحاسبة والتمويل . كلية التجارة . عمادة الدراسات العليا . لجامعة الإسلامية . غزة . فلسطين . 2012
صالح بلا سكة	صالح بلا سكة. قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية : دراسة حالة بعض المؤسسات . مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة : الماجستير في علوم التسيير. تحت إشراف : أ . د . محمد بوهزة . قسم علوم التسيير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة فرحات عباس . سطيف . الجزائر . 2012.
نعيمة يحيوي و خديجة لدرع أبو ملحة	نعيمة يحيوي و خديجة لدرع . نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي . مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات , جامعة ورقلة . ورقلة . الجزائر . يومي 22 و 23 نوفمبر 2011
عبد الحميد عبد الفتاح المغربي	www.elmaghrby.com

2- إعداد استمارة تتكون من جزئين كما يلي :

أ- جزء يتكون من معلومات شخصية عن الطالب.

الأداء جزء يتكون من 24 فقرة كل فقرة تعبر عن خدمة، بناءً على أبعاد بطاق قياس الاداء المتوازن .و كانت صياغة الأسئلة والعبارات مدروسة حسب الأبعاد و الاهداف المترجمة لرسالة واستراتيجية الخدمات المكتبية الجامعية، بحيث يقابل كل عبارة ثلاث بدائل تعكس درجة الأهمية عند أفراد العينة من الطلبة (نعم .نوعا ما . لا) فكانت النتيجة الحصول على استمارة (ملحق 1) مرقمة وفق أبعاد المقياس موضحة في الجدول كما يلي:

جدول رقم(06) يوضح ابعاد المقياس وعدد فقراته

الابعاد	عدد الفقرات
المالية	(10)عبارات مرقمة من(1- 10)
الطلاب	(5)عبارات مرقمة من(11- 15)
العمليات الداخلية	(5)عبارات مرقمة من(16- 20)
النمو والتعليم	(4)عبارات مرقمة من(21- 24)

3 - حساب الخصائص السيكومترية للاستمارة :

. **الصدق:** يعد صدق الاستمارة من أهم خصائص المقياس أو الاختبار الجيد، فهو يكشف قدرة المقياس على انه يقيس فعلا ما صمم لأجله ،وتحقيق الصدق يعني تجميع الأدلة التي تؤيد هذه الاستدلالات.

أ- **صدق المحكمين:** تم عرض الاستمارة في صورتها الأولية(ملحق 1)على مجموعة من المحكمين بغرض تحكيم أولي للاستمارة من حيث ملاءمتها ومناسبتها لتقييم الخدمات المكتبية الجامعية، و مدى وضوح الأبعاد و مدى كفاية المفردات الفرعية الخاصة بكل بعد والصياغة للفقرات وكذلك بدائل الإجابة ومناسبتها للتقدير ولم استلم سوى تحكيم واحد (للأستاذ: عماد محمد أبو عيد - مدير المكتبات العامة - أبو ظبي) حيث

كان تقييمه يدور بالأخص حول تغيير أسماء الأبعاد حسب التسميات الخاصة بالمكتبات التي وضعها الباحثين (بول وبوكورست 2007) في كتابهم المهم " قياس الاداء في المكتبات" المنشور من قبل الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات IFLA والذي ناقش دور مؤشرات الاداء في ادارة الجودة .التي تم تصنيفها الى (الموارد والإتاحة و البنية التحتية للمكتبة, و الاستخدام , والكفاءة , و النمو والتطوير). و دار تحكيمه في حذف بعض الفقرات و في إعادة صياغة البعض الآخر للفقرات. والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (07) يوضح التحكيم الخاص بتغيير تسميات ابعاد البطاقة والعبارات المحذوفة .

الابعاد	تسميات الابعاد بعد التحكيم	الفقرات المحذوفة
المالية	الموارد والإتاحة و البنية التحتية للمكتبة	-تتوفر المكتبة على مصادر المعلومات المتخصصة والحديثة
الطلاب	الاستخدام	-تتوفر المكتبة على مصادر المعلومات الالكترونية
العمليات الداخلية	والكفاءة	
النمو والتعليم	النمو والتطوير	

وبذلك أصبح المقياس(ملحق 2) يحوي على (22) فقرة بعد التعديلات(من حذف واعادة صياغة في بعض عبارات البطاقة) التي اشار اليها المحكم ,اي تم قبوله لفقرات الاستثمار بنسبة (75%) تقريبا.

ب - صدق الاتساق الداخلي للفقرات: تم حسابه باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم

الاجتماعية

الجدول رقم (08) يوضح نتائج صدق الاتساق الداخلي للفقرات

الأبعاد	الفقرات	معامل الارتباط
الموارد والإتاحة والبنية التحتية للمكتبة	ف1	0,306
	ف2	0,185
	ف3	0,418
	ف4	0,376
	ف5	0,539
	ف6	0,108
	ف7	0,307
	ف8	0,266
الاستخدام	ف9	0,381
	ف10	0,564
	ف11	0,545
	ف12	0,391
	ف13	0,411
الكفاءة	ف14	0,572
	ف15	0,439
	ف16	0,351
	ف17	0,351
	ف18	0,275
النمو والتطوير	ف19	0,423
	ف20	0,281
	ف21	0,262
	ف22	0,372

من الجدول أعلاه تبين ان :

- فقرات البعد الاول (ف.1، ف.2، ف.3، ف.4، ف.5، ف.7، ف.8) يوجد هناك ارتباط واتساق

بينها حسب مجال معامل الارتباط

- أما الفقرة (ف.6) غير دالة لأنه اقريبة من الصفر لذا يتم حذفه للحصول على لارتباط الكامل للبعد

- أما فقرات الأبعاد الأخرى يوجد هناك ارتباط واتساق بينها حسب مجال معامل الارتباط

- الثبات:

لحساب ثبات الاستمارة تم تطبيقها على العينة التجريبية (58) طالب، وتم حسابه بالاعتماد على:

أ. معامل الفا كرو نباخ:

الجدول رقم (09) يوضح نتائج معامل الفا كرو نباخ

الابعاد	الفا كرو نباخ
الموارد والاتاحة والبنية التحتية	0,55
الاستخدام	0,60
الكفاءة	0,51
النمو والتطوير	0,56
الدرجة الكلية	0,81

. يتبين من الجدول أعلاه أن معاملات ثبات المقياس (بطاقة قياس الاداء المتوازن للخدمات المكتبية) مقبولة. وهذا يدل على ثبات المقياس.

ب. التجزئة النصفية:

تم حساب معامل الارتباط بطريقة التجزئة النصفية فأظهرت النتائج لمعامل بيرسون $= 0,59$ وبعد تصحيح الطول بمعامل براون أصبح يساوي $0,74$ وهي نتيجة تعبر عن معامل ثبات مقبول.

بعد حساب صدق وثبات المقياس تم حذف الفقرة 6 من البعد الاول لأنها غير دالة لذا تم حذفها للحصول على لارتباط الكامل للبعد لذا أصبح المقياس النهائي يحوي (21) فقرة الملحق رقم (3)

بعد جمع الاستمارات و ترميز البيانات تم إدخالها في برنامج الحاسوب **spss**

الذي يعتبر مصدر للجداول والأشكال والأساليب الإحصائية المتعددة .بحيث تمت الاستعانة
بالأساليب الإحصائية التالية :

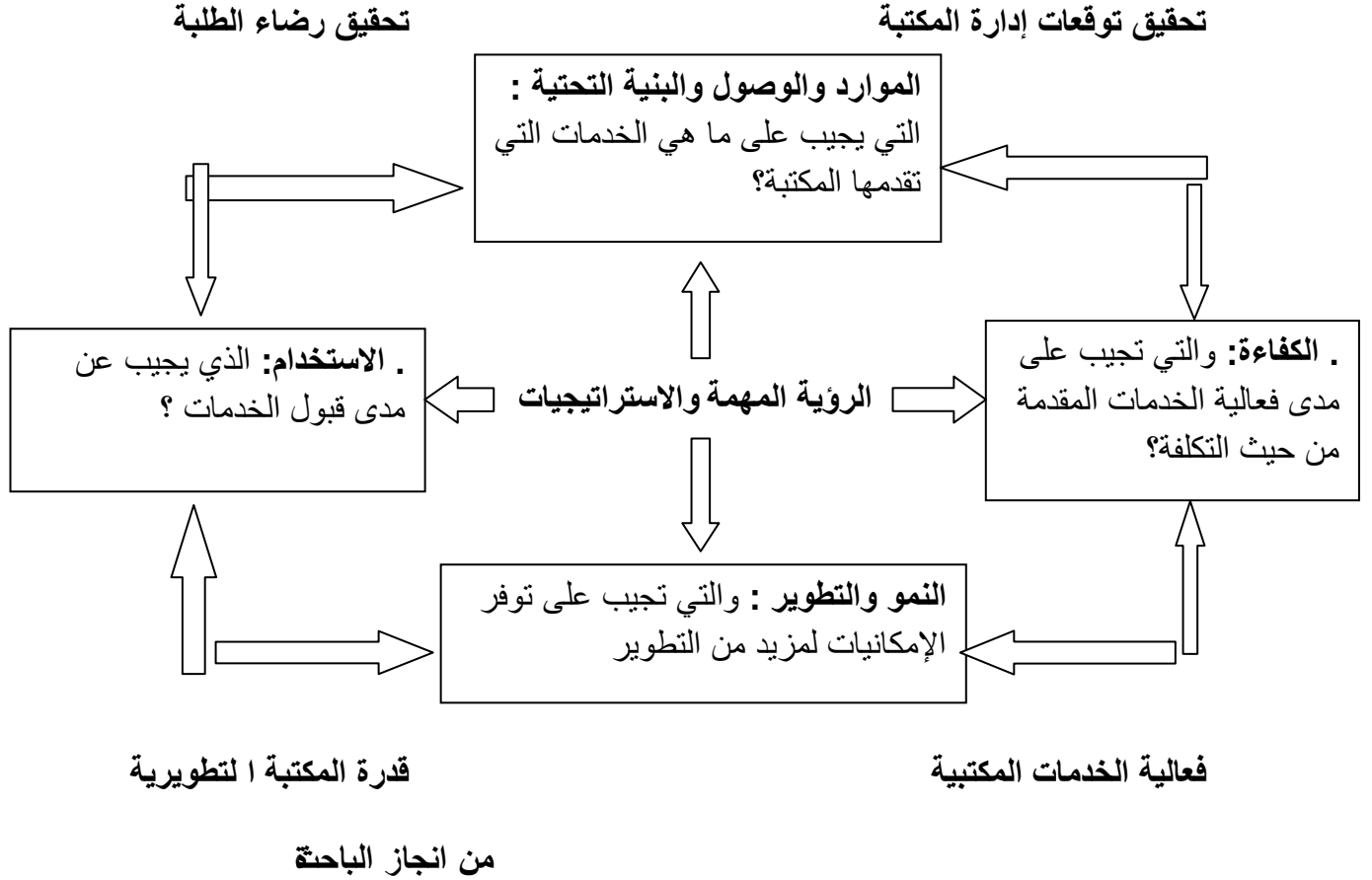
- المتوسطات الحسابية

-الانحرافات المعيارية

اختبار T-test

7- نموذج الدراسة:

شكل (رقم 4) يوضح نموذج مصمم لأبعاد بطاقة قياس الاداء المتوازن لخدمات المكتبات الجامعية حسب ما حددها (بول و بوكورست).



- التصور المقترح لنموذج بطاقة قياس الاداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية:

من خلال الشكل رقم(04)) الذي يوضح نموذج مصمم للدراسة الحالية لأبعاد بطاقة قياس الاداء المتوازن لخدمات المكتبات الجامعية حسب ما حددها " بول و بوكورست " تم اعداد نموذج لبطاقة قياس الاداء المتوازن لخدمات المكتبات الجامعية ليتضمن:

عدد محدد ومعبر من القياسات (مؤشرات الاداء) , والمعيار (مؤشرات النجاح المستهدف) , والمبادرات (البرامج المطلوبة لتحقيق الاهداف) في كل بعد من ابعاد البطاقة كما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم (10) النموذج المقترح لبطاقة الاداء المتوازن في المكتبة الجامعية.

الرؤيا	ان تكون المكتبة الجامعية الرائدة بين المكتبات الاخرى والرفع من جودتها			
الرسالة	-تقديم خدمات متفوقة للمستخدمين - امتلاك موظفين ذو كفاءة عالية في تقديم الخدمة -دعم المكتبات بخدمات ذات جودة عالية -العمل على استمرارية تحقيق الجودة في الخدمات المكتبية			
الابعاد (المحاور)	الموارد والوصول والبنية التحتية	الاستخدام	الكفاءة	النمو والتطوير
الاهداف الاستراتيجية	-تحقيق المكتبة المنافع والنتائج التي ترضى الجهة الداعمة (المساهمين) -تعزيز الربحية في المكتبة	-رفع رضا المستخدمين عن الخدمات - اكتساب عملاء (مستفيدين) جدد	-تحسين فعالية الخدمات الفنية للمكتبة -تحسن جودة الخدمات -تخفيض التكاليف	-رفع الوعي المعلوماتي للمستخدمين -تحسين مستوى العاملين بالمكتبة والرفع من كفاءتهم
المعيار (مقياس النجاح المستهدف)	-رفع مستوى رضا المساهمين عن المكتبة بالوفاء بمتطلبات المستخدمين -تحقيق المنافسة مع المكتبات الاخرى	-زيادة نسبة رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة -زيادة نسبة المترادين للمكتبة	خدمات مميزة مشجعة وفعالة -خدمات متطورة وسريعة	-توفر كفاءات متميزة وفعالة من الموظفين - توفر التقنيات والاساليب الحديثة في تقديم المعلومات

القياسات (مؤشرات الاداء)	- توفر الأجهزة والتقنيات الجديدة والمتطورة -توفر موظفين مؤهلين -توفر وسائل الاعلام والاتصال (الانترنت) -توفر توقيت مناسب للمكتبة	-تسهيل وتسريع الخدمات المقدمة للمستفيدين -تلبية رغبات المستفيدين -الاهتمام اكثر بالمستفيدين	- استعمال أنظمة وتقنيات متطورة في الاعارة -التزويد بمصادر معلومات حديثة -الارشاد والتوجيه والاعلام للمستفيدين	- تدريب المستفيدين على التقنيات والاجهزة الجديدة والحديثة -الاشتراك بمصادر المعلومات الالكترونية المتجددة -تكوين الموظفين
المبادرات (البرامج المطلوبة لتحقيق الاهداف)	-استعمال التقنيات والاجهزة الحديثة في تسريع عمل المكتبة -استعمال(الانترنت) للتزويد بمصادر المعلومات الإلكترونية بصفة دائمة -امتلاك كفاءات متميزة وفعالة من الموظفين	-تحسين مظهر العاملين -تحسين التعامل مع المستفيدين - تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين	- السعي لرفع اساليب و مستوى تقديم الخدمات للمستفيدين -البحث عن طرق متجددة في تقديم مصاد معلومات حديثة	- الاشتراك في الملتقيات المحلية والعالمية لتكوين وتأهيل الموظفين - الاشتراك في روابط الكترونية جديدة لدعم مصادر المعلومات

اعداد الباحثة

الفصل السادس

عرض النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات

عرض النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات:

- حساب المتوسط النظري :

المتوسط النظري = عدد العبارات ضرب القيمة الوسطى للاستجابة أي (نوعا ما)

$$\text{المتوسط النظري لكل الابعاد} = 2 \times 21 = 42$$

$$\text{المتوسط النظري لبعـد الموارد والوصول والبنية التحتية} = 2 \times 7 = 14$$

$$\text{المتوسط النظري لبعـد الاستخدام} = 2 \times 5 = 10$$

$$\text{المتوسط النظري لبعـد الكفاءة} = 2 \times 5 = 10$$

$$\text{المتوسط النظري لبعـد النمو والتطوير} = 2 \times 4 = 8$$

1- عرض النتائج و مناقشتها في ضوء الفرضية الرئيسية الأولى:

مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء أبعاد بطاقة الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية (الموارد والوصول والبنية التحتية – الاستخدام – الكفاءة – النمو و التطوير) منخفضة من وجهة نظر طلاب مكـتبات جامعة . محمد بوضياف- بالمسيلة

للتأكد من هذه الفرضية تم حساب (T-test) لمعرفة الفرق بين المتوسط الذي

حصل عليه المبحوثين والمتوسط النظري البالغ 42 والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (11) يبين نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الرئيسية الأولى

الخطا المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	المجموع	
0.40	7.44	36.96	340	كل الابعاد

الجدول رقم (12) يبين نتائج إختبار T-test لعينة واحدة للفرضية الرئيسية الأولى :

المتوسط النظري يساوي 42					
الفرق في المتوسط	الدلالة	درجة الحرية	قيمة ت		
-5.03	دال	0.00	339	-12.46	كل الابعاد

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ ان متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى

معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء أبعاد بطاقة الأداء

المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية (الموارد والوصول والبنية التحتية -الاستخدام -

الكفاءة - النمو و التطوير) بلغ 36.96 وهو متوسط ادنى من المتوسط النظري المقدر ب

42 كما نلاحظ ان تشتت القيم كان قليلا من خلال قيمة الانحراف البالغة 7.44 وهي قيمة صغيرة جدا.

ومن خلال الجدول رقم (12) نلاحظ ان قيمة (ت) البالغة - 12.46 عند درجة الحرية

339 وبدلالة 0.00 وهي اصغر من 0.05 نستنتج بان الفرق بين المتوسط المحسوب

والمتوسط الافتراضي كان دال، ونلاحظ إشارة (ت) سالبة ما يدل على متوسط استجابات

المبحوثين عن مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء

أبعاد بطاقة الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية (الموارد والوصول والبنية التحتية -الاستخدام - الكفاءة - النمو و التطوير) كان منخفضا عن المتوسط النظري ما يمنحنا الحق في الحكم على الفرض الرئيسي الاول بالتحقق أي ان مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء أبعاد بطاقة الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية (الموارد والوصول والبنية التحتية - الاستخدام - الكفاءة - النمو و التطوير) منخفضة من وجهة نظر طلاب مكاتب جامعة . محمد بوضياف- بالمسيلة .

الفرضية الفرعية الأولى:

مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد الموارد والوصول والبنية التحتية منخفض من وجهة نظر طلاب مكاتب جامعة . محمد بوضياف- بالمسيلة

الجدول رقم (13) يبين نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الفرعية الأولى:

المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
340	12,93	2,50	0,13

بعد الموارد والوصول والبنية التحتية

لعينة واحدة للفرضية الفرعية الأولى: T-test الجدول رقم (14) يبين نتائج إختبار

المتوسط النظري يساوي 14				
قيمة ت	درجة الحرية	الدالة	الفرق في المتوسط	
-7.85	339	0.00	دال	-1.06

بعد الموارد والوصول والبنية التحتية

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ ان متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى معايير

الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد الموارد والوصول والبنية

التحتية ، بلغ 12,93 وهو متوسط ادنى من المتوسط النظري المقدرب 14 كما نلاحظ ان

تشئت القيم كان قليلا من خلال قيمة الانحراف البالغة 2,50 وهي قيمة صغيرة جدا.

ومن خلال الجدول رقم (14) نلاحظ ان قيمة (ت) البالغة - 7,85 عند درجة الحرية

339 وبدلالة 0.00 وهي اصغر من 0.05 نستنتج بان الفرق بين المتوسط المحسوب

والمتوسط الافتراضي كان دال، ونلاحظ إشارة (ت) سالبة ما يدل على متوسط استجابات

المبحوثين عن مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء

بعد الموارد والوصول والبنية التحتية كان منخفضا عن المتوسط النظري ما يمنحنا الحق في

الحكم على الفرضية الفرعية الاولى بالتحقق أي ان مستوى معايير الجودة المطلوبة في

الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد الموارد والوصول والبنية التحتية منخفض من

وجهة نظر طلاب مكنتات جامعة . محمد بوضياف- بالمسيلة

. الفرضية الفرعية الثانية:

مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد

الاستخدام منخفض من وجهة نظر طلاب مكنتات جامعة . محمد بوضياف- بالمسيلة

الجدول رقم (15) يبين نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الفرعية الثانية :

الخطا المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	المجموع	
0,12	2,36	9.31	340	بعد الاستخدام

الجدول رقم (16) يبين نتائج اختبار T-test لعينة واحدة للفرضية الفرعية الثانية :

المتوسط النظري يساوي 10					
قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة		الفرق في المتوسط	
-5.35	339	0.00	دال	-0.68	بعد الاستخدام

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ ان متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى

معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد الاستخدام بلغ 9.31

وهو متوسط ادنى من المتوسط النظري المقدّر ب 10 كما نلاحظ ان تشتت القيم كان قليلا من خلال قيمة الانحراف البالغة 2,36 وهي قيمة صغيرة جدا.

ومن خلال الجدول رقم (16) نلاحظ ان قيمة (ت) البالغة - 5,35 عند درجة

الحرية 339 وبدلالة 0.00 وهي اصغر من 0.05 نستنتج بان الفرق بين المتوسط المحسوب والمتوسط الافتراضي كان دال، ونلاحظ إشارة (ت) سالبة ما يدل على متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية

على ضوء بعد الاستخدام ,كان منخفضا عن المتوسط النظري ما يمنحنا الحق في الحكم

على الفرض الفرعي الثاني بالتحقق .أي ان مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات

المكتبية الجامعية على ضوء بعد الاستخدام منخفض من وجهة نظر طلاب مكاتب جامعة

محمد بوضياف- بالمسيلة

الفرضية الفرعية الثالثة:

مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد

الكفاءة منخفض من وجهة نظر طلاب مكاتب جامعة . محمد بوضياف- بالمسيلة

الجدول رقم (17) يبين نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الفرعية الثالثة:

المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطا المعياري
340	8.41	2,50	0,13
بعد الكفاءة			

الجدول رقم (18) يبين نتائج اختبار T-test لعينة واحدة للفرضية الفرعية الثالثة :

المتوسط النظري يساوي 10				
قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة	الفرق في المتوسط	
-11.75	339	0.00	دال	-1.59
بعد الكفاءة				

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ ان متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى

معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد الكفاءة منخفض

من وجهة نظر طلاب مكاتب جامعة . محمد بوضياف- بالمسيلة بلغ 8,41 وهو متوسط

ادنى من المتوسط النظري المقدّر ب 10 كما نلاحظ ان تشتت القيم كان قليلا من خلال قيمة

الانحراف البالغة 2,50 وهي قيمة صغيرة جدا.

ومن خلال الجدول رقم (18) نلاحظ ان قيمة (ت) البالغة - 11.75 عند درجة الحرية 339

وبدلالة 0.00 وهي اصغر من 0.05 نستنتج بان الفرق بين المتوسط المحسوب والمتوسط

الافتراضي كان دال، ونلاحظ إشارة (ت) سالبة ما يدل على متوسط استجابات المبحوثين

عن مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد الكفاءة

كان منخفضا عن المتوسط النظري ما يمنحنا الحق في الحكم على الفرض الفرعي الثالث

بالتحقق أي ان مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء
بعد الكفاءة **منخفض** من وجهة نظر طلاب مكاتب جامعة . محمد بوضياف- بالمسيلة.

الفرضية الفرعية الرابعة :

مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد
النمو والتطوير منخفض من وجهة نظر طلاب مكاتب جامعة . محمد بوضياف- بالمسيلة

الجدول رقم (19) يبين نتائج الإحصاء الوصفي للفرضية الفرعية الرابعة:

المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطا المعياري
340	6,31	2,06	0,11
بعد النمو والتطوير			

الجدول رقم (20) يبين نتائج إختبار T-test لعينة واحدة للفرضية الفرعية الرابعة :

المتوسط النظري يساوي 8				
قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة	الفرق في المتوسط	
-15.05	339	0.00	دال	-1.68
بعد النمو والتطوير				

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ ان متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى

معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد النمو والتطوير بلغ
6,31 وهو متوسط ادنى من المتوسط النظري المقدّر ب 8 كما نلاحظ ان تشتت القيم كان
قليلا من خلال قيمة **الانحراف** البالغة 2,06 وهي قيمة صغيرة جدا.

ومن خلال الجدول رقم (20) نلاحظ ان قيمة (ت) البالغة -15,05 عند درجة

الحرية 339 وبدلالة 0.00 وهي اصغر من 0.05 نستنتج بان الفرق بين المتوسط
المحسوب والمتوسط الافتراضي كان دال، ونلاحظ إشارة (ت) سالبة ما يدل على متوسط

استجابات المبحوثين عن مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد النمو والتطوير كان منخفضا عن المتوسط النظري ما يمنحنا الحق في الحكم على الفرض الفرعي الرابع بالتحقق أي مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء بعد النمو والتطوير **منخفض** من وجهة نظر طلاب مكنتات جامعة . محمد بوضياف - بالمسيلة

2- الفرضية الرئيسية الثانية

لا يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد (الموارد والوصول والبنية التحتية الاستخدام - الكفاءة - النمو والتطوير) باختلاف فرع الكلية

لتأكد من هذه الفرضية قمنا بحساب T-test للفرق بين عينتين مستقلتين

فرع الكلية الادبي وفرع الكلية العلمي وتحصلنا على النتائج التالية :

الجدول رقم (21) يبين نتائج إختبار ت للفرق بين عينتين مستقلتين فرع الكلية الادبي وفرع الكلية العلمي لكل الابعاد :

المجموعتين	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة F	الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
مكاتب الفرع الادبي	192	35.69	7.19	0.06	0.80	-3.66	338	0.00
مكاتب الفرع العلمي	148	38.62	7.46					دال

من خلال الجدول رقم(21) نلاحظ ان متوسط الفرع العلمي البالغ 38.62 اكبر من الفرع الادبي 35.69 وبعد اختبار تجانس العينتين وحصولنا على قيمة f البالغة 0.06 وهي غير دالة قمنا بحساب الفرق بين عينتين مستقلتين متجانستين . ومن خلال قيمة ت البالغة -3.66 عند درجة حرية 338 وبدلالة 0.00 وهي اصغر من 0.05 نستنتج بانه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الأعلى متوسطا أي الفرع العلمي .ومنه نحكم على الفرض الرئيسي الثاني ومنطوقه : لا يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد (الموارد والوصول والبنية التحتية

الاستخدام - الكفاءة - النمو والتطوير) باختلاف فرع الكلية بعدم التحقق وتحقق
الفرض البديل القائل : لا يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي
تقدمها مكاتب جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد (الموارد والوصول
والبنية التحتية الاستخدام - الكفاءة - النمو والتطوير) باختلاف فرع الكلية يوجد
اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة- محمد
بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد (الموارد والوصول والبنية التحتية الاستخدام -
الكفاءة - النمو والتطوير) باختلاف فرع الكلية

الفرضية الفرعية الاولى:

لا يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب
جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد الموارد والوصول والبنية التحتية
باختلاف فرع الكلية

الجدول رقم (22) يبين نتائج إختبار ت للفرق بين عينتين مستقلتين فرع الكلية
الادبي وفرع الكلية العلمي لبعء الموارد والوصول والبنية التحتية :

المجموعتين	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة F	الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
مكاتب الفرع الادبي	192	12,40	2,15	9,51	0,002	-4,48	338	0.00
مكاتب الفرع العلمي	148	13,63	2,75					دال

من خلال الجدول رقم(22) نلاحظ متوسط الفرع العلمي البالغ 13,63 اكبر من الفرع
الادبي 12,40 وبعد اختبار تجانس العينتين وحصولنا على قيمة f البالغة 9,51 وهي
غير دالة قمنا بحساب الفرق بين عينتين مستقلتين متجانستين .

ومن خلال قيمة ت البالغة -4,48 عند درجة حرية 338 وبدلالة 0.00 وهي اصغر من 0.05 نستنتج بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الأعلى متوسطا أي الفرع العلمي .ومنه نحكم على الفرض الفرعي الاول ومنطوقه :

لا يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد (الموارد والوصول والبنية التحتية) باختلاف فرع الكلية بعدم التحقق وتحقق الفرض البديل القائل : يوجد /اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد (الموارد والوصول والبنية التحتية) باختلاف فرع الكلية

الفرضية الفرعية الثانية:

-لا يوجد فروق في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد الاستخدام باختلاف فرع الكلية

الجدول رقم (23) يبين نتائج إختبار ت للفرق بين عينتين مستقلتين فرع الكلية الادبي وفرع الكلية العلمي لبعء الاستخدام :

المجموعتين	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة F	الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
مكاتب الفرع الادبي	192	9,10	2,36	0,06	0,80	-1,87	338	0.06
مكاتب الفرع العلمي	148	9,59	2,33				غير دال	

من خلال الجدول رقم(23) نلاحظ متوسط الفرع العلمي البالغ 9,59 اكبر من الفرع الادبي 9,10 وبعد اختبار تجانس العينتين وحصولنا على قيمة f البالغة 0.06 وهي غير دالة قمنا بحساب الفرق بين عينتين مستقلتين متجانستين .

ومن خلال قيمة ت البالغة 1,87- عند درجة حرية 338 وبدلالة 0.06_ وهي اكبر من 0.05 نستنتج بانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الأعلى متوسط ا أي الفرع العلمي .ومنه نحكم على الفرض الفرعي الثاني ومنظوقه :

لايوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكنتات جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد (الاستخدام) باختلاف فرع الكلية بالتحقق .

وعدم تحقق الفرض البديل القائل : يوجد /اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكنتات جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد (الاستخدام) باختلاف فرع الكلية

الفرضية الفرعية الثالثة:

-لا يوجد فروق في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكنتات

جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد الكفاءة باختلاف فرع الكلية

الجدول رقم (24) يبين نتائج إختبار ت للفرق بين عينتين مستقلتين فرع الكلية الادبي وفرع الكلية العلمي لبعء الكفاءة:

المجموعتين	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة F	الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
مكنتات الفرع الادبي	192	8,01	2,28	5,04	0.02	-3,30	338	0,001
مكنتات الفرع العلمي	148	8,92	2,67					دال

من خلال الجدول رقم(24) نلاحظ متوسط الفرع العلمي البالغ 8,92 اكبر من الفرع الادبي 8,01 وبعد اختبار تجانس العينتين وحصولنا على قيمة f البالغة 5,04 وهي غير دالة قمنا بحساب الفرق بين عينتين مستقلتين متجانستين .

ومن خلال قيمة ت البالغة - 3,30 عند درجة حرية 338 وبدلالة 0,001 وهي اقل من 0.05 نستنتج بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الأعلى متوسطا أي الفرع العلمي. ومنه نحكم على الفرض الفرعي الثالث ومنطوقه :

لا يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد (الكفاءة) باختلاف فرع الكلية بعدم التحقق وتحقيق الفرض البديل القائل : يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد الكفاءة باختلاف فرع الكلية

الفرضية الفرعية الرابعة :

- لا يوجد فروق في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد النمو والتطوير باختلاف فرع الكلية

الجدول رقم (25) يبين نتائج إختبار ت للفرق بين عينتين مستقلتين فرع الكلية الادبي وفرع الكلية العلمي للفرض لبعد النمو والتطوير

المجموعتين	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة F	الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
مكاتب الفرع الادبي	192	6,18	1,97	1,00	0,31	-1,37	338	0.17
مكاتب الفرع العلمي	148	6,49	2,18					غير دال

من خلال الجدول رقم (25) نلاحظ متوسط الفرع العلمي البالغ 6,49 اكبر من الفرع الادبي 6,18 وبعد اختبار تجانس العينتين وحصولنا على قيمة f البالغة 1,00 وهي غير دالة قمنا بحساب الفرق بين عينتين مستقلتين متجانستين .

ومن خلال قيمة ت البالغة - 1,37 عند درجة حرية 338 وبدلالة 0,17 وهي أكبر من 0.05 نستنتج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الأعلى متوسطا أي الفرع العلمي. ومنه نحكم على الفرض الفرعي الرابع ومنطوقه :
لا يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد (النمو والتطوير) باختلاف فرع الكلية بالتحقق وعدم تحقق الفرض البديل القائل : يوجد اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد النمو والتطوير باختلاف فرع الكلية

تفسير النتائج :

بعد ما تم تطبيق اداة الدراسة الميدانية وهي "الاستمارة" على عينة الدراسة و استعمال تقنيات جمع وتهيئة البيانات والمعلومات من (تبويب وتفرغ) . تم تحليل وتفسير للبيانات والمعلومات الميدانية باستعمال الاساليب الاحصائية المناسبة , والتي من خلالها توصل الباحث الى نتائج الدراسة الميدانية التالية:

- ظهور مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء أبعاد بطاقة الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية (الموارد والوصول والبنية التحتية -الاستخدام - الكفاءة - النمو و التطوير) من خلال نتائج المناقشة على ضوء الفرضيات . **منخفض** من وجهة نظر طلاب مكاتب جامعة . محمد بوضياف- بالمسيلة . بحسب مقياس الدراسة .مما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية الاولى. وهذا يتوافق مع دراسة (بوعافية السعيد 2006). و دراسة(سمير مدحت سعيد2008) ودراسة (بريندان وازيكيوى, 2014) كلية من حيث استعمال استمارة تم تطويرها من مقاييس معتمدة عالميا ,ومن حيث النتائج المتوصل اليها و التي دلت على انخفاض مستوى الاداء العام للمكاتب, مما يؤكد ان هذه المقاربات في الدراسات حول الخدمات المكتبية الجامعية التي اكتنفها النقص و لا تقدم خدمات مستواها مرتفع من الجودة للمستفيدين . والتي رجحت الباحث سببه (من خلال دراسته نظريا وميدانيا) الى انخفاض مستوى معايير الجودة في خدمات المكاتب المقدمة للمستفيدين , من حيث الموظفين المؤهلين والاكفاء و من حيث عدم توفر خدمات الاعلام والاتصال دائما كخدمة (الانترنت) وخدمة الاعلام و غيرها -واظهرت النتائج كذلك ان مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء نتائج كل بعد من ابعاد المقياس **منخفضة** من وجهة نظر طلاب

مكتبات جامعة . محمد بوضياف - بالمسيلة . وهذا ما يؤكد صحة الفرضيات الفرعية الاربعة, وهذا يتوافق مع دراسة (احمد الغدير واخرون 2011) كليا من حيث انخفاض مستوى الجودة على ضوء الابعاد. و وافقة دراسة (باتينس سيموند و سيد سعد عندليب 2001) جزئيا في النتائج المتحصل عليها والتي دلت على انخفاض جودة بعض الخدمات الجامعية .

-واظهرت النتائج وجود اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد (الموارد والوصول والبنية التحتية - الاستخدام - الكفاءة - النمو والتطوير) باختلاف فرع الكلية لصالح مكتبات الكليات العلمية . وهذا ما اكدته النتائج ,وكذلك راجع لعدة عوامل لاحظتها الباحثة من خلال زيارتها الميدانية للمكتبات من هذه العوامل : تتمتع معظم مكتبات الفروع العلمية نوعا ما بتصميم ملائم لتقديم خدماتها المكتبية المتنوعة ضمن هياكل الجامعة ,وكذلك عامل المادة المعرفية لكل فرع, حيث نجد ان المواد الادبية تتطلب امكانيات نوعية من المراجع اكثر من العلمية مما ادى لهذا الفارق لصالح الفروع العلمية وهذا يتوافق مع دراسة(عماد احمد الدهيمات 2011) جزئيا من حيث الاختلاف في تقييم المستفيدين حسب التباين للمؤسسات المقدمة للخدمة

- اظهرت النتائج كذلك وجود اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد (الموارد والوصول والبنية التحتية - الكفاءة) باختلاف فرع الكلية لصالح المكتبات العلمية, وهذا الاختلاف في نتيجة البعدين يدعم ان عامل المادة المعرفية للمواد الادبية تتطلب امكانيات نوعية من المراجع اكثر من العلمية مما ادى لهذا الفارق لصالح الفروع العلمية.

- اظهرت النتائج عدم وجود اختلاف في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكاتب جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء **بعد (الاستخدام, و بعد النمو والتطوير) باختلاف فرع الكلية(ادبي - علمي)** . وقد حصلت جودة الخدمة في هذين البعد ين كما دلت عليه النتائج على مستوى منخفض مما يدل على انخفاض مستوى الاداء العام للمكتبة

- مناقشة النتائج على ضوء النموذج المقترح لبطاقة قياس الاداء المتوازن في الخدمات المكتبية الجامعية:

اظهرت مناقشة النتائج مع الابعاد حسب النموذج المقترح في الجدول رقم (10) ما يلي:

بعد الموارد والوصول والبنية التحتية:

من خلال ما أظهرته النتائج وحسب مؤشرات الاداء لهذا البعد والتي ذكرنا البعض منها في الجدول نجد ان مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء هذا البعد من وجهة نظر الطلاب منخفضة وبناء عليه ,وحسب التصور المقترح يتطلب هذا (بعد الموارد والوصول والبنية التحتية) مبادرات مقترحة لتحقيق الاهداف المسطرة للمكتبة حسب ما ذكر في الجدول وهي:

- استعمال التقنيات والاجهزة الحديثة في تسريع عمل المكتبة

-استعمال(الانترنت) للتزويد بمصادر المعلومات لإلكترونيه بصفة دائمة

- امتلاك كفاءات متميزة وفعالة من الموظفين

بعد الاستخدام:

من خلال ما أظهرته النتائج وحسب مؤشرات الاداء لهذا البعد والتي ذكرنا البعض منها في الجدول نجد ان مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء هذا البعد من وجهة نظر الطلاب منخفضة وبناء عليه ,وحسب التصور المقترح يتطلب هذا (بعد الاستخدام) مبادرات مقترحة لتحقيق الاهداف المسطرة للمكتبة حسب ما ذكر في الجدول وهي:

-تحسين مظهر العاملين

-تحسين التعامل مع المستفيدين

- تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين

بعد الكفاءة :

من خلال ما أظهرته النتائج وحسب مؤشرات الاداء لهذا البعد والتي ذكرنا البعض منها في الجدول نجد ان مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء هذا البعد من وجهة نظر الطلاب **منخفضة** وبناءا عليه،وحسب التصور المقترح يتطلب هذا **(بعد الكفاءة)** مبادرات مقترحة لتحقيق الاهداف المسطرة للمكتبة حسب ما ذكر في الجدول وهي:

- السعي لرفع اساليب و مستوى تقديم الخدمات للمستفيدين

-البحث عن طرق متجددة في تقديم مصاد معلومات حديثة

بعد النمو والتطوير:

من خلال ما أظهرته النتائج وحسب مؤشرات الاداء لهذا البعد والتي ذكرنا البعض منها في الجدول نجد ان مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء هذا البعد من وجهة نظر الطلاب **منخفضة** وبناءا عليه ،وحسب التصور المقترح يتطلب هذا **(بعد النمو والتطوير)** مبادرات مقترحة لتحقيق الاهداف المسطرة للمكتبة حسب ما ذكر في الجدول وهي:

- الاشتراك في الملتقيات المحلية والعالمية لتكوين وتأهيل الموظفين

- الاشتراك في روابط الكترونية جديدة لدعم مصادر المعلومات

- تفسير النتائج على ضوء النموذج المقترح لبطاقة قياس الاداء المتوازن في الخدمات المكتبة الجامعية:

ومن خلال مناقشة هذا التصور المقترح ولتوضيح وتفسير عمل الابعاد اكثر و التي تم فيها ترجمة استراتيجية المكتبة الى اهداف مدمجة في ابعاد بطاقة قياس الاداء المتوازن المترابطة والمتصلة فيما بينها حسب السبب والاثر والتي يدعم فيها كل بعد الآخر. وحسب ما ذكر في الدراسة النظرية للباحثين

"KAPLAN و Norton " أن تسجيل وتحقيق الابعاد يتم بشكل تسلسلي من أسفل إلى أعلى

حيث تعبر مبادرات بعد التعلم والنمو كسبب لتأثير على تحسين بعد الكفاءة وتعتبر مبادرات بعد الكفاءة كسبب كذلك لتأثير على بعد الاستخدام لزيادة رضا المستفيدين

مما يولد في النهاية نتائج , وهي مبادرات بعد الموارد والوصول والبنية التحتية والتي تحقق رضا المساهمين.

و اخيرا نخلص الى نتيجة وهي ان هذه الأنظمة والاساليب ,والبرامج مطلوبة لتحقيق اهداف المكتبات ومراكز المعلومات , انطلاق من ترجمة رؤية واستراتيجية المكتبة إلى مجموعة من الأهداف والمقاييس الاستراتيجية المترابطة والملموسة لمراقبة , وتقييم الاداء من اجل تحسين وتطوير الخدمات المكتبية الجامعية , والرفع من جودتها لتحقيق متطلبات المستفيدين والوصول لرضاهم .

توصيات البحث :

- ضرورة الاهتمام بالجودة والوعي بأهمية تطبيق الاسس والمبادئ والموصفات التي تحت عليها .
- الاهتمام بتوفير معايير لقياس جودة أداء الخدمات المكتبية با لمكتبات .
- الاهتمام بتطوير مقياس بطاقة قياس الاداء المتوازن في مجال المكتبات واستحداث ابعاد جديدة فيه لقياس جودة الاداء في المكتبات بشكل احسن للرفع من جودة الخدمات المكتبية المقدمة للمستفادين.
- توفير وتأهيل الموظفين في المكتبات ومشاركتهم في اتخاذ القرارات التي تخدم المكتبة وترفع من جودتها
- التنسيق بين ادارة المكتبات و اعضاء هيئة التدريس لتحديد افضل الخدمات لتقديمها للمستفيدين
- العمل على توفير الروابط الالكترونية من خلال خدمات الاعلام والاتصال (الانترنت) بصفة دائمة للمستفيدين.
- اجراء دراسات مستقبلية على المكتبات لقياس جودة الخدمات المقدمة فيها.

الخاتمة

أصبحت الجودة ضرورية في الخدمات المكتبية الجامعية لتحقيق رغبات المستفيدين وارضائهم , من خلال الاهتمام بتطبيق ادارة الجودة الشاملة كأحد الاساليب الحديثة المستخدمة في تقويم اداء المكتبات ومراكز المعلومات , فهي تعتبر دعم للمقاييس والمعايير الملائمة و المساعدة للمكتبات مثل (بطاقة قياس الاداء المتوازن) التي استعملت في تقييم الاداء في مجال المكتبات والمعلومات , لتحقيق وتحسين الاداء والرفع من مستوى الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين , وهذا ما جعل الباحث يقوم بالدراسة الحالية والتي بعنوان " معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب " حيث استعمل فيها مقياس صمم وطور على خلفية مقياس بطاقة قياس الاداء المتوازن للباحثين "نورتن وكابلان" سمي بـ "بطاقة قياس الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية " واستنادا الى نتائج الدراسة النظرية والدراسة الميدانية , و من خلال ما خلصت اليه نتائج الدراسة الاستطلاعية التي تثبت صدق وثبات هذا المقياس . وكذلك خلاصة نتائج الدراسة على ضوء فرضيات البحث وجد الباحث ان معايير الجودة في الخدمات المكتبية الجامعية مطلوبة وبشدة لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية, وهذا ما دلت عليه النتائج كما يلي :

- مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء أبعاد بطاقة الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية (الموارد والوصول والبنية التحتية الاستخدام - الكفاءة - النمو والتطوير) منخفضة من وجهة نظر الطلاب بمكتبات جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة.

- الاختلاف بين الفرع العلمية والفروع الادبية في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات جامعة- محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد

(الموارد والوصول والبنية التحتية - الاستخدام - الكفاءة - النمو والتطوير)

باختلاف فرع الكلية لصالح المكتبات العلمية.

وهذه النتائج كما يراها الباحث تعتبر اسباب تحث على العمل اكثر في تحسين الخدمات من خلال توفير معايير مناسبة لتحقيق الجودة في المكتبات الجامعية كا الموظفين المؤهلين ,والتقنيات المناسبة لتسريع الخدمات ...وغيرها من الخدمات المناسبة للمكتبات والتي تنقص مكتباتنا الجامعية كثيرا والتي ادت الى انخفاض في مستوى جودتها ,حيث يرى الباحث توفر بعض الامكانيات في مكتباتنا كالتقنيات والهياكل المناسبة والانترنت وغيرها من الامكانيات ,الا اننا نجدها غير مستغلة احسن استغلال ونجدها اشهارية فقط كالانترنت التي توجد بالمكتبات ولا تتوفر للمستفيدين بصفة دائمة مما ادى الى عدم رضاهم , وهذا ما وجده باحثين اخرين في دراستهم في مجال المكتبات كدراسة (باتينس سيموند و سيد سعد عندليب 2001).بعنوان "اثر جودة الخدمة والمصادر وسمات المستفيدين على استخدام المكتبات العامة " حيث تتوفر خدمة الانترنت في الجامعات الثلاثة عينة الدراسة الا انها ليست متوفرة دائما للمستفيدين .

وفي الاخير يأمل الباحث اهتمام ادارة المكتبات وموظفيها في العمل على تحسين الخدمات المكتبية للرفع من جودتها لا رضاء المستفيدين اكثر امام المنافسين الاخرين من المكتبات .

و يأمل كذلك على اجراء دراسات مكملة للدراسة الحالية ودراسات اخرى جديدة من طرف باحثين اخرين تركز على وضع معايير لجودة المكتبات الجامعية الجزائرية تصل بجودتها الى المستوى العالمي .

قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية:

أ المصادر والكتب

- 1 القرآن الكريم
- 2 السنة النبوية
- 3 - ابن منظور. لسان العرب .دار صادر للطباعة والنشر.بيروت .1984
- 4 أحمد العايد وآخرون . المعجم العربي الأساسي . المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم . توزيع لا روس .1989.ص 277
- 5 أحمد أوزي . جودة التربية وتربية الجودة .ط1.مطبعة النجاح الجديدة .الدار البيضاء .المغرب 2005
- 6 أبو الفتوح حامد عودة .المدخل الى علوم المكتبات.دار الثقافة العلمية .الاسكندرية. 2001.
- 7 أحمد عبد الله العلي . الببليو غرافيا والتكشيف في المكتبات .سلسلة تبسيط علوم المكتبات . مكتبة الاسكندرية1996
- 8 إبراهيم دسوقي البنداري.البث الانتقائي للمعلومات :المكونات والخدمات.ط.دار الثقافة العلمية. الاسكندرية.2004
- 9 أحمد نافع لمدادحة وحسن محمود مطلق.المكتبات الجامعية :ودورها في عصر المعلومات .ط1.مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.عمان .الاردن.2014
- 10 -أحمد نافع المدادحة. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين . ط1. دار المعتز للنشر والتوزيع .الاردن . 2011.
- 11- حسن حسين البيللاوي. الجودة الشاملة في التعليم:بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات .ط1.عمان .دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة .2006
- 12 - حسن صالح عبد الله وإبراهيم أمين الورقي .الاجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات : التزويد ,الفهرسة والتصنيف.ط1.مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. عمان . 1999

- 13- ربحي مصطفى عليان . اسس الفهرسة و التصنيف : للمكتبات ومراكز التوثيق الوطنية. ط 1. دار صفاء للنشر والتوزيع .الاردن .1999
- 14- ربحي مصطفى عليان .خدمات المعلومات.ط1.دار صفاء للنشر والتوزيع.عمان .2010
- 15- رشيد زرواتي. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية.ط1.دار هومه للطباعة والنشر .الجزائر .2002
- 16- سعود بن عبد الله الحزيمي. خدمات الاعارة في المكتبة الحديثة. ط2.مكتبة الملك فهد الوطنية . الرياض .2002
- 17- سهيلة محسن كاظم الفتلاوي.الجودة في التعليم :المفاهيم-المعايير-المواصفات - المسؤوليات. ط 1.عمان .دار الشروق للنشر والتوزيع.2008
- 18- شريف كامل شاهين واخرون. المعيار العربي الموحد. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).جدة. 2013
- 19- عبد الحافظ محمد سلامة.خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. دار الفكر. عمان .1997
- 20- غادة عبد المنعم موس وناهد محمد سالم. مرافق المعلومات: ماهيتها ,ادارتها ,خدماتها. ط 1.دار الثقافة العلمية .الاسكندرية.2000
- 21- غالب عوض النوايسة .خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات .ط1.دار صفاء للنشر والتوزيع .عمان .2000
- 22- فيصل عبد اللطيف حسن الحداد . خدمات المكتبات الجامعية السعودية :دراسة تطبيقية للجودة الشاملة.مكتبة الملك فهد الوطنية .الرياض.2003
- 23- محفوظ احمد جودة. ادارة الجودة الشاملة:مفاهيم وتطبيقات .ط5.عمان .دار وائل.2010
- 24- ماجد علاء الدين(مراجعة) وبرجس عزام(اعداد). مدخل الى علم التصنيف في المكتبات . ط1. 1986. جميع الحقوق محفوظة للناسر: ماجد علاء الدين . نسخة في 2000. طبعة في مطابع الصباح
- 25- محسن علي عطية. الجودة الشاملة والمنهج .دار المناهج للنشر والتوزيع .عمان.2008

- 26- محمد عطوه مجاهد والمتولي اسماعيل بدير . الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي :مع التطبيق على كليات التربية .المكتبة العصرية للنشر والتوزيع .مصر. 2006
- 27- محسن عبد الستار محمود عزب. تطوير الادارة المدرسية: في ضوء معايير الجودة الشاملة دار النشر المكتب الجامعي الحديث .ط1.الاسكندرية . 2008
- 28- محمد حسن محمد حمادات .القيادة التربوية في القرن الجديد .ط1. دار حامد للنشر والتوزيع عمان. 2006
- 29- محمد خليل عباس و اخرون .مدخل الى مناهج البحث في التربية وعلم النفس. ط1. دار المسيرة. عمان. 2007.
- 30- محمد سلمان علي .الببليوغرافيا في الماضي والحاضر . منشورات وزارة الثقافة . دمشق. 1995
- 31- محمد محمد ابراهيم.ادارة الجودة من المنظور الاداري:مدخل اداري متكامل . الدار الجامعية. الاسكندرية. 2009.
- 32- محمد فتحي و يسرية عبد الحليم زايد . الكشف و الاستخلاص : المفاهيم - الاسس - التطبيقات . ط1.الدار المصرية اللبنانية.القاهرة. 2000
- 33- محمد مسكاوي عودة .التصنيف في المكتبات ومراكز المعلومات: مواجهة صريحة للمشكلات الحقيقية والعمل على حلها .ط1.دار الكتاب المصري القاهرة ودار الكتاب اللبناني بيروت. 2000
- 34- محمد مسكاوي عودة .الببليوجرافيا علم وتطبيق.ط1. دار الكتاب المصري القاهرة ودار الكتاب اللبناني بيروت .ص ..18. 2000
- 35- محمد عودة عليوي ومجبل لازم المالكي .المكتبات النوعية :الوطنية - الجامعية - المتخصصة - العامة - المدرسية . ط1 .مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع .عمان. 2007
- 36- محمد علي الليثي ولطفي. لوزير ستيفن الاتجاهات الحديثة في اقتصاديات الادارة : مدخل الى الالفية الثالثة .الدار الجامعية .الاسكندرية . 2005.
- 37- محمد عبد الوهاب العزاوي. إدارة الجودة الشاملة. اليازوري للنشر والتوزيع .الاردن. 2005

- 38- محمد الترتوري و اغادير جويحات. ادارة الجودة الشاملة : في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. ط1. دار الميسرة للنشر والطباعة .عمان.الاردن .2006
- 39- السيد النشار . الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات . ط1.العربي للنشر والتوزيع . القاهرة . 1992
- 40- العربي يلqاسم فرحاتي.البحث الجامعي بين: التحرير والتصميم والتقنيات. ط1. دار اسامة للنشر والتوزيع .عمان . 2012
- 41- هاني خلف خليل الطراونة . علم المكتبات والمعلومات : القيادة والمبادئ. دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.عمان . 2013

ب- الدوريات و الملتقيات:

- 1 إبراهيمي عبد الله وعياش قويدر. الاطار العام لتطبيق الجودة الشاملة في الجامعات "الفلسفة والمنطلقات .المؤتمر التربوي الخامس:جودة التعليم الجامعي.المجلد الاول.جامعة البحرين.كلية التربية.مملكة البحرين من 11-13 افريل 2005
- 2 اسامة غريب عبد العاطي . مؤشرات اداء المكتبات وطريقة امثل للإدارة الحديثة المؤتمر السنوي الخامس والعشرون.للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) "معايير جودة الاداء في المكتبات ومراكز المعلومات والارشيفات" . 28-30 اكتوبر 2014
- 3 بدر سعيد علي الاغبري.ادارة الجودة الشاملة مدخل لاصلاح التعليم الجامعي في الوطن العربي.المؤتمر التربوي الخامس:جودة التعليم الجامعي.المجلد الاول.جامعة البحرين.كلية التربية.مملكة البحرين من 11-13 افريل 2005
- 4 بدر الدين شيخ ادريس. مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية - دراسة حالة مكتبة الامير مشعل بن عبد الله- بجامعة نجران. اعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات . 2013
- 5 حسن صادق حسن عبد الله .الاسس النظرية لفلسفة ادارة الجودة الشاملة و منطلقاتها .المؤتمر التربوي الخامس :جودة التعليم الجامعي .المجلد الاول .جامعة البحرين .كلية التربية .مملكة البحرين من 11-13 افريل 2005
- 6 حمد سيد خليل .الجودة الشاملة في الجامعات العربية في ضوء الرؤى العالمية.المؤتمر التربوي الخامس:جودة التعليم الجامعي.المجلد الاول.جامعة البحرين.كلية التربية.مملكة البحرين من 11-13 افريل 2005

- 7 تموش مسعودة و زكريا مسعودي . ضمان الجودة في التعليم كأساس للمواءمة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات السوق .الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي : تجارب ميدانية ومؤشرات حسن الأداء والاستشراف .جامعة 20 أوت 1955. سكيكدة .يومي 10 و11 نوفمبر 2012 .
- 8 صليحة رقاد و لعكيكة ياسين. ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: تصور مقترح لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية .الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي : تجارب ميدانية و مؤشرات حسن الأداء و الإستشراف. جامعة 20 أوت 1955. سكيكدة .يومي 10 و11 نوفمبر 2012 .
- 9 غيداء عبد العزيز الطالب و نوار عبد الغني سلطان. نظام لاسترجاع المعلومات في المكتبات الالكترونية باستخدام المنطق المضرب. مجلة الرافدين لعلوم الحاسوب والرياضيات وقائع المؤتمر العلمي الثالث في تقانة المعلومات .جامعة الموصل 29-30 نوفمبر 2010
- 10 -نعيمة يحيوي و خديجة لدرع . نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي . مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات , جامعة ورقلة . ورقلة . الجزائر . يومي 22 و 23 نوفمبر 2011

ج- الرسائل الجامعية :

- 1 إِيَاد علي الدجني . دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي : دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية . بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في التربية .مناهج وطرائق التدريس. إشراف : أ.د. أحمد كنعان و .أ.د. ماجد الفرا . كلية التربية. جامعة دمشق .سوريا. 2011. ص30
- 2 جوعبد الله صالح. نماذج وطرق قياس جودة الخدمة : دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر. رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم الاقتصادية. إشراف: أ.د. بوعظم كمال .كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير . جامعة سطيف1 . 2014
- 3 ربيع المسعود. متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في ظل قيادة ابداعية:دراسة حالة بنك البركة .اطروحة دكتوراه مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية .تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة . اشراف: ا.د .الطيب داودي.كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. قسم العلوم الاقتصادية . جامعة محمد خيضر بسكرة 2014.

- 4 خهلة بنت محمد بن عبدالله السليمي. قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية. دراسة مقدمة إلى قسم المكتبات والمعلومات في كلية العلوم الاجتماعية لنيل درجة: الدكتوراه. إشراف: أ. د. علي بن إبراهيم النملة كلية العلوم الاجتماعية. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية .الرياض. المملكة العربية السعودية. 2009
- 5 جوباح عالية . دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات : دراسة حالة قطاع الاتصالات . مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية تحت إشراف الدكتور: فريد كورتل. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة منتوري – قسنطينة-2011
- 6 جوعافية السعيد .قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية :تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات .رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات تخصص اعلام علمي وتقني .اشراف: د. كمال بطوش .جامعة منتوري قسنطينة. الجزائر.2006.
- 7 جمال حسن محمد أبو شرح . مدى إمكانية تقويم أداء الجامعة الإسلامية بغزة باستخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن : دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين بالجامعة. رسالة لنيل شهادة : ماجستير في المحاسبة والتمويل .تحت إشراف : أ . د. سالم عبد الله حلس . قسم المحاسبة والتمويل . كلية التجارة . عمادة الدراسات العليا . لجامعة الإسلامية .غزة . فلسطين . 2012 .
- 8 سلطان كريمة . طرق تحسين جودة المنتج الصناعي وأثرها في تخفيض التكاليف: دراسة Sijico و حدة رمضان جمال حالة المؤسسة الوطنية للعصير و المصبرات مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة . تحت إشراف : أ. د فريد كورتل. قسم علوم التسيير.كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.جامعة 20أوت1955 سكيكدة.الجزائر. 2006
- 9 سهام عميمور .المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية:دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل . مذكرة مكملة لنيل شهادة : الماجستير في علم المكتبات .تخصص الإعلام العلمي والتقني.تحت إشراف :د. محمد طاشور. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري.قسنطينة. 2012
- 10 - شادي عبد الله ابو عزيز . معايير الجودة في تصميم وإنتاج الوسائل والتكنولوجيا في التعليم بمراكز الإنتاج بغزة. قدم البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المناهج وتكنولوجيا التعليم اشراف : أ.د.محمد عبد الفتاح عسقول. كلية التربية بالجامعة الاسلامية بغزة.2009

- 11- شذى حمد الله محجوب حمد الله، البحث بالاتصال المباشر: قواعد البيانات واستراتيجيات البحث. مذكرة مكملة لنيل شهادة : الماجستير في علوم المعلومات والمكتبات. د .الرضية ادم محمد. كلية الدراسات العليا – الآداب .جامعة الخرطوم.2003.
- 12 -صالح بلا سكة. قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية : دراسة حالة بعض المؤسسات . مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة : الماجستير في علوم التسيير. تحت إشراف : أ . د . محمد بوهزة .قسم علوم التسيير.كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة فرحات عباس . سطيف .الجزائر . 2012 .
- 13 عماد احمد الدهيمات. جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية و الخاصة من وجهة نظر المستفيدين :دراسة مقارنة.قدمت هذه الرسالة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في الاعمال الالكترونية . إشراف : د. محمد سليم الشورة. قسم الاعمال الالكترونية.كلية الاعمال .جامعة الشرق الاوسط.2011
- 14 عبد الكريم بن عميرة.تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية : مكتبة جامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية نموذج. مذكرة مكملة لنيل شهادة : الماجستير في علم المكتبات .تحت إشراف :.د. ع المالك بن السبتي. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري.قسنطينة .2006
- 15 خاطمة شباب .الفهارس الالية المتاحة عبر شبكة الانترنت .:دراسة مسحية تقييمية لفهارس (IFLA) مكتبات مؤسسات التعليم العالي على ضوء ارشادات الافلا (مذكرة مكملة لنيل شهادة : الماجستير في علم المكتبات والتوثيق .تحت إشراف :.د. مهني. اقبال. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة الجزائر .2008
- 16 -فتيحة ايت مسعود. استخدام دوريات العلوم الطبية في المكتبة الجامعية الجزائرية : دراسة وصفية تقييمية مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير .أ. د . علاهم رايح قسم علم المكتبات والتوثيق. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة الجزائر - بن يوسف بن خدة.2009
- 17 محمد رحايلي. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة. مذكرة مكملة لنيل شهادة : الماجستير في علم المكتبات. تخصص الإعلام العلمي والتقني. إشراف : د. كمال بطوش. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة. الجزائر .2005

- 18- ميساء علي عبد الله. دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علوم المكتبات والمعلومات . اشراف.د. عفاف مصطفى حامد كروم . كلية الدراسات العليا - الاداب . جامعة الخرطوم . السودان. 2006-2008

د : المجلات والدراسات:

- 1- بريش عبد القادر . جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك .مجلة اقتصاديات شمال افريقيا. عدد3. 2010.
- 2- جنان صادق عبد الرزاق ورشيد حميد مزيد. قياس مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة بغداد .مجلة كلية التربية الأساسية .جامعة بابل .العدد10. 2013
- 3- حسن المنسي.مجلة عالم الجودة . العدد الثاني .افريل . 2011
- 4- حواطي عتيقة و عز الدين بودر بان. استراتيجيات استرجاع المعلومات العلمية والتقنية عبر الانترنت واسخدامها من طرف الاساتذة الباحثين الجامعيين .مجلة (RIST) .ع.1. قسم علم المكتبات جامعة قسنطينة . الجزائر
- 5- سمير مدحت سعيد. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق). مجلة جامعة تكريت للعلوم الانسانية .المجلد14. العدد2.
- 6- غالب محمود سنجق، وآخرون . مدى تطبيق معايير جائزة مالكوم بالدريج في المستشفيات الأردنية الخاصة الحاصلة على شهادة الاعتماد الدولية (JCIA) . المجلة الاردنية في ادارة الاعمال . المجلد 8 .العدد1. 2012
- 7- فاضل عبد علي خرميط . أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات : الخدمات والعاملين- واليات التطوير مجلة كلية التربية / جامعة واسط . العدد 13. 1 نيسان. 2013
- 8- الحاج عبد المولى .مجلة عالم الجودة. العدد الاول. اوت 2010
- 9- محمود عبد الله الخوالدة وماجد محمد الخياط. تقييم مدى تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء

- التطبيقية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 21، العدد 1. يناير 2013
- 10- محمد بلال .مجلة عالم الجودة. العدد الاول. اوت.2010
- 11- نجاح بنت قبالن القبلان. الجودة في المكتبات الجامعية :دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. مجلة الملك فهد الوطنية مج 16 . ع 2 .نوفمبر 2010
- 12- هاني جبر.التزويد في المكتبة الجامعية.مجلة رسالة النجاح .العدد 6.كانون الثاني. 1983
- 13- إصدارات لمخبر تطوير نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي والثانوي :الكتاب السنوي الاول . مقالات في الجودة التعليمية بحث في المفاهيم والمعايير والتجارب . جامعة الحاج لخضر . باتنة .2011
- 14- بول وبوكوست .قياس الجودة:قياس الاداء في المكتبات. الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات منشور رقم (127).2007(IFLA)
- 15- حمد الغدير واخرون .جودة خدمات مكتبة امانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين. دراسات، العلوم الإدارية. المجلد 38 . العدد 2. 2011
- 16- شعبان عبد العزيز خليفة .الدوريات : في المكتبات ومراكز المعلومات . سلسلة دراسات في الكتب والمعلومات . العربي للنشر والتوزيع . القاهرة
- 17- طلال منصور الذيابي . ادارة الجودة الاستراتيجية باستخدام بطاقة الاداء المتوازن .المؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني .الكلية التقنية.مكة المكرمة .السعودية.
- 18- عبد الكريم ابو الفتوح درويش.ادارة الجودة الشاملة ونماذج التميز:بين النظرية والتطبيق.مركز بحوث شرطة الشارقة.2006
- 19- عوض بن علي القرني.مبادئ الجودة لدى روادها. سلسلة ثقافة الجودة. 2010. ص4و5
- 20- محمد احمد السنبا ني . خدمات المعلومات ودور المركز الوطني للمعلومات في دعم التعليم الجامعي . ورقة عمل مقدمة الى ورشة العمل الخاصة ببناء شبكة معلومات وطنية تنموية والتي

ينظمها المركز الوطني للمعلومات بالتعاون مع البنك الدولي للتعمير والتنمية صنعاء 12-13 ا
فريل 2004 م

21- العباس هشام . مؤشرات قياس الأداء المؤسسي للمكتبات ومراكز المعلومات: بطاقات
الأداء المتوازن أنموذجا. العربية 3000. س9. ع36. 2009

22- وحيد قدورة .مؤشرات اداء المكتبات العربية:نحو نموذج لإدارة المعلومات. المعهد الاعلى
للتوثيق . تونس

ثانيا - المراجع الاجنبية :

1-Usage of Academic Libraries: The Role of Service Quality

(https://www.ideals.illinois.edu/.../librarytrendsv49i4f_op .(27-07-2015

2-User satisfaction with academic libraries services- ... :

(www.academicjournals.org/.../article1379677117_Aden..(30-07-2015

3-Service quality in University of Colombo libraries: an...

nopr.niscair.res.in/.../ALIS%2058(2)%20170-183.(30-07-2015

4-User Satisfaction and Service Quality of the University

www.ijidt.com/index.php/ijidt/article/viewFile/111/pdf .(30-07-2015

5-Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of

digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article.(30-07-2015

ثالثا - المراجع الالكترونية:

- 1- www.kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63382_34398.pdf
- 2- dspace.uofk.edu:8080/jspui/bitstream/123456789/7287/1/paper2.pdf
- 3 - https://www.kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63452_34497.pdf
- 4- <https://sulafsamaan94.wordpress.com/2014/12/05/12/>
- 5- <http://assps.yourforumlive.com/t16-topic#29> :20-12-2015
- 6- www.univ-msila.dz :20-12-2015
- 7- blogspot.com. 96907518
- 8- www.albahrainlibrary.org.kw/new/services.php :20-10 -2015
- 9- www.informatics.gov.sa : 20 -12- 2015
- 10- www.mouwazaf-dz.com/t306-topic:16-09-2015
- 11 - تكنولوجيا المعلومات وواقع المكتبة 16 -09- 2015- manifest.univ-ouargla.dz/.../2323
- 12- <http://www.hrdiscussion.com/sitemap/t-61085.htm>: 16- 09- 2015
- 13- drive.google.com-
- 14- www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=299327
- 15 - www.manufacturingterms.com/.../Malcolm-Baldrige-National-Quality-A
- 16- www.shatharat.net
- 17 - ar.cyclopaedia.net/wiki / جائزة_تميز_المؤسسة_الأوروبية_إدارة_الجودة

18–blog.naseej.com

19–documents Tips

20–www.academia.edu

21–www.alaqsa.edu.ps

22– www.elmaghrby.com

23–www.ahramcenter.com

الملاحق

الملحق رقم (01) لاستمارة الاستبيان

جامعة الحاج لخضر - باتنة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية

قسم علم النفس تخصص جودة التربية والتكوين

تحكيم : استمارة تقييم بطاقة قياس الاداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية

الأستاذ الفاضل :.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار القيام ببحث علمي حول: " المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب " لإنجاز رسالة ماجستير

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة، وأرجو منكم التكرم بتحكيمها من جميع الجوانب، ومدى صلاحيتها وتطابقها مع الموضوع، مع إبداء كل الملاحظات التي ترونها ضرورية.

ولقد أعدت الطالبة هذه الاستمارة للتعرف على معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية، و معرفة مستوى جودة الخدمات المكتبية المطلوبة على ضوء ابعاد بطاقة قياس الاداء المتوازن، وهذا نظرا لما يمثله من أهمية بالغة، في وجود معايير للجودة في الخدمات المكتبية الجامعية المقدمة للمستفيدين بالمكتبات الجامعية، وحاجة جامعاتنا الى مثل هذه المعايير والمقاييس الجديدة لتطوير اداء خدماتنا وتحسينها ورفع جودتها.

والتعريف الذي اعتمدت عليه في تعريف استمارة التقييم بطاقة قياس الاداء المتوازن هو: نظام اداري يهدف الى مساعدة المؤسسة (المكتبة) على ترجمة رؤيتها واستراتيجيتها الى مجموعة من (Kaplan and Norton 1992) الاهداف الاستراتيجية المترابطة

تحتوي الاستمارة على (24) عبارة موزعة على (4) محاور رئيسية هي:

1- المالية 2- الطلاب 3- العمليات الداخلية 4 - التعلم والنمو

علما أن بدائل الفقرات هي : (نعم - نوعا ما - لا)

شكرا على مساعدتكم وتعاونكم معي لإنجاز هذا البحث

الطالبة: عطوي نصيرة السنة الثانية ماجستير

استمارة تقييم بطاقة قياس الاداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية

الجانب (الأبعاد)	الاستراتيجية الأهداف	الدرجة	الفقرات (المؤشرات)	ملاحظات	تصحيحات و ملاحظات
المالية	- تنمية وتحسين العائد - تخفيض التكاليف - زيادة الاستثمار - استغلال الأصول	1	توفر المكتبة ادوات واجهزة الحاسوب للمستخدمين (للطلبة) للبحث عن مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة		
		2	تتوفر المكتبة على مصادر المعلومات المتخصصة والحديثة		
		3	تتوفر المكتبة على مصادر المعلومات الالكترونية		
		4	توفر المكتبة قاعات واجهزة الاعلام لتقديم خدمات المعلومات الالكترونية للمستخدمين (للطلبة) وربطها بالانترنت		
		5	توفر المكتبة امكانيات الطبع والتصوير		
		6	تتوفر المكتبة على موظفين متخصصين ومؤهلين		
		7	تتمتع المكتبة بتصميم ملائم لتقديم خدماتها المكتبية المتنوعة ضمن هياكل الجامعة		
		8	تنظم المكتبة نشاطات ثقافية (محاضرات ندوات ملتقيات...)		
		9	تحرص المكتبة على اعلام المستخدمين (الطلبة) بالمنتجات الجديدة من (الدوريات - قوائم الكتب الحديثة - البليوجرافيا ...)		
		10	تضع المكتبة توقيت زمني مناسب للطلبة		
العلاء	- الحصة من السوق (المنافسة) - رضى العملاء (الطلاب) - العملاء الجدد (الطلبة الجدد)	11	تسعى المكتبة الى تسهيل وتسريع الخدمات المكتبية المقدمة للمستخدمين (للطلبة)		
		12	تسعى المكتبة الى ارضاء المستخدمين (الطلبة) بتوفير المعلومات الحديثة والتي تفيد التخصص		
		13	تسعى المكتبة الى توفير خدمات المعلومات الالكترونية للمستخدمين (للطلبة) بشكل دائم		
		14	تسعى المكتبة الى رفع رضا المستخدمين (الطلبة) بتقديم خدمات في البحث العلمي مختلفة		
		15	تراعي المكتبة في توقيتها ظروف الطلبة الدراسية وتعمل على ارضاء احتياجاتهم		
العمليات الداخلية	- تحسين طرق الاداء والتشغيل - تبسيط وتنظيم اجزاء المنتج (تحسين الجودة) - ابتكار طرق جديدة	16	تعمل المكتبة على تطوير انظمة تقديم خدماتها المكتبية بأدوات و تقنيات حديثة وسريعة باستمرار		
		17	تعمل المكتبة على تحسين خدماتها من خلال تزويد المكتبة بالمراجع والمصادر المعلوماتية الحديثة حسب رغبات المستخدمين		
		18	تعمل المكتبة على تحسين مصادر المعلومات الالكترونية بتقنيات جديدة و حديثة باستمرار		
		19	تسعى المكتبة الى تحسين وتطويرها دائما من خلال خدمات إضافية (الطبع والتصوير والدوريات .البليوجرافيا...)		
		20	تعمل المكتبة على تطوير و ترقية مجالات البحث العلمي للطلبة بتنظيم أنشطة مختلفة لهم بالمكتبة		
التعلم والنمو	- التطور التقني في مجال الانتاج - البحوث والتطوير في مجال المنتجات (مجال الطلاب) - تطور نظم المعلومات والاساليب الادارية	21	تعمل المكتبة على تدريب المستخدمين على استعمال الادوات واجهزة الحاسوب في البحث عن مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة		
		22	تساهم المكتبة في تدعيم وخدمة الطلبة و الباحثين بمصادر المعلومات الحديثة والمتخصصة في ابحاثهم ودراساتهم العلمية		
		23	تعمل المكتبة على تدريب الطلبة على كيفية الوصول للمعلومات الالكترونية الحديثة عن طريق الانترنت		
		24	تعمل المكتبة على رفع قيمة معلومات الطلبة بمجالات البحث العلمي المختلفة (معارض وملتقيات ومحاضرات..)		

ملحق رقم (02) لاستمارة الاستبيان

جامعة الحاج لخضر - باتنة.

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية والعلوم الإسلامية

قسم علم النفس تخصص جودة التربية والتكوين

استمارة تقييم بطاقة قياس الاداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية

أبنائنا الطلبة :

في اطار تحضير دراسة لنيل شهادة الماجستير بعنوان :

"المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب"

قمت بإنجاز هذه الاستمارة لرصد آرائكم المهمة والتي تسهم بالنهوض بجامعاتنا إلى الأفضل

لذا نرجو من سيادتكم التكرم بتعبئة هذه الاستمارة بدقة وتأمل . وذلك بوضع الإشارة (x) في الخانة التي تتفق مع رأيكم . علما ان معلوماتكم تستخدم لأغراض علمية فقط.

وشكرا لكم على حسن تعاملكم

معلومات شخصية:

الطالب (ة):

الكلية..... القسم.....

التخصص.....

عدد زيارات المكتبة أسبوعيا عدد ساعات التواجد بالمكتبة يوميا.....

الاستمارة

الرقم	الفقرات	نعم	نوعا ما	لا
01	توفر المكتبة الفهرس الالي للطلبة في بحثهم عن مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة			
02	توفر المكتبة قاعات واجهزة الاعلام لتقديم خدمات المعلومات الالكترونية للمستخدمين (للطلبة) وربطها بالانترنت			
03	تتوفر المكتبة على موظفين متخصصين ومؤهلين			
04	توفر المكتبة خدمة الطبع والتصوير			
05	تتمتع المكتبة بتصميم ملائم لتقديم خدماتها المكتبية المتنوعة ضمن هيكل الجامعة			
06	تنظم المكتبة نشاطات ثقافية (محاضرات ندوات ملتقيات)			
07	تحرص المكتبة على إعلام المستخدمين بالمنتجات الجديدة من (الدوريات - قوائم الكتب الحديثة - الببليوجرافيا ...)			
08	تضع المكتبة توقيت زمني مناسب للطلبة			
09	تسعى المكتبة الى تسهيل وتسريع الخدمات المكتبية المقدمة للمستخدمين (للطلبة)			
10	تسعى المكتبة الى ارضاء المستخدمين بتوفير المعلومات الحديثة والتي تفيد التخصص			
11	تسعى المكتبة الى توفير خدمات المعلومات الالكترونية للمستخدمين بشكل دائم			
12	تسعى المكتبة الى رفع مستوى معلومات المستخدمين وارضائهم بمجالات مختلفة في البحث العلمي			
13	تسعى المكتبة الى الاهتمام بالطلبة وارضائهم بوضع توقيت تراعي فيه ظروفهم الدراسية			
14	تعمل المكتبة على تطوير انظمة تقديم الخدمات للمستخدمين بالتقنيات الحديثة والسريعة باستمرار			
15	تعمل المكتبة على تحسين خدماتها باستشارة المستخدمين واخذ رغبتهم بعين الاعتبار دائما اثناء تزويد المكتبة بمصادر المعلومات المختلفة			
16	تحرص المكتبة على التحسين للخدمات المكتبية من خلال خدمات الارشاد والتوجيه والاعلام لكل مستفيد للبحث والحصول على مصادر المعلومات بالمكتبة			
17	تحرص المكتبة على تطوير وتحسين مصادر المعلومات الالكترونية المقدمة للمستخدمين بخدمات الاعلام والاتصال (الانترنت)			
18	تساهم المكتبة في تحسين خدماتها للمستخدمين عن طريق التبادل لمصادر المعلومات المختلفة بين المكتبات الاخرى (المحلية - الوطنية...)			
19	تعمل المكتبة على تدريب الطلبة على الانظمة والتقنيات الجديدة المستعملة في خدمات المكتبة للبحث عن مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة			
20	تعمل المكتبة على تكوين الطلبة على استعمال اجهزة الاعلام الالي في البحث عن مصادر المعلومات الالكترونية المتنوعة والحديثة عن طريق الانترنت			
21	تسعى المكتبة الى تدريب وتأهيل موظفيها من خلال الخدمات والانشطة التي يقدموها في المكتبة للمستخدمين (ملتقيات محاضرات اعلام ارشاد)			
22	تسعى المكتبة الى تزويد وتكوين مجموعاتها المكتبية من خلال الاشتراك بمصادر المعلومات الالكترونية الجديدة والحديثة			

ملحق رقم (03) لاستمارة الاستبيان

جامعة الحاج لخضر - باتنة.

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية والعلوم الإسلامية

قسم علم النفس تخصص جودة التربية والتكوين

استمارة تقييم بطاقة قياس الاداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية

أبنائنا الطلبة :

في اطار تحضير دراسة لنيل شهادة الماجستير بعنوان :

"المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب"

قمت بإنجاز هذه الاستمارة لرصد آرائكم المهمة والتي تسهم بالنهوض بجامعاتنا إلى الأفضل

لذا نرجو من سيادتكم التكرم بتعبئة هذه الاستمارة بدقة وتأمل . وذلك بوضع الإشارة (x) في الخانة التي تتفق مع رأيكم . علما ان معلوماتكم تستخدم لأغراض علمية فقط.

وشكرا لكم على حسن تعاملكم

معلومات شخصية:

الطالب (ة):

الكلية..... القسم.....

التخصص.....

عدد زيارات المكتبة أسبوعيا عدد ساعات التواجد بالمكتبة يوميا.....

الاستمارة

الرقم	الفقرات	نعم	نوعا ما	لا
01	توفر المكتبة الفهرس الالي للطلبة في بحثهم عن مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة			
02	توفر المكتبة قاعات واجهزة الاعلام لتقديم خدمات المعلومات الالكترونية للمستخدمين (للطلبة) وربطها بالانترنت			
03	تتوفر المكتبة على موظفين متخصصين ومؤهلين			
04	توفر المكتبة خدمة الطبع والتصوير			
05	تتمتع المكتبة بتصميم ملائم لتقديم خدماتها المكتبية المتنوعة ضمن هياكل الجامعة			
06	تحرص المكتبة على إعلام المستخدمين بالمنتجات الجديدة من (الدوريات - قوائم الكتب الحديثة - الببليوجرافيا ...)			
07	تضع المكتبة توقيت زمني مناسب للطلبة			
08	تسعى المكتبة الى تسهيل وتسريع الخدمات المكتبية المقدمة للمستخدمين (للطلبة)			
09	تسعى المكتبة الى ارضاء المستخدمين بتوفير المعلومات الحديثة والتي تفيد التخصص			
10	تسعى المكتبة الى توفير خدمات المعلومات الالكترونية للمستخدمين بشكل دائم			
11	تسعى المكتبة الى رفع مستوى معلومات المستخدمين وارضائهم بمجالات مختلفة في البحث العلمي			
12	تسعى المكتبة الى الاهتمام بالطلبة وارضائهم بوضع توقيت تراعي فيه ظروفهم الدراسية			
13	تعمل المكتبة على تطوير انظمة تقديم الخدمات للمستخدمين بالتقنيات الحديثة والسريعة باستمرار			
14	تعمل المكتبة على تحسين خدماتها باستشارة المستخدمين واخذ رغبتهم بعين الاعتبار دائما اثناء تزويد المكتبة بمصادر المعلومات المختلفة			
15	تحرص المكتبة على التحسين للخدمات المكتبية من خلال خدمات الارشاد والتوجيه والاعلام لكل مستفيد للبحث والحصول على مصادر المعلومات بالمكتبة			
16	تحرص المكتبة على تطوير وتحسين مصادر المعلومات الالكترونية المقدمة للمستخدمين بخدمات الاعلام والاتصال (الانترنت)			
17	تساهم المكتبة في تحسين خدماتها للمستخدمين عن طريق التبادل لمصادر المعلومات المختلفة بين المكتبات الاخرى (المحلية - الوطنية...)			
18	تعمل المكتبة على تدريب الطلبة على الانظمة والتقنيات الجديدة المستعملة في خدمات المكتبة للبحث عن مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة			
19	تعمل المكتبة على تكوين الطلبة على استعمال اجهزة الاعلام الالي في البحث عن مصادر المعلومات الالكترونية المتنوعة والحديثة عن طريق الانترنت			
20	تسعى المكتبة الى تدريب وتأهيل موظفيها من خلال الخدمات والانشطة التي يقدموها في المكتبة للمستخدمين (ملتقيات محاضرات اعلام ارشاد)			
21	تسعى المكتبة الى تزويد وتكوين مجموعاتها المكتبية من خلال الاشتراك بمصادر المعلومات الالكترونية الجديدة و الحديثة			

ملحق رقم (4)

قائمة محكمي اداة الدراسة:

الرقم	اسم المحكم وتخصصه	اسم البلد
01	الأستاذ: عماد محمد أبو عيد - مدير المكتبات العامة	أبو ظبي - (الامارات العربية المتحدة)