



جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات والتوثيق

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والتوثيق

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

بعنوان:

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم
الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي بليدة-02-

تحت اشراف الأستاذ:

دحماني بلال

من اعداد الطالبتين:

* معمري مروة

* بوكرايم جميلة

السنة الجامعية: 2020/2019

الإهداء

الى نبض قلبي ونور دربي الى من حملتني وهنا على وهن الى التي انارت دروب الحياة الى من ساندتي
وملأتني بالإرادة اليك أمي العزيزة اهدي عملي هذا الى أمي الفاضلة "زهرة"

الى من هجر النوم من عينيك وتورمت من التعب قدميك لتراني في أعلى المراتب اليك اهدي عملي
أبي الغالي "محمد"

الى سندي في الحياة اختي واخواتي: "لطيفة" وزوجها "كمال"، وإخواني "طاهر" و"يوسف"

الى جدتاي الغاليتين والى خالتي "فتيحة" وابنها "إسلام" وخالتي "فاطمة"

وخالتي "عقيلة" وابنتها "بسمة"

الى عمي "مصطفى" وزوجته "فوزية" وأولاده

الى بنات خلاتي: "نهاد" و"آية" و"هاجر"

الى ابن خالي "نذير"

الى كل صديقاتي ورفيقات دربي خاصة صديقتي "خلود" و"لينا"

الى صديقتي جميلة التي شاركتني في انجاز هذا العمل

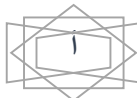
الى كل من ساعدني أخص بالذكر عمتي "نبيلة" وابنها "محمد" وصديقتي "رندة" من بسكرة

الى استاذي الفاضل المشرف على هذا العمل "دحمانى بلال" وكل طلبة قسم علم المكتبات

والتوثيق

أهدي هؤلاء ثمرة جهدي

معمرى مروة
معمرة مروة



الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين، اهدي عملي هذا الى كل من كان حبهما يجري في عروق دمي الى من كانت ابتسامتي تزيل شقائهم وترسم السعادة على شفاههم الى من احببتهم حتى صار حبهم في الوجدان.

الى من امرنا الله بطاعتها والإحسان اليها، والى من كانوا مثل الشموع في الظلمات والى من كان لهم أعمق الجهود في تحقيق النجاح في رحلتي العلمية

الى من قال فيها الرحمن الجنة تحت اقدامها، الى مصدر الحب والحنان والعطف وجوهرة حياتي والتي سهرت لتنير دربي أعزما املك أمي الغالية والى النور الذي انار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره ابدا والذي بذل جهد السنين من اجل تعليمي سلم النجاح والذي كان سندي في هذه الحياة أبي رحمه الله كان سر السعادة لقلبي وسندي في حزني وفرحي ارجو من الله ان يحفظ ويطيل عمر أمي وينير قبر أبي ويسكنه الفردوس الأعلى

الى كل اخواتي واخواني والى زوجات اخوتي وابنائهم

الى صديقاتي وبالأخص زميلتي التي زاولتني في هذه المنذرة "معمرى مروة"

الى كل من ساعدني من قريب او بعيد

بوكراتم جميلة
بوكراتم جميلة



الشكر والعرفان:

اشكر الله الذي وفقني في انجاز هذا العمل

أتقدم بخالص الشكر والعرفان الى الأستاذ المشرف "دحماني بلال" لقبوله الاشراف على هذا العمل، الذي لم يبخل علينا بمجهوداته ونصائحه وتوجيهاته القيمة

كما اشكر الأساتذة الكرام أعضاء اللجنة المناقشة

نشكر كل من ساعدنا من قريب او بعيد ولم يوفر جهد المساعدة في انجاز هذا العمل



الملخص باللغة العربية:

تهدف الدراسة الى الكشف عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية عامة وعلى وجه الخصوص مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي بليدة 02، وأيضا معرفة كيف طبقت هذه الكلية لهذه الإدارة الحديثة قمنا باتباع بعض الخطوات بدأ من المكتبات الجامعية الى كل من الجودة وإدارة الجودة الشاملة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة بحث ثم حللنا البيانات المستنبطة من الاستبيان وصولا الى النتائج والاقتراحات من اجل تحسين مستوى خدمات المكتبة وأخيرا الخاتمة.

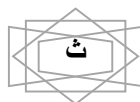
الكلمات المفتاحية:

الجودة، إدارة الجودة الشاملة، المكتبات الجامعية، جامعة لونيبي علي بليدة-02 –

الملخص باللغة الأجنبية:

The study carried out the application of total quality management in University libraries to Lonsi Ali Blida-02- and also knowing how to apply this modern drug, we lost some steps stating from university libraries of both quality and total quality management using descriptive sweeteners then we solved the data from questionnaire and results and suggestions passed, to Improve the level of services of library and conclusion

Keywords: Quality, Total quality, Management, University libraries, University Lunci Ali Blida-02-



الصفحة	المحتوى	الرقم
أ-ب	الاهداء	
ت	الشكر والعرفان	
ث	الملخص	
	قائمة المحتويات	
	فهرس الجداول	
	فهرس الاشكال	
	قائمة المختصرات	
1	مقدمة	
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة		
4	إشكالية الدراسة	01
4	تساؤلات الدراسة	02
5	فرضيات الدراسة	03
5	أسباب اختيار الموضوع	04
6	أهمية الدراسة	05
6	اهداف الدراسة	06
7	منهجية الدراسة	07
8	حدود الدراسة	08
8	مجتمع الدراسة وعينته	09
9	أدوات جمع البيانات	10
10	الدراسات السابقة	11
13	تحديد المفاهيم والمصطلحات الأساسية للدراسة	12
الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وإدارة الجودة الشاملة		
15	تمهيد	
المبحث الأول: ماهية المكتبات الجامعية		
16	تعريف المكتبة الجامعية	01
16	اهداف المكتبة الجامعية	02
18	أهمية المكتبات الجامعية	03
18	وظائف المكتبات الجامعية	04

19	إمكانيات المكتبات الجامعية	05
المبحث الثاني: مدخل الى الجودة		
22	مفهوم الجودة	01
23	التطور التاريخي للجودة	02
24	أهمية الجودة	03
25	ابعاد الجودة	04
المبحث الثالث: مدخل الى إدارة الجودة الشاملة		
27	مفهوم إدارة الجودة الشاملة	01
28	نشأة إدارة الجودة الشاملة	02
28	مستويات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	03
29	مبادئ إدارة الجودة الشاملة	04
30	معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	05
32	خلاصة الفصل	06
الفصل الثالث: أساسيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية		
34	تمهيد	
المبحث الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية		
35	مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية	01
35	متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية	02
36	مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية	03
36	فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية	04
37	اهداف إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية	05
المبحث الثاني: مرتكزات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية		
39	مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية	01
39	أهمية الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية	02
40	مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية	03
41	أدوات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية	04
44	معوقات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية	05
المبحث الثالث: المعايير والمواصفات الدولية لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية		
46	المنظمة الدولية للتقييس ISO	01

47	الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA	02
48	جمعية المكتبات الامريكية ALA	03
49	الاتحاد العربي للمكتبات المعلومات AFLI	04
50	خلاصة الفصل	05
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية		
52	تمهيد	
المبحث الأول: التعريف بمكان الدراسة		
53	لمحة تاريخية عن نشأة جامعة البلدية 02	01
53	لمحة تاريخية عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	02
55	تقديم مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	03
55	1- الموقع	
55	2- الإمكانيات المادية والبشرية للمكتبة	
58	3- مصالح المكتبة	
59	4- الهيكل التنظيمي لمكتبة الكلية	
59	5- رواد مكتبة الكلية	
60	6- النظام المستخدم في تسيير خدمات المكتبة	
61	7- النظام الداخلي للمكتبة	
61	8- نظام الإعارة الخاص بالمكتبة	
المبحث الثاني: تحليل الاستبيان		
64	تحليل بيانات المحور الأول	01
69	تحليل بيانات المحور الثاني	02
80	تحليل بيانات المحور الثالث	03
88	تحليل بيانات المحور الرابع	04
المبحث الثالث: نتائج الدراسة الميدانية		
94	النتائج العامة للدراسة	01
95	النتائج على ضوء الفرضيات	02
98	الاقتراحات	03
99	خاتمة	
100	القائمة الببليوغرافية	

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع موظفي مكتبة الكلية حسب الرتبة والمستوى العلمي والوظيفة	56
02	العدد الإجمالي لرواد المكتبة	60
03	رزمة حركة الإعارة والارجاع للمكتبة	62
04	مدة الإعارة حسب صنف القارئ ومدة التجديد	62
05	شعور الطلبة بحسن الاستقبال والمعاملة	64
06	مدى توجيه وارشاد الطلبة للكتب الملائمة لإنجاز البحوث	65
07	مدى معرفة الطلبة بنظام الإعارة والقانون الداخلي الخاص بمكتبة الكلية	66
08	ارشاد الطلبة الى مصادر معلومات أخرى في حالة عدم توفر الكتب في مكتبة الكلية (مثل الانترنت، الدوريات، المذكرات، ... الخ)	67
09	مدى تشجيع الموظفين للطلبة للإقبال على مكتبة الكلية للمطالعة	68
10	نسبة التردد على مكتبة الكلية من طرف المستفيدين	69
11	يمثل عدد المرات التي يتردد فيها الطلبة على مكتبة الكلية	71
12	ملائمة جو مكتبة الكلية للبحث	72
13	غرض المستفيد من ترده على مكتبة الكلية	73
14	التردد على مكتبات أخرى ماعدا مكتبة الكلية	75
15	سبب التردد على مكتبات أخرى	76
16	مدى تلبية المؤلفات المتوفرة في مكتبة الكلية لاحتياجات المستفيدين	77
17	نواحي النقص التي يشعر بها الطلبة بمكتبة الكلية	78
18	معرفة الطلبة بوجود قاعة للإنترنت بمكتبة الكلية	80
19	راي الطلبة بنظام الإعارة المطبق بمكتبة الكلية	81
20	مدى معرفة الطلبة بوجود الاعارة الالية بمكتبة الكلية	82
21	ملائمة إجراءات الإعارة	83
22	ملائمة عدد الوثائق المسموح بإعارتها	84
23	ملائمة المدة الممنوحة للإعارة الخارجية	85
24	وضوح الإعلانات والتوجهات الخاصة بإجراءات الإعارة	86
25	مدى ملائمة مساحة مصلحة الإعارة لاستقبال المستفيدين	87
26	رأي المستفيد من أداء موظفي مكتبة الكلية	88

89	راي المستفيدين من مؤهلات الموظفين بمكتبة الكلية مع طبيعة الوظيفة	27
90	مدى معرفة الطلبة بالتعليمات والقواعد الواجب اتباعها بمكتبة الكلية	28
92	اهم المقترحات التي يراها المستفيد ملائمة من اجل زيادة فعالية وجودة الخدمات التي تقدمها مكتبة الكلية	29

فهرس الاشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
59	الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	01
64	شعور الطلبة بحسن الاستقبال والمعاملة	02
65	مدى توجيه وارشاد الطلبة للكتب الملائمة لإنجاز البحوث	03
66	مدى معرفة الطلبة بنظام الإعارة والقانون الداخلي الخاص بمكتبة الكلية	04
68	ارشاد الطلبة الى مصادر معلومات أخرى في حالة عدم توفر الكتب في مكتبة الكلية (مثل الانترنت، الدوريات، المذكرات، ...الخ)	05
69	مدى تشجيع الموظفين للطلبة للإقبال على مكتبة الكلية للمطالعة	06
70	نسبة التردد على مكتبة الكلية من طرف المستفيدين	07
71	يمثل عدد المرات التي يتردد فيها الطلبة على مكتبة الكلية	08
73	ملائمة جو مكتبة الكلية للبحث	09
74	غرض المستفيد من تردده على مكتبة الكلية	10
75	التردد على مكتبات أخرى ماعدا مكتبة الكلية	11
77	سبب التردد على مكتبات أخرى	12
78	مدى تلبية المؤلفات المتوفرة في مكتبة الكلية لاحتياجات المستفيدين	13
79	نواحي النقص التي يشعر بها الطلبة بمكتبة الكلية	14
80	معرفة الطلبة بوجود قاعة للإنترنت بمكتبة الكلية	15
81	راي الطلبة بنظام الإعارة المطبق بمكتبة الكلية	16
82	مدى معرفة الطلبة بوجود الاعارة الالية بمكتبة الكلية	17
83	ملائمة إجراءات الإعارة	18

84	ملائمة عدد الوثائق المسموح بإعارتها	19
86	ملائمة المدة الممنوحة للإعارة الخارجية	20
87	وضوح الإعلانات والتوجهات الخاصة بإجراءات الإعارة	21
88	مدى ملائمة مساحة مصلحة الإعارة لاستقبال المستفيدين	22
89	رأي المستفيد من أداء موظفي مكتبة الكلية	23
90	رأي المستفيدين من مؤهلات الموظفين بمكتبة الكلية مع طبيعة الوظيفة	24
91	مدى معرفة الطلبة بالتعليمات والقواعد الواجب اتباعها بمكتبة الكلية	25
93	اهم المقترحات التي يراها المستفيد ملائمة من اجل زيادة فعالية وجودة الخدمات التي تقدمها مكتبة الكلية	26

قائمة المختصرات:

الصفحة	معناه	المختصر
46	International Standardization Organization المنظمة الدولية للتقييس	ISO
47	International Federation of Libraires الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات	IFLA
48	American Library Association جمعية المكتبات الامريكية	ALA
49	Arab Federation For Libraries and Information الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات	AFLI

أصبحت الإدارة في وقتنا الحاضر من أهم الحقائق السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعسكرية في جل المجتمعات والدول، حيث يتم من خلالها تحقيق الأهداف التي يسموها اليها المجتمع، لذا فوجدت الإدارة حتمية المجتمعات البشرية بل ابح العصب الرئيسي والشريان النابض في كل تجمع او نشاط او مؤسسة ومن بين هذه المؤسسات نجد المكتبات التي تعتمد في وجودها على الإدارة فهي بمثابة المحرك الفعلي لكل العمليات المكتبية، كما تعد المكتبات الجامعية من أهم المؤسسات الوثائقية التي تتميز خدماتها بالدقة والسرعة في إيصال المعلومة التعليمية ، لذا وجب عليها اتباع الإدارة الحديثة من اجل تطوير المكتبة وتقديم جودة في خدمة المستفيد، وهذا ما يجعلها تتبع إدارة الجودة الشاملة التي هي أسلوب تفكير وطريقة عمل لإدخال التطور والتحسين المستمر للأداء العام بالمكتبة ورفع الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات من خلال سرعة انجاز المهام، عدم الازدواجية في اتخاذ القرار والاتقان في العمل مع الاعتماد على مبادئ الجودة والتركيز على المستفيدين وتلبية احتياجاتهم ودعم الإدارة والعاملين.

وهذا ما اكسب الإدارة في المكتبات تغيرا جذريا خاصة مع ما نشهده من تطورات تكنولوجية ونظم الإدارة التي يتم العمل بها في مختلف الإدارات والمكتبات ومراكز المعلومات حتى تستطيع مواكبة العصر الحالي وتقديم اجود الخدمات حتى تحصل على رضا جمهور مستفيديها وتكون لديهم متابعة دائمة لها. ومن اجل الإحاطة اكثر بدراستنا اتبعنا خطة منهجية توضح الخطوات التي تسير وفقها هذه الدراسة والتي تجلت في أربعة فصول أساسية تتمثل في الفصل الأول والذي يضم الاطار المنهجي لدراستنا والذي استهل بتحديد الإشكالية التي تقوم عليها الدراسة ويندرج تحتها التساؤلات والفرضيات وكذا استعراض اهداف تصبوا هذه الدراسة اليها لان أي بحث علمي عليه ان يقوم على منهج معين تعتمد عليه من اجل توجيه الباحث اثناء اجرائه لها وبعدها تحديد العينة، والفصل الثاني يعالج الأطر النظرية للدراسة حيث يتكون من ثلاثة مباحث وهي ماهية المكتبات الجامعية والمبحث الثاني تحت عنوان مدخل الى الجودة، والمبحث الثالث بعنوان مدخل الى إدارة الجودة الشاملة اما الفصل الثالث فيضم ثلاثة مباحث كذلك وهي ماهية إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية والمبحث الثاني تحت عنوان مرتكزات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية والمبحث الثالث تحت عنوان المعايير والمواصفات الدولية لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية ، اما الفصل الرابع فيضم الدراسة الميدانية يحتوي على ثلاثة مباحث كالتالي: المبحث الأول يضم التعريف بمكان الدراسة، اما المبحث الثاني فيضم تحليل استمارة الاستبيان اما المبحث الثالث يحتوي على نتائج الدراسة الميدانية

وكأي دراسة أكاديمية لا تكاد تخلو من بعض الصعوبات والعراقيل، فقد واجهنا خلال بحثنا صعوبة في كثرة الدراسات السابقة خاصة المقالات العلمية التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

الفصل

الأول

1- إشكالية الدراسة:

تعتبر المكتبات الجامعية جزءا مهما من العملية التعليمية المتكاملة في الجامعات الاكاديمية وكونها من الروافد الرئيسية للمعلومات التي تهتم وتخص جميع المستفيدين لها ، كان لابد لها من التطبيق الصحيح و الشامل لمفهوم الإدارة لتحسين الجودة العالية ، كان يمثل الدور الذي يضطلع به مديرو المكتبات الجامعية والمؤسسات الوثائقية ، ان الهدف الرئيسي من انشاء المكتبات الجامعية يجب ان يكون في تطبيق معايير الجودة الشاملة لتلك المكتبات وتقييم هذه الأخيرة استنادا الى كمية اوعية المعلومات الموجودة فيها ، أصبحت عملية غير مجدية فيها ؛ حيث كان الاهتمام المزدوج بالبحث في إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية ولما لاحظه من زيادة الاهتمام بتطبيق النظام الخاص بإدارة الجودة الشاملة واتساع الدور الذي تقوم به المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات من الاستفادة من برامج إدارة الجودة الشاملة ، ان المكتبات الجامعية التي تطال شريحة كبيرة من المستعملين من مختلف الفئات والاعمار مطلوب منها ان تقدم لمستفيديها افضل الخدمات لتلبية حاجياتهم ونظرا لإحساس الباحثين بوجود عدد من المشكلات في المكتبة الجامعية ، وذلك على الرغم من تبني إمكانية التحسين المستمر للخدمات المكتبية والتركيز على المستفيد ، وعليه تمثلت اشكاليتنا في التساؤل التالي :

ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم

التسيير لجامعة لونيبي علي -بليدة 02-؟ وماهي متطلبات تطبيقها؟

ويندرج تحت التساؤل المحوري، تساؤلات فرعية تمثلت فيما يلي:

2-تساؤلات الدراسة:

* هل تبني منهج إدارة الجودة الشاملة في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي –بليدة 02-يساهم في الارتقاء بمستوى خدماتها وتوطيد العلاقة بين المستفيد والمكتبة؟

* هل تتوفر مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي –بليدة 02- على نظام اعارة وبحث ملائم لمتطلبات واحتياجات المستفيدين منها؟

* ماهي نواحي النقص التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي –بليدة 02-؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

تولي مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لونيبي علي -بليدة 02-الاهتمام بتدابير الجودة والنوعية في تقديم الخدمات واعداد الاعمال الفنية من طرف موظفي مكتبة الكلية، ينعكس ذلك على خدماتها بصفة عامة وعلى حاجيات ومتطلبات المستعملين الذين يكونون راضين عن مستوى تقديم الخدمة

الفرضيات الفرعية:

- تسعى مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي -بليدة 02- الى توطيد العلاقة بين المستفيد والمكتبة من اجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة والارتقاء بمستوى خدماتها
- تتوفر مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي -بليدة 02- على نظام اعاره وبحث يلبي احتياجات ومتطلبات المستفيدين منها
- هناك عدة نقائص تحد من وصول خدمات مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي -بليدة 02 - لدرجة التميز (الجودة الشاملة)

3- أسباب اختيار الموضوع:

• الأسباب الموضوعية:

- نظرا لأهمية المكتبات الجامعية كونها من اهم مظاهر التقدم والرقى التي تتميز بها الجامعة فإنها بأمس الحاجة لتلك النوعية من الدراسات التي تهتم بتطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول بمستوى المأمول من الجودة.
- انجاز دراسة علمية اكاديمية في إطار متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات.
- حداثة الموضوع
- الرغبة في معرفة موضوع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية لما لها من أهمية بالغة.

• الأسباب الذاتية:

- الاهتمام الشخصي والفضول العلمي للتعرف أكثر والتعمق في هذا الموضوع
- ارتباط الموضوع بالتخصص
- الرغبة الملحة في اعداد المزيد من الدراسات المعيارية حول موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات وخاصة المكتبات الجامعية

4- أهمية الدراسة:

ان أهمية أي بحث تتوقف على أهمية الموضوع الذي يتم دراسته وعلى قيمته العلمية وما يمكن ان يحققه من نتائج يمكن الاستفادة منها وما قد تمخض من حقائق يمكن الاستدلال بها في رسم السياسات والاستراتيجيات المناسبة ، تكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية :

* الأهمية الكبرى التي تحتلها مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي على -بليدة 02- ، ضمن الهيكل العام للجامعة ودورها الريادي في دفع عجلة البحث العلمي ومن ثم التنمية والتطوير وهذا ما يستدعي ضرورة معرفة مدى جاهزيتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

* تكمن أهمية هذه الدراسة في انها تسعى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي على -بليدة 02- ، نحو تبني برامج إدارة الجودة الشاملة

* الأهمية التي تحققها إدارة الجودة الشاملة لإدارة المكتبة من ضبط وتطوير النظام الإداري وزيادة فعالية خدماتها، بالإضافة الى تحقيق التوافق الدائم مع متطلبات المستفيدين وكسب رضاهم.

* كما تكمن أهمية هذه الدراسة في انها تعالج موضوعا جديدا نسبيا في الفكر الإداري، من خلال انها تتناول موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، اذ تفتقر المكتبات الجامعية لمثل هذه الدراسات

6-اهداف الدراسة:

ان تبني الباحث أي موضوع للدراسة يعني وجود عدة اهداف ستسعى دراسته لتحقيقها، وهذه الدراسة تسعى لتحقيق الأهداف التالية:

- *تسليط الضوء على نوع من المكتبات التي لها أهمية كبيرة مقارنة مع مكتبات أخرى وهي المكتبات الجامعية باعتبارها جزءاً مهماً من العملية التعليمية المتكاملة في الجامعات، وفي البحث العلمي.
- * معرفة مدى جاهزية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي -بليدة 02 – للتوجه نحو تبني إدارة الجودة الشاملة.
- * الكشف عن الإمكانيات المتوفرة في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي -بليدة 02 – من اجل معرفة مدى ملائمتها لتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة.
- * التعرف على المفاهيم المتعلقة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية.
- * تحديد أساليب الإفادة المثلى والتطبيق الجيد لإدارة الجودة الشاملة في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي -بليدة 02 – لتحسين مستوى الأداء الإداري والخدمات.
- * بالإضافة الى النقاط سابقة الذكر فان هذه الدراسة تهدف الى الكشف عن الصعوبات التي تواجه مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي -بليدة 2 - عند تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة .
- منهجية الدراسة:

تعتمد اساسيات القيام في أي بحث علمي على المنهج المتبع بالدرجة الأولى، الذي يحدده ويختاره الباحث وفق ضوابط معينة بحيث يكون ملائماً لمضمون دراسته وتحديد ابعادها بغية الوصول الى نتائج منطقية ومحددة.

فالمنهج هو وسيلة محددة توصل الى غاية معينة وهو الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي تقوم بها بصدد الكشف عن الحقيقة والبرهنة عليها¹

وللإجابة عن الأسئلة المطروحة اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام أسلوب دراسة حالة، من اجل وصف وتقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي - بليدة 02 – .

¹العسكري، عبود عبد الله. منهجية البحث العلمي للعلوم الإنسانية. ط.2 . دمشق: دار النمير، 2004. ص.10.

8-حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

• الحدود الجغرافية:

تتضح الحدود الجغرافية لهذه الدراسة من خلال العنوان وهو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي - بليدة 02 - ، وبالتالي :

فالمجال المكاني للدراسة هو مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي - بليدة 02 - .

• الحدود البشرية:

تتجلى في مجموعة من الموظفين بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي -بليدة 02 -، ومسؤول المكتبة والمستفيدين، الذين سنطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني.

• الحدود الزمنية:

وتشمل الوقت الذي استغرقناه في الدراسة بشقيه النظري والميداني من بداية الموافقة على الموضوع بالتحديد من اوت 2019 الى غاية ماي 2020

9-مجتمع الدراسة وعينته:

المجتمع الأصلي:

يعرف مجتمع الدراسة على انه " المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث الى ان يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة " ¹

استهدفت هذه الدراسة مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي - بليدة 02- كل العاملين بالمكتبة والاحصائيون بالتالي مسح شامل وأيضا المستفيدين من مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي - بليدة 02-.

¹السامرائي، هاشم. البحث العلمي: مفاهيم - أساليب - تطبيقات. عمان: دارالوراق، 2010. ص ص. 254-253

عينة الدراسة:

تشمل العينة عدة أنواع اخترنا منها النوع المتمثل في العينة العشوائية البسيطة ، أي نختار بشكل عشوائي عدد ما ، يكون لدينا مجموعة بعينها نبحث عنها سواء كانت طلبة او موظفين ، وتساعد العينة العشوائية البسيطة في معرفة اراء المجتمع المستهدف ، وفي دراستنا هذه التي تشمل المستفيدين من مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي – بليدة 02- حيث ان المستفيدين من المكتبة لا يترددون دائما على مكتبة الكلية لذا فانسب نوع من العينات لهذا المجتمع هو العينة العشوائية البسيطة وارتئينا توزيع 105 استمارة استبيان للمستفيدين من المكتبة وهم الطلاب كعينة ممثلة للمجتمع المدروس . (تم توزيع الاستبيان الكترونيا)

10- أدوات جمع البيانات:

يعتمد الباحث اثناء دراسة الظاهرة موقع بحثه على استخدام أدوات عديدة تفيده في جمع البيانات حول مشكلة الدراسة وجاءت أدوات جمع البيانات حول مشكلة الدراسة في بحثنا هذا كما يلي:

1- الاستبيان:

يعتبر الاستبيان أداة لجمع المعلومات والتي استندنا عليها لأهميته ودوره البارز في انجاز المذكرات واستقصاء الحقائق، والاستبيان هو "أداة للحصول على الحقائق وتجميع البيانات عن الظروف والأساليب القائمة بالفعل، ويعتمد الاستبيان على اعداد مجموعة من الأسئلة حيث ترسل هذه الأسئلة لعينة ممثلة لجميع فئات المجتمع المراد فحص آرائه"¹ وعلى هذا الأساس قمنا بتوزيع مجموعة من الاستبيانات الموجهة لجمهور المستفيدين بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي – بليدة 02- ومحاولة منا للربط بين فرضيات الدراسة ودليل الاستبيان بني الاستبيان على المحاور التالية:

المحور الأول: تناولنا فيه الاستقبال والتوجيه بمكتبة الكلية

المحور الثاني: تناولنا فيه علاقة المستفيد بمكتبة الكلية

المحور الثالث: تناولنا فيه خدمات الإعارة ونظام البحث

المحور الرابع: تناولنا فيه علاقة الموظفين بالمستفيدين من مكتبة الكلية

¹ بدر، احمد. أصول البحث العلمي ومناهجه. مصر: المكتبة الاكاديمية، 1996. ص. 335

الدراسة 01: للباحث "محمد رحايلي" بعنوان: الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية: دراسة ميدانية ومقارنة، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات، تخصص اعلام علمي وتقني، بجامعة منتوري قسنطينة، 2005.

وكان الهدف من الدراسة الوقوف على مدى تطبيق المكتبات العامة بولاية قسنطينة وتسهيل الضوء على جوانب العمل المكتبي، وإبراز أهمية الجودة في أداء المكتبات العامة ووظائفها الداخلية التي تسعى الى تقديم خدماتها لشريحة كبيرة من المستفيدين ومن مختلف الاعمار والفئات.

ولغرض تحقيق الأهداف السابقة الذكر تم الاعتماد على المنهج الوصفي، كما كان المجال المكاني لهذه الدراسة بالمكتبات العامة عبر ولاية قسنطينة، حيث أجريت الدراسة مع الموظفين والمستعملين المنخرطين في المكتبات العامة.

ولقد تم الاعتماد على الملاحظة والاستبانة كأداة لجمع البيانات ، وقد خلصت الدراسة الى جملة من النتائج وهي ان الجودة تتمثل في الإجابة إيجابيا على متطلبات المستفيدين وفي سرعة الإجابة على المعلومة من المستعمل تماشيا مع التغيرات السريعة ، واقتناء مصادر المعلومات بمختلف أنواعها وضم كل ما هو جديد بشكل دوري لتلبية متطلبات المستفيدين ، السير الحسن للموارد المالية المخصصة لاقتناء وتوزيع وسائط المعلومات ومصادرها الحديثة واستغلال شبكة الانترنت ، كما ان الجودة مسؤولية تقع على عاتق المكتبي والمسؤولين والاداريين .¹

الدراسة 02: دراسة للباحث "السعيد بوعافية" تحت عنوان: قياس جودة الخدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات تخصص اعلام علمي وتقني، بجامعة منتوري قسنطينة سنة 2006.

ولغرض تحقيق الأهداف السابقة الذكر تم الاعتماد على المنهج التحليلي لتحليل البيانات والمنهج الوصفي للجانب النظري، كما تم الاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي كمقياس النزعة المركزية، كان المجال المكاني لهذه الدراسة هو مكتبة احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة، اما

¹رحايلي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية: دراسة ميدانية ومقارنة. الجزائر: [د.ن.]، 2005. مذكرة ماجستير في: تخصص الاعلام العلمي والتقني. جامعة منتوري قسنطينة

بالنسبة للعينة فقد تم اختيار العينة العرضية من المجتمع الأصلي المتكون من 218 باحث وباحثة ما بين درجات الماجستير ودكتوراه العلوم.

ولقد فرضت هذه العينة وطبيعة الموضوع على الباحث اتباع أدوات جمع البيانات التالية:

استمارة الاستبيان والمقابلة والملاحظة، ولقد خلصت هذه الدراسة الى انخفاض مستوى جودة خدمات المكتبة نظرا لكون توقعات المستفيدين لجودة الخدمة المكتبية مرتفعة عن ادراكاتهم لها.¹

الدراسة 03: دراسة للباحث "السعيد بوعافية" تحت عنوان: إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية: جامعة منتوري بقسنطينة نموذجا، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم المكتبات بجامعة قسنطينة 02 سنة 2013

حيث كان الباحث يهدف من خلال هذه الدراسة للوقوف على الأداء الحالي للمكتبة المركزية بجامعة منتوري من خلال دراسة واقعها، والوقوف على اتجاهات كل من العاملين والمستفيدين من طلاب الدراسات العليا وهيئة التدريس نحو استخدام أساليب إدارة الجودة في تنظيم المكتبات الجامعية وإدارتها وخاصة المكتبة المركزية بجامعة منتوري موضع الدراسة بغرض تحقيق جودة الخدمة والارتفاع بمستوى الخدمة.

ولغرض تحقيق الأهداف السابقة الذكر تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وكان المجال المكاني لهذه الدراسة هو جامعة منتوري قسنطينة وبالتحديد المكتبة المركزية، اما بالنسبة للعينة فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من خلال فئة هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا في حين اعتمد الباحث أسلوب العينة القصدية بالنسبة للعاملين في المكتبة المركزية محل الدراسة ولقد فرضت هذه العينة وطبيعة الموضوع على الباحث اتباع أدوات جمع البيانات التالية:

استمارة الاستبيان والمقابلة والملاحظة ، ولقد خلصت هذه الدراسة الى نتائج متعلقة بأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا حيث ان رضا هؤلاء كل من المتغيرات بمحور مقتنيات المكتبة وملائمتها والمتغيرات المتعلقة بإدارة المكتبة وبيئة العمل والعاملين بانسياب المعلومات وتقنياتها يميل الى الموافقة الى حد ما ، اما بالنسبة للمتغيرات المتعلقة بجودة الخدمة وسهولة الحصول عليها يميل الى الموافقة ، اما النتائج المتعلقة بالعاملين بالمكتبة محل الدراسة ، خلصت هذه الدراسة بان رضا

¹بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات. الجزائر: [دن]، 2006. مذكرة ماجستير في تخصص الاعلام العلمي والتقني. جامعة منتوري قسنطينة

العاملين عن المتغيرات بمحور المعلومات والمعايير وبمحور العمل الجماعي والتنسيق ومحور تحسين الجودة ونتائجها ومحور التركيز على مستخدمي المكتبة يميل الى موافقة الى متوسط الى حد ما .¹

الدراسة 04: الدراسة للباحث " زين الدين كادي" تحت عنوان: التكوين في علم المكتبات وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالغرب الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم المكتبات، بجامعة وهران، 2015.

حيث كان الباحث يهدف من خلال هذه الدراسة الى تطبيق النظريات الإدارية الجديدة التي تواكب التحولات التكنولوجية والبحث في سبل اعداد المكتبي القادر على التعامل مع المعلومات الرقمية واستخدام اوعية المعلومات الالكترونية داخل المكتبات الجامعية، ودراسة العلاقة بين انتاج الكوادر البشرية المؤهلة وتطبيق الجودة في هذه المؤسسات. ولغرض تحقيق الأهداف السابقة الذكر تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وكان المجال المكاني لهذه الدراسة هو كل الجامعات التي تنتمي الى الغرب الجزائري، اما بالنسبة للعينة فقد قام الباحث باختيار عينة عرضية شملت حاملي الشهادة الجامعية في التخصص.

ولقد فرضت هذه العينة وطبيعة الموضوع على الباحث اتباع أدوات جمع البيانات التالية:

استمارة الاستبيان والمقابلة والملاحظة، ولقد خلصت هذه الدراسة الى ان المناهج الدراسية لعلوم المكتبات تعاني من بعض القصور في مواكبة التطورات الحديثة بالإضافة الى ان منهجية تطبيق إدارة الجودة الشاملة رغم بساطته من الناحية العلمية الا انه في الواقع يصطدم بمشاكل جمة تعرقل تجسيد إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة الجامعية محل الدراسة.²

أهمية الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة:

كل الدراسات السابقة لها علاقة جزئية بدراستنا، أي انها تدرس موضوع إدارة الجودة الشاملة من جوانب مختلفة، اما دراستنا التي نحن بصدد تقديمها فتتمثل في معرفة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من طرف المستفيدين من مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي – بليدة 02-

¹بوعافية، السعيد. إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية: جامعة منتوري قسنطينة نموذجاً. الجزائر: [د.ن]، 2013. أطروحة دكتوراه في: العلوم في علم المكتبات. جامعة منتوري قسنطينة

²كادي، زين الدين. التكوين في علم المكتبات وادرة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالغرب الجزائري. الجزائر: [د.ن]، 2015. أطروحة دكتوراه في: تخصص علوم علم المكتبات. جامعة وهران

12-ضبط المفاهيم والمصطلحات الأساسية للدراسة:

ان تناول أي بحث علمي للدراسة يستدعي ضرورة توضيح المصطلحات والمفاهيم الرئيسية التي تركز عليها الدراسة، ولهذا لا يمكن لأي باحث ان يدخل مباشرة في بحثه دون الإشارة الى المفاهيم المعتمدة في بحثه فيما يلي المفاهيم الأساسية للدراسة:

الجودة: لقد وردت عدة معاني في اللغة لكلمة الجودة ونحاول فيما يلي ذكر البعض منها:

"جاء لفظ **QualityControl** بمعنى التحكم النوعي أي عملية اخذ عينة عشوائية اثناء اجراء احدى العمليات مثلا اثناء الطباعة لمعرفة نوعية الطبع "

"كما ورد مصطلح **QualityPaperbak**: بمعنى ضبط النوعية أي إجراءات مراقبة وتنظيم عملية انتاج لتأمين معايير ملائمة ومواصفات مقبولة"¹

إدارة الجودة الشاملة: هي فلسفة إدارية مبنية على مجموعة من المبادئ وهي تشمل جميع افراد المؤسسة ومستوياتها الإدارية في جهد متواصل للتحسين المستمر من اجل تطوير الأداء وتحقيق رضا الزبون.²

المكتبات الجامعية: عرفت المكتبات الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها، وفي مجملها تصب في واد واحد. حيث عرفت الموسوعة العربية للمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات والمكتبة الجامعية بانها: " مكتبة او نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره الجامعة بمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات."³

¹ الشامي، محمد احمد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988. ص.925
² يحيياوي، الهام. أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير البرمجيات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الجزائرية لصناعة البرمجيات. مجلة العلوم الإنسانية، 2013. ع.28 . ص.179
³ رفعت، وائل، محمد، علي. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014. ص.133

الفصل

الثانيني

تمهيد:

المكتبة الجامعية ميزة تابعة للجامعة وخدماتها ووظائفها وأهدافها كونها تحتل موقع القلب النابض في الجامعة، وذلك لأنها تساهم بشكل كبير في تحقيق اهداف الجامعة كالتدريس والبحث العلمي، حيث تشارك في صلب العملية التعليمية، بل تعتبر احدى مقومات الأساسية في تقييم الجامعة العصرية الاعتراف بها على المستويات الاكاديمية الوطنية والدولية، كما تسعى لتنفيذ العديد من الأدوار والتي تساعد على رفع مستوى خدماتها وتلبية احتياجات مستخدميها.

وهذا الفصل خصصناه للحديث عن المكتبة الجامعية كونها عينة بحثنا حيث نحاول من خلاله الامام بمختلف العناصر الأساسية لها، انطلاقا من تعريفها، أهدافها، اساسياتها، وظائفها، امكانياتها. وسنتطرق بصفة عامة الى تعريف الجودة والجودة الشاملة وبعض الأساسيات التي تخص هذه الدراسة.

المبحث الأول: ماهية المكتبات الجامعية

1. تعريف المكتبة الجامعية: تعرف المكتبة الجامعية بعدة تعاريف نذكر منها:

المكتبة الجامعية مؤسسة علمية وثقافية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين الذين ينتسبون الى الجامعة او الكلية او المعهد، وكذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها لأغراض الدراسة او العمل.¹

كما تعرف أيضا:

بالمفهوم العلمي الحديث هي احدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي، ولا يقل هذا الدور في أهميته وضرورته عن أي دور اخر يمكن ان تقوم به اية مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي.²

وفي تعريف اخر لها كذلك: هي المكتبات التي توجد بالجامعات والكليات والاقسام العلمية، تقدم خدماتها لجميع العاملين بالجامعة من طلاب وأعضاء هيئة التدريس واداريون، وتوفير مصادر المعلومات. تساند المناهج الدراسية وتوفير كذلك المصادر التي تساعد الطلاب على انجاز ابحاثهم، كما توفر الرسائل الجامعية التي نوقشت في الكلية او الجامعة لكي يستفيد منها طلاب الدراسات العليا³ ومن خلال التعريفات يتضح لنا ان المكتبة هي اهم مؤسسات التعليم العالي والعصب المحرك لأي جامعة، فنجاح الجامعة يقاس بمدى نجاح المكتبة في تقديم خدماتها والقيام بوظائفها.

2. اهداف المكتبة الجامعية:

ولكي نحدد اهداف المكتبة الجامعية فلا بد لنا أولا من فهم عميق للدور الذي تلعبه الجامعة في المجتمع، والذي يتمثل في الناحيتين الثقافية والتعليمية من اجل خدمة اهداف الامة القومية والاجتماعية والسياسية والعلمية وهذه الأهداف يمكن حصرها في النقاط التالية:

- تهيئة المعرفة وتعميمها وتطورها ونقلها وتعليم وتدريب الافراد وثقيف المجتمع وربط نشاط الجامعة بمتطلبات خطة التنمية

¹ عيسى الياسوري، أروى. حوسبة المكتبات الجامعية. عمان: دار الدجلة، 2015. ص. 34
² عودة علوي، محمد؛ مجبل لازم، المالكي. المكتبات (الوطنية - الجامعية - المتخصصة - العامة المدرسية). القاهرة: الوراق للنشر والتوزيع، 2007. ص. 31

³ دباس ربا، احمد. المرجع الى علم المكتبات. عمان: دار الدجلة، 2015. ص. 71

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وإدارة الجودة الشاملة

- النهوض بالحركة العلمية والبحث العلمي، الى رفع المستوى وبمعدل تقدم متزايد، لكل الراغبين من ذوي الكفاءة ضمن متطلبات خطة التنمية
- تلبية حاجيات الامة بتزويدها بالمختصين في جميع الميادين والاسهام في التنمية الاجتماعية والاقتصادية¹
- اعداد الكوادر المتخصصة من الفئات التالية:
 - الأساتذة الجامعيين والمفكرين والعلماء
 - المدرسين للدراستين المتوسطة والثانية
 - الباحثين العلميين، وتدريبهم لتكوين اعلی الكفاءات في مجالات البحث العلمي التي تحتاجها مراكز ومعاهد ومؤسسات البحث العلمي في مختلف دوائر الدولة ومنشأتها
 - اعداد وتهيئة المختصين في مختلف التخصصات التي تتطلبها عمليات التنمية الشاملة في المجتمع
 - اعداد المختصين اللازمين لتطوير الإنتاج والخدمات في مختلف القطاعات ومحتواها مع حاجات المجتمع ومتطلبات خطة التنمية، ومنح شهادات متنوعة لهذا الغرض²
 - العمل الدائم على تحقيق التطور المتوازن بين العلوم النظرية وبين الجوانب التطبيقية منها
 - العمل على ان تكون الجامعة مركز اشعاع خلاق للثقافة بمنتهى القيم الاجتماعية والخلقية، ويصون القيم العربية والإسلامية الاصلية
 - تبسيط المعارف والعلوم المتقدمة، ونشرها والاسهام بوجه عام في الترقية الثقافية للمجتمع والمساعدة على تطوره نحو مسؤولية عظمى لكل فرد³

¹ المبروك، حسن السعيد. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق، 2014. ص ص. 66-67

² ربيعي، مصطفى عليان. إدارة المكتبات (الأسس والعمليات). ط.2. عمان: دار صفاء، 2005. ص.36

³ احمد سعيد، حسن. المكتبة الجامعية (نشأتها، تطورها، أهدافها، وظائفها). بيروت: دار الجيل، 1995. ص. 26

3. أهمية المكتبات الجامعية:

ان للمكتبات الجامعية أهمية كبيرة بالنسبة للمجتمع الأكاديمي المستفيد منها، من خلال ما توفره من معلومات علمية وتقنية اللازمة لإجراء البحوث العلمية الجامعية وما تحتويه من دراسات حديثة هذا من جهة وبالنسبة للجامعة في حد ذاتها من جهة أخرى، حيث ان نجاح الجامعات أصبح مرهون بمدى فاعلية مكتباتها وكفاءتها في تلبية الاحتياجات الفعلية لمستفيديها كما نجد <<عبد المجيد فادي >> وضح أهمية المكتبات الجامعية في النقاط التالية:

- تعمل على تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس
- تعمل على تشجيع النشر العلمي (بحوث ودراسات وكتب)
- تساهم في البناء الفكري للمجتمع
- حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه واتاحته للاستعمال
- تعليم واعداد كوادر بشرية متخصصة¹

4. وظائف المكتبات الجامعية:

1- وظائف إدارية:

وتتمثل في:

- ✓ تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها العمل على تسيير العمل في المكتبة ومتابعة تنفيذها.
- ✓ اختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها.

2- وظيفة فنية:

وتتمثل في:

- ✓ بناء المجموعات والمصادر وتنميتها بما يضمن توفير المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها.

¹ فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة، 2006. ص. 167

✓ تنظيم تلك المجموعات باستخدام التقنيات المختلفة.¹

5. إمكانات المكتبات الجامعية:

لكي تتمكن المكتبات الجامعية من تحقيق الأهداف التعليمية والبحثية للجامعة لابد من تتوافر عدة موارد ومتطلبات رئيسية وهي كالتالي:

1. الإمكانات البشرية: يعتبر المورد البشري من اهم الموارد التي تقوم عليها المكتبات الجامعية بحث هذه الأخيرة لم تعد مجرد مكتبة تقليدية صغيرة الحجم يديرها موظف واحد كما كان الحال منذ زمن بعيد وتطورها وزيادة حجمها وعدد المستفيدين منها وتعدد نشاطاتها أدى لزيادة الحاجة للموظفين ذوي المؤهلات العلمية والمهنية متنوعة لأداء الخدمات المتعددة والمتنوعة²

وقد تم تصنيف فئات العاملين في المكتبات الجامعية حسب "ولسون" و"توباوبر" على النحو التالي:

• **المؤهلين:** وتظم المؤهلون الاداريون (مدير المكتبة، مساعد المدير، رؤساء الأقسام، المؤهلون الفنيون للإشراف على التزويد، الفهارس، التجليد...)

المؤهلون الباحثون (المراجع، الببليوغرافيا، الدوريات...)، المؤهلون التعليميون للقيام بعملية الإعارة، كما نظم العاملون بالمكتبات الفرعية.

• **غير المؤهلين:** وتشمل هذه الموظفين الإداريين كما يطلق عليهم تسمية "الكتابيون" للقيام بمختلف الاعمال الإدارية مثل: الحسابات، السكرتارية.

• **فئات أخرى:** وهم الطلاب المساعدون، عمال النظافة والصيانة والحراس.

2. **الإمكانات المالية:** حيث تعتبر الميزانية عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية فكما كانت الميزانية كبيرة كلما كانت الحاجة الى الخدمات المكتبية المتعددة والمتطورة، كما تسعى بعض المكتبات الجامعية الى تخصيص جزء من ميزانية المكتبة لتلبية

¹ المدادحة، احمد نافع؛ مطلق، محمود حسن. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2012.ص.

² بدر، احمد. المكتبات الجامعية: تنظيمها وادارتها، خدماتها ودورها في تطوير البحث العلمي.ط.4. القاهرة: دارغريب، 2001.ص.105

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وإدارة الجودة الشاملة

احتياجات اقسام المكتبة الفنية التي تشمل التزويد والفهرسة والتصنيف، وعادة ما تقوم إدارة المكتبة بالاحتفاظ بمبالغ أخرى لتأمين الخدمات العامة (المباشرة)¹

3. الإمكانيات المادية: والتي تشمل كل من:

- الموقع والمبنى: ويمثل موقع المكتبة الجيد أحد المتطلبات الأساسية في تقديم الخدمة المكتبية بصورة أكثر فعالية، فقد اهتمت المعايير الموحدة للمكتبات الجامعية بالمواصفات الخاصة بمواقع المكتبات الجامعية في مبنى يتيح لها ان تؤدي دورها داخل الجامعة، ويسمح لها بإدارة العمليات والخدمات والإجراءات المكتبية المنطوية بها بالإضافة الى ضرورة استيعاب المبنى بمجموعاتها والمجتمع المستفيد منها.²
- الأثاث والتجهيزات: حيث تحتاج المكتبات الجامعية مجموعة من التجهيزات الضرورية والاثاث لتقديم خدماتها والمتمثلة في:

- الأثاث: تتوفر على المكاتب، الطاولات، الرفوف، الافرشة الأرضية، لوحات الإعلانات، أدوات المكتبة والمتمثلة في طابع رسمي للتاريخ وطابع ختم للمكتبة، ملصقات، أدوات الترميم³
- التجهيزات: وتشمل التجهيزات توفير تقنيات المعلومات المستخدمة في المكتبات والتي من بينها: الفاكس، المصغرات الفيلمية، الميكروفيش، وأجهزة قراءتها بالإضافة الى الأقراص المدمجة والحاسب الالي.⁴

4. الإمكانيات المعلوماتية:

ينبغي على المكتبات الجامعية لكي تكون قادرة على أداء دورها بكفاية وفعالية ان تتوفر على الموارد المعلوماتية اللازمة التي تلي احتياجات المستفيدين منها وتتلاءم مع البرامج الاكاديمية، وقد اشارت المعايير الموحدة الامريكية بصورة ان تكون مجموعات المكتبة الجامعية ذات حجم ونوعية ملائمة لسد

¹ بويعل، أحلام. استعدادات المكتبات الجامعية الجزائرية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين: دراسة ميدانية بمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمه-. الجزائر: [دن.], 2018. مذكرة ماستر في: تخصص تكنولوجيا المعلومات والتوثيق. جامعة بسكرة. ص.ص. 43-44

² بدر، احمد. مرجع سبق ذكره. ص. 289

³ حريدي، عبد الحميد. إدارة الوقت لدى عمال المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. الجزائر: [دن.], 2013. مذكرة ماستر في: تخصص إدارة اعمال المكتبات ومراكز التوثيق. جامعة قسنطينة. ص. 16

⁴ القبان، نجاح قبان. التجهيزات الالية لمكتبات التعليم العالي في المكتبة العربية السعودية: دراسة لواقع التطبيقات الحاسوبية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2001. ص. ص. 63-64

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وإدارة الجودة الشاملة

كافة الاحتياجات التعليمية، فيجب ان تشمل المكتبة الجامعية على المصادر الضرورية الورقية منها واللاورقية لتدعيم برامج التعليم الجامعي في كل مستوياته.¹

¹ موسى، غادة عبد المنعم. مكتبات المؤسسات التعليمية: ماهيتها - ادارتها - خدماتها - تسويقها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012. ص.183

المبحث الثاني: مدخل الى الجودة

1- مفهوم الجودة:

لغة: أصلها من الجود والجيد نقيض الرديء¹

اصطلاحاً: هي كلمة مشتقة من الكلمة اليونانية **Qualities** ويقصد بها طبيعة الشيء ودجة صلاحه²

اما معهد الجودة الفدرالي الأمريكي: عرف الجودة بانها أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء³

وأيضاً: الجودة هي أداء عملية معينة إنتاجية كانت او خدمية وفقاً لمعايير محددة سلفاً. تمثل اعلى مستوى لرضا المستهلك او متلقي الخدمة او المستفيد منه. بمعنى ان الجودة هي مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي تحملها السلعة او الخدمة والتي تحدد الى أي مدى تم تحقيق احتياجات ورضا العميل⁴

والجودة من منظور ديني هي كما قال الله تعالى >> **إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا**<< سورة الكهف الآية 30

يتضح لنا من خلال التعريفات السابقة ان الجودة تعني تحقيق الحد الأقصى من النتائج

الإيجابية او تحقيق درجة عالية من رضا المستفيد من الخدمات او المنتجات المقدمة.

¹ ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين. لسان العرب. القاهرة: دار المعارف، 1908. ص.72

² السامرائي، مهدي صالح. إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي. عمان: دار جرير، 2006. ص.27

³ نفس المرجع. ص. 28

⁴ مدحت، أبو النصر. اساسيات إدارة الجودة الشاملة TQM. القاهرة: دار الفجر، 2008. ص.63

2- التطور التاريخي للجودة:

لقد تم الاهتمام بالجودة بصيغ ومفاهيم مختلفة ومتعددة، جميعها تهدف الى تحسين جودة المنتج. عموماً يمكن القول ان التطور التاريخي للجودة خضع ومزال يخضع لسلسلة من التطورات المستمرة. وهناك أربع مراحل تاريخية اقترحها "جارفين" كمقياس لمراحل تطور الجودة باي منظمة.

- **المرحلة الأولى:** امتدت هذه المرحلة من القرن التاسع عشر حتى أوائل القرن العشرين في الغرب، فهذه المرحلة كان التركيز على التحديد الواضح لمواصفات المنتج بالإضافة الى تحديد الخطوات اللازمة لصنع المنتج وكانت أدوات القياس هي وسائل المفتشين للتمييز بين المنتجات الجيدة والرديئة، والجدير بالذكر ان النظرة السائدة للجودة في هذه المرحلة كانت تذهب الى انها مشكلة يجب حلها لضمان تماثل المنتجات.¹
- **المرحلة الثانية:** وتسمى مرحلة ضبط الجودة وامتدت من العشرينيات من القرن العشرين حتى الخمسينيات منه، وهنا تم التركيز على حاجات الزبون وتحديد ما من خلال الابعاد المتمثلة في جودة التصميم وجودة المطابقة. ولتحقيق ذلك ركزت هذه المرحلة على عمليات الفحص والوقاية التي بإمكانها تحسين الجودة والوصول بالمنتج الى درجة المطابقة بين ما تم تصميمه وما يرغب بها الزبون كل ذلك يجب ان يتم في حدود التكلفة التي تناسب الزبون.²
- **المرحلة الثالثة:** وتسمى هذه المرحلة بمرحلة توكيد الجودة وامتدت من الخمسينيات حتى الستينيات. ومع استمرار النظرة للجودة على انها مشكلة تتطلب خلاصاً الا ان التوجيه اخذ منحى أكثر قدرة على المبادرة (proactive)، بالإضافة الى ذلك أصبحت المسؤولية لا تقتصر على إدارة واحدة تتحكم بالجودة حيث أدركت المنظمات ان الجودة ينبغي ان تكون مسؤولية المنظمة. حيث أصبحت الجودة في هذه المرحلة جزءاً لا يتجزأ من خطط المنظمة وأصبح تنسيق الجودة بين الأقسام والمجموعات المختلفة على راس الأولويات.³
- **المرحلة الرابعة:** وهي ملائمة المنتج للمتطلبات الكاملة وتسمى بالإدارة الاستراتيجية للجودة، وتمتد هذه المرحلة حتى وقتنا الراهن. وهنا قد تم التركيز على حاجات ورغبات الزبون التي لم يدركها بعد وهي الصفات التي في حالة غيابها لا تعتبر ضمن ابعاد مستوى

¹ بديسي، فهيمه. إدارة الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق. مجلة العلوم الإنسانية، 2004. ع.21. ص.94

² علوان. قاسم نايف. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001:2000. عمان: دار الثقافة، 2009. ص.30

³ بديسي، فهيمه. مرجع سبق ذكره. ص.95

رضا الزبون لكن في حالة وجودها فان مستوى الرضا لديه يزيد. ويدعو التوجه في هذه المرحلة الى النظر للجودة ليس فقط من وجهة نظر المنظمة لكن أولا وأخيرا من منظور الزبون المتلقي للخدمة.¹

3- أهمية الجودة:

للجودة أهمية استراتيجية كبيرة سواء على مستوى المستهلكين او المستوى الشركات على اختلاف أنشطتها او على المستوى الوطني للبلاد اذ انها تمثل أحد اهم العوامل الأساسية التي تحدد حجم الطلب على منتجات المنظمة. ويمكن تناول هذه الأهمية كما يلي:

1. سمعة الشركة: تستمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، ويتضح ذلك من خلال ذلك من خلال العلاقات التي تربط الشركة مع المجهزين وخبرة العاملين ومهارتهم المنظمة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق المنظمة الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المنظمات المماثلة لها.²
2. المسؤولية القانونية للجودة: تتزايد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا منظمات وشركات تقوم بتصميم منتجات او تقديم خدمات غير جيدة في انتاجها او توزيعها، لذا فان كل شركة صناعية او خدمية تكون مسؤولة قانونيا عن كل ضرر يتسبب للفرد او الزبون من جراء استخدامه لهذه المنتجات.³
3. المنافسة العالمية: ان التغيرات السياسية والاقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات الى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي. وفي عصر المعلومات والعولمة. تكتسب الجودة أهمية متميزة اذ تسعى كل من الشركة والمجتمع الى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام والحصول على مواطن قدم في الأسواق العالمية. فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات الشركة أدى ذلك الى الحاق الضرر بأرباح الشركة، ومن ثم التأثير على الميزان التجاري للبلد.⁴
4. تساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري، ويعزز الثقة في منتجات الشركة. عندما يكون مستوى الجودة منخفضا يؤدي ذلك الى عزوف المستهلك عن شراء منتجات

¹ علوان، قاسم نايف. مرجع سبق ذكره.ص.33

² إسماعيل، محمد عمر. اساسيات الجودة في الإنتاج. القاهرة: دار الكتب العربية للنشر، 2000، ص12

³ نفس المرجع. ص.13

⁴ حسن علي، علي. الإدارة الحديثة لمنظمات الاعمال. عمان: دار حامد للنشر، 1999. ص.221

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وإدارة الجودة الشاملة

الشركة. ان عدم رضا المستهلك هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه، او من القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستهلك منه. وبسبب انخفاض الجودة او عدم جودة المواصفات الموضوعية ظهرت جماعات حماية المستهلك وارشاده الى المنتجات الأكثر جودة وامانا.

5. التكاليف وحماية السوق: تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع العمليات ومراحل الإنتاج من شأنه ان يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء وتلافيمها لتجنب تحمل كلفة إضافية الى الاستفادة القصوى من المكائن والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح الشركة.¹

4- ابعاد الجودة:

ان الدرجة التي تستطيع بها المنتجات ان تحقق الغرض الأساسي من تقديمها تعتمد على عدة ابعاد تتعلق برضا الزبون وتمثل هذه الابعاد في:²

الأداء:

يشير هذا البعد الى الخصائص الأساسية للمنتج مثل السرعة، التنافسية

الاعتمادية:

تشير الى الاتساق والثبات في الأداء

الخصائص الخاصة:

ويشير هذا البعد الى خصائص إضافية للمنتج مثل الأمان او سهولة الاستخدام او التكنولوجيا العالية

التوافق:

يشير الى المدى الذي يتوافق فيه المنتج مع توقعات الزبون، والأداء الصحيح من اول مرة، وماله من أثر على تحسين وفاعلية العملية التسويقية.

¹ علوان، قاسم نايف. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم، عمليات، تطبيقات. عمان: دار الشروق، 2006. ص ص. 33-34
² التميمي، فواز؛ الخطيب، احمد. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9001. عمان: عالم الكتب الحديث، 2008. ص ص.

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وإدارة الجودة الشاملة

خدمات ما بعد البيع: اما هذا البعد فيشير الى بعض أنواع خدمات ما بعد البيع، مثل معالجة شكاوى الزبائن، او التأكد من رضاهم.

الصلاحية (الديمومة): تشير الى مدة بقاء المنتج، بمعنى مدة طول العمر التشغيلي للمنتج.

ويقسم الباحث ستار (star) هذه الابعاد الى ابعاد وظيفية وغير وظيفية، اما الابعاد الوظيفية فتتمثل في:¹

-الاستفادة من المنتج أي الغرض الذي من اجله تمت عملية الإنتاج

- وظيفة الاعتماد: تتضمن التطابق مع المعايير، العمر الافتراضي، تكلفة الصيانة، الضمانات

- العوامل الإنسانية: تتضمن توفير عامل الأمان والراحة والملائمة

اما الابعاد غير الوظيفية فتتمثل في:

-المظهر الخارجي

- الانطباع الذاتي للزبون (السعر والشهرة)

- التنوع

¹ التميمي، حسين عبد الله. إدارة الإنتاج والعمليات: مدخل كمي. عمان: دار الفكر، 1997. ص.611

1- مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

هناك عدة تعريفات لإدارة الجودة الشاملة او ما يعرف ب(TQM).

يعرفها "جوران" بأنها ليست سلسلة من البرامج بل هي نظام اداري والذي من خلاله يمكن من خلاله تطبيق الكثير من الادوات التي قامت بها إدارة الجودة بتطويرها بصورة فعالة في المؤسسة،¹ في حين لا يمكن جني الفوائد كاملة دون احداث تغيير في سلوكيات العاملين وكذا احداث تغيير على أوضاع التشغيل اليومية واولويتها من اجل تحقيق النجاح في عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة. فانه يتعين على جميع اقسام الأقسام في المؤسسة الالتزام بجدية هذا التطبيق الى جانب الولاء للمؤسسة من قبل عاملها.²

وفي تعرف اخر: إدارة الجودة الشاملة هي خلق ثقافة متميزة في الأداء، حيث يعمل المديرون والموظفون بشكل مستمر لتحقيق الجودة بشكل صحيح وفعالية عالية وفي اقل وقت ممكن.³

يتضح مما سبق ان كل التعريفات أجمعت على ان الجودة الشاملة تتحقق من خلال رضا العميل على الخدمات او المنتجات، أي ان من يستفيد بشكل مباشر من الخدمة او المنتج هو الذي يمكن ان يحكم على مستوى جودتها.

¹ الدرادكة، مأمون. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار صفاء، 2001. ص.20

² مختار، حسن سليم حسين. إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. القاهرة: مكتبة بيروت، 2007. ص.88

³ خضير، كاظم حمود. إدارة الجودة الشاملة. ط.5. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2016. ص.71

2- نشأة إدارة الجودة الشاملة:

تشير جميع الأدبيات والمصادر المتخصصة ان اليابان هم اول من تبني مفهوم الجودة في الإنتاج والعمل في المؤسسة الصناعية وكان ذلك خلال الخمسينيات من القرن الماضي بعد ما لحقها من خسائر فادحة جراء الحرب العالمية الثانية في ترسانتها العسكرية والصناعية والاقتصادية بوجه عام وقد حققت اليابان من جراء تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة في العمل والإنتاجية نتائج عظيمة ادهشت المنتجين والصناعيين في مختلف الدول لاسيما في الولايات المتحدة الامريكية. مما جعل بعض المفكرين الأمريكيين والذين يعتبرون من الرواد الأوائل لهذا المدخل.¹

كما أثر مفهوم الإدارة العلمية "فريدريك تايلور" بقوة على طبيعة ومفهوم الجودة الشاملة في المنظمات الصناعية بالتركيز على كفاءة الإنتاج وتفكيك العمل الى مهام أصغر حيث قامت اقسام المراقبة المستقلة بتأدية مهام الفحص الذي يظهر التمايز بين المنتج ذو جودة من غيره.²

ويعتبر المفكر "إدوارد ديمينج" (1900-1993) من الأوائل الذين نادوا باستخدام وتطبيق الأساليب الإحصائية والعيانات في مكتب الاحصائيات في الولايات المتحدة الامريكية سنة 1940. اذ ان التصور " لإدوارد ديمينج" حول الجودة الشاملة هو 85% من أنظمة العمل خاطئة والعمال لا يحتملون أكثر من 15% من الأخطاء في طرق العمل.³

3- مستويات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

يقصد بمستويات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المزايا والخصائص والسلوكيات التي تتصف بها المؤسسة في لحظة معينة لتبين درجة علاقتها بهذه الإدارة. وهذه المستويات هي:

المستوى الأول: (عدم الالتزام)، فهنا المؤسسة لا تملك خططاً طويلة المدى للتحسين المستمر وغير مقتنعة بفوائدها، فهي لا تهتم بفلسفة إدارة الجودة الشاملة بالشكل الكافي، بل تركز فقط على الحصول على شهادة الايزو استجابة لمتطلبات الزبائن.

المستوى الثاني: (المنحرفين)، حيث تنحرف المؤسسة نحو إدارة الجودة الشاملة دون وضع قواعد أساسية وخطط رسمية، أي تسرعها نحو النتائج الإيجابية. الا ان إدارة الجودة الشاملة استراتيجية وتتطلب التحسين المستمر.

¹ السامرائي، مهدي. مرجع سبق ذكره. ص.23

² ايفان، جيمس؛ تر. سرور، علي إبراهيم سرور. الجودة الشاملة: الإدارة والتنظيم والاستراتيجية. الرياض: دار المريخ، 2009. ص. 27

³ بحوش، عمار. نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواد والعشرين. بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006. ص. 101

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وإدارة الجودة الشاملة

المستوى الثالث: (المندفعين)، فتمتاز المؤسسات بخبرة أكثر لتحسين الجودة والتي تمتد من ثلاث الى خمس سنوات، ويتم استخدام الأساليب وأدوات إدارة الجودة الشاملة استجابة لمتطلبات الزبائن.¹

المستوى الرابع: (المحسنين)، وفيه يتم تسيير المؤسسات في الاتجاه الصحيح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لكن ليس في كل النواحي، فهي مازالت عرضة للصعوبات غير المتوقعة لعمليات التحسين المستمر. وتراوح الفترة من ثلاث الى ثمان سنوات، وتدرك الإدارة أهمية الزبون والتغير الثقافي.

المستوى الخامس: (الحاصلين على الجوائز)، أي ان المؤسسات قد وصلت الى مرحلة النضج في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، فالثقافة السائدة من قيم، ثقة، علاقات جيدة، ومشاركة قد تطورت بشكل ممتاز لدرجة ان التحسين المستمر أصبح جزءا من المؤسسة.

المستوى السادس: (التميز العالمي)، حيث تمتاز المؤسسات بتكامل عملية التحسين واستراتيجية المؤسسة لتحقيق أكبر درجة ممكنة من الرضى لدى الزبائن، كما تسعى باستمرار للتعرف على مزايا المنتج لزيادة رضاهم، وينظر الى اشباع رغباتهم على انها هدف شخصي لكل فرد بالمؤسسة.²

4- مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

المهتم والمتابع للبحوث والدراسات والكتابات العلمية والميدانية في بعض المؤسسات سواء كانت إنتاجية او خدماتية يكتشف ان للجودة مبادئ أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتمثل هذه المبادئ في:

- ❖ التركيز على العملاء
- ❖ التحسين المستمر
- ❖ منع الأخطاء قبل حدوثها
- ❖ التركيز على العمليات مثل ما يتم التركيز على النتائج
- ❖ تعبئة خبرات القوى العاملة بالمنظمة
- ❖ العمل الجماعي والقيادة

¹ جودة، احمد محفوظ. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2004. ص ص. 208-213

² يحيى، الهام. مرجع سبق ذكره. ص. 185

5- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

يواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات العديد من المعوقات التي تحول دون الاستفادة من مميزات هذه الأخيرة وانعكاساتها الإيجابية وتتمثل أهم هذه المعوقات في الآتي:

1. عدم توفر المعلومات التي تعد بمثابة عصب إدارة الجودة الشاملة، وقد يشكل ذلك عائقاً كبيراً للمنظمات.
2. قصور إدراك المديرين لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، فضلاً عن تواضع قدرة هؤلاء المديرين على تطبيق أدوات الجودة الشاملة لاسيما التحسين والتطوير المستمر.
3. الخلط بين مفهوم جودة المنتج وبين مفهوم إدارة الجودة الشاملة، فان التركيز على الجودة عملية مؤقتة في اغلب الأحيان وان إدارة الجودة الشاملة عملية طويلة الأمد.
4. غياب الثقافة التنظيمية الفاعلة، ويقصد بها القيم والاتجاهات والسلوكيات التي يتشارك بها العاملون في المنظمة وقطاعاتها بشكل شامل.²
5. عدم استقرار الإدارة وتغييرها الدائم.
6. التركيز على الأهداف قصيرة المدى.
7. تقرير التطبيق قبل اعداد البيئة الملائمة.³
8. عدم القدرة على إيجاد وابتكار وصفات فنية تناسب مشاكل المنشأة وتلائم ظروفها.⁴
9. نقص الكفاءات البشرية المؤهلة في هذا المجال.
10. تخصيص ميزانية غير كافية من اجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

¹ غنيم، احمد محمد. إدارة الجودة الشاملة. القاهرة: المكتبة العصرية، 2009. ص. 53

² محمد، عبد الفتاح. إدارة الجودة الشاملة بمنظومات الرعاية الاجتماعية. الإسكندرية: دار الفتح، 2008. ص. 203-202

³ بدران، شبل، البيلاوي، حسن حسين. إدارة الجودة الشاملة في نظم التعليم. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2015. ص. 118

⁴ عبد الحليم، محمد فرح. أثر الجودة الشاملة في أداء كلية التجارة: ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية. ج. 2.

عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2009. ص. 346

11. عدم وجود انسجام بين أعضاء فريق العمل، او بين فرق العمل مع بعضهم.¹

¹ لشرف، نسيمه. معايير إدارة الجودة الشاملة كداعم لجودة الخدمات الاستشفائية: دراسة حالة مؤسسة العمومية الاستشفائية عميرات سليمان. الجزائر: [دن]، 2011. مذكرة ماستر في: تخصص تسويق الخدمات. جامعة قاصيدي مرياح ورقلة. ص. 24.

خلاصة الفصل:

يتبين مما سبق استحواذ الجودة بالاهتمام الواسع على توجهات الكثير من المؤسسات والمنظمات وذلك لما تحقّقه من أهمية تعود بالفائدة على هذه المؤسسات، التي من بينها المكتبات الجامعية التي أصبح المستفيد منها أكثر إدراكا لكيفية البحث عن جودة أفضل والخدمة الموثوق بها وسرعة الاستجابة، وهذا ما جعل المكتبات الجامعية مطالبة بإجراء تغييرات أساسية تبعا للمعطيات الجديدة لاحتياجات المستفيدين منها.

الفصل

الثالث

تمهيد:

تعتبر المكتبات الجامعية جزءا مهما من العملية التعليمية المتكاملة في الجامعات ؛ وكونها من الرافد الرئيسية للمعلومات التي تهتم جميع المستخدمين لها ، كان لابد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة لتحسين مستويات الجودة فيها ، وتمكين المكتبة من تقديم التميز في خدماتها ، حيث ان الهدف الرئيسي من انشاء المكتبات الجامعية يجب ان يكون في تطبيق الجودة الشاملة لتلك المكتبات ، ويرى الباحثون ان التطور السريع في كافة قطاعات الجامعة وانشطتها ، واستخدام التقنيات والتكنولوجيات الحديثة أدى إلى تزايد أهمية الجودة وادارتها ، وتعظيم دورها ، كما أدى تنوع المهام واتساع الدور الذي تقوم به المكتبات ومصادر المعلومات إلى زيادة الاهتمام بتطبيق الخاص بإدارة الجودة الشاملة ، وذلك بوصفه منهجا علميا ، ووسيلة للتطوير والنهوض بمستويات الأداء والخدمات في المكتبات الجامعية .

المبحث الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

1- مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

- هي أسلوب تفكير وطريقة عمل تسرع لإدخال التطور والتحسين المستمر للأداء العام بالمكتبة ورفع الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات من خلال سرعة انجاز المهام، عدم الازدواجية في اتخاذ القرار والاتقان في العمل مع الاعتماد على مبادئ الجودة (التركيز على المستفيد وتلبية احتياجاتهم ودعم الإدارة للعاملين).¹
 - والبعض الآخر عرفها بانها تلبية احتياجات ومتطلبات وتوقعات المستفيدين بحيث تتوافق معهم توافقا متناسقا ومنسجما وبالتالي تطبيقه لتحقيق الفائدة المرجوة منه لتحسين نوعية الخدمات المقدمة والعاملين والإنتاج ورفع مستوى الأداء وتقليل التكاليف وبالتالي كسب رضا المستفيد.²
 - وأيضا عرفت على انها: هي خلق أداء متميز يكافح المديرون والموظفون من خلاله بشكل مستمر من اجل تحقيق توقعات المستخدمين من المكتبة والتأكيد على أداء العمل بشكل صحيح.³
- من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بانها الدقة في تقديم الخدمة او المعلومة للمستفيد او الباحث بحيث تكون ملائمة تماما لاستفساراته ويشعر معها بالرضا والفائدة.

2- متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية لابد ن توفير مجموعة من المتطلبات وهي كالآتي:

- ✓ تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات ومراكز المعلومات
- ✓ قياس الأداء للجودة
- ✓ إدارة فاعلة للموارد البشرية بالجهاز الإداري والفني للمكتبات
- ✓ مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء

¹ إبراهيم، ثناء، فرحات، موسى. إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور حديث. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 2011. ص.28

² خرميط، فاضل عبد علي. أسس تطبيق الجودة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين – واليات التطوير. في: مجلة كلية التربية، 2013. ع.13. ص. 491-492

³ الخوالدة، محمود عبد الله. تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية. في: مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 2013. مج.21. ع.1. ص. 507

الفصل الثالث: اساسيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

- ✓ تدريب وتعليم مستمرين لكافة الافراد العاملين بالمكتبات
- ✓ ضرورة ايمان الإدارة العليا بأهمية مدخل اجارة الجودة الشاملة واهمية تطبيقها داخل المكتبة
- ✓ التأكد من تعاون كافة إدارات المكتبة في تبني فلسفة الجودة الشاملة¹

3- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

- التعرف على عناصر الجودة (العنصر البشري) في المكتبة ومراكز المعلومات
- تعليم عناصر إدارة الجودة الشاملة والتدريب عليها: من اجل الوصول الى الجودة الشاملة لابد ان يكون مبنيا على أساس من الوعي بأبعاد هذا المفهوم، وان هذا الوعي لن يأتي الا من خلال قيام المعنيين بمشروع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالتعليم والتربية على عناصر هذا المفهوم²
- تحديد مشاريع تحسين الجودة
- تكوين فرق العمل لتحسين الجودة
- تزويد هذه الفرق وتأهيلها بالتدريب
- إيجاد نظام للتحكم والرقابة من خلال إيجاد الثقافة التنظيمية الملائمة للتطبيق³

4- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

يمكن اجمال فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية فيما يلي:

- توفير الأداة لقياس الأداء في مجال خدمات المعلومات
- التأكيد على جودة الخدمة

¹ محمد عبيد، عصام. تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. الملتقى الأول حول الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات بالجودة الشاملة. الإسكندرية: 18-20 ديسمبر 2005. ص. 51

² بوعافية، السعيد. قياس جودة الخدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات. الجزائر: [د.ن.]. 2006. مذكرة ماجستير في: تخصص اعلام علي توثيقي قسم علم المكتبات. جامعة منتوري قسنطينة. ص 122-143

³ خرميط، فاضل عبد علي. مرجع سبق ذكره. ص. 506

الفصل الثالث: اساسيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

- توفير المزايا في مجال التسويق والعلاقات العامة
- تقديم الخدمات للعملاء والمستفيدين
- تحسين النواحي التنظيمية في الإدارة الى جانب رفع كفاءة أدائها
- تحسين الروح المعنوية للعاملين
- تنمية وتدعيم حلقة الربط الحيوية بين خدمات المعلومات والقطاع الإداري¹
- تمكين الإدارة من تحديد المشكلات بالطرق السليمة والتعامل معها من خلال الإجراءات الوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً²
- تنمية مهارات البحث والتعاون وتنظيم الوقت
- زرع روح المبادرة والمسؤولية لدى الموظفين³

5- اهداف إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

يرجى من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية تحقيق الأهداف التالية:

- (1) التخطيط الاستراتيجي وبناء القدرات المؤسسية للمكتبات ومراكز المعلومات
- (2) تحديد رؤية ورسالة للمكتبات ومراكز المعلومات
- (3) توفير إدارة مالية جيدة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بقسم تنمية المقتنيات بالمكتبات ومراكز المعلومات⁴

¹ الترتوري، محمد عوض، جويحان، اغادير عرفات. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. [د.م]: دار المسيرة للنشر والتوزيع، [د.ت]. ص.207

² قداررجا، طاهر. المدخل الى إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000. دمشق: دار الحصاد، 1998. ص.225

³ محرز، عبد القادر. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: الجامعة العالمية الإسلامية ماليزيا (Illum) أنموذجاً. في: مجلة افاق العلوم، 2019. مج.4. ع.14. ص.363

⁴ خضير، علي عبد الصمد. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. في: مجلة كلية التربية الأساسية، 2012. ع.76. ص.584.

الفصل الثالث: اساسيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

- (4) حدوث تغير وتطوير في أسلوب الإدارة وجودة الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات والتقليل من إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة¹
- (5) إرضاء المستفيدين من المكتبات وتلبية احتياجاتهم
- (6) تحسين بيئة العمل، وتنمية الموارد البشرية العاملة، وتقويم الأداء بشكل عام في المكتبات ومراكز المعلومات.²

¹ الحداد، فيصل عبد الله. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003. ص.140

² كادي، زين الدين. التكوين في علم المكتبات وادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالغرب الجزائري. الجزائر: [د.ن.]. 2015. أطروحة دكتوراه في: تخصص علوم علم المكتبات. جامعة وهران. ص.46

المبحث الثاني: مرتكزات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

1- مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

تتوفر إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من الأفكار والمبادئ والاقتراحات التي تهدف الى تقديم أفضل أداء يؤدي الى تحسين الجودة كقوة تقوم فلسفتها على مجموعة من المبادئ التي يمكن لإدارة المكتبات الجامعية ان تتبعها من اجل الوصول لأفضل أداء ممكن وقد حددت هذه المبادئ فيما يلي:

- خلق القيادة الإدارية الفعالة القادرة على تطبيق مفاهيم وفلسفة الجودة الشاملة
- استبعاد الخوف من نفوس العاملين وتشجيعهم على السؤال والاستفسار لهم متطلبات الجودة وحسن تنفيذها
- إزالة العوائق والموانع التي تفصل بين وحدات التنظيم وتمنع التفاهم والتنسيق والتكامل بينهما¹
- التركيز على تحسين جودة الخدمة وكيفية خدمة المستفيدين بشكل أفضل
- الالتزام ببعد المدى بإجراء التغيير المطلوب، وتحقيق الجودة الشاملة في إدارة المؤسسة²

2- أهمية الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

هناك مجموعة من الحقائق تقف وراء تصاعد أهمية إدارة الجودة الشاملة وهي:

- المتغيرات المستمرة والمتسارعة والشاملة لكل مجالات الحياة
- الحاجة الضرورية لابتكار أساليب وتقنيات إدارية لمواجهة اثار المتغيرات
- ثبوت عدم الكفاءة او فعالية الأساليب الجزئية وغير المتكاملة واهمية وجود حل شامل ومتكامل³

¹ إبراهيم، ثناء، فرحات، موسى. مرجع سبق ذكره. ص.173

² خضير على، عبد الصمد. مرجع سبق ذكره. ص. 592

³ نبيل، سعيد خليل. إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية. جامعة سوهاج: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2012.

الفصل الثالث: اساسيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

- دعم مصالح واطارات المكتبة بالمعلومات والوثائق المختلفة التي يحتاجون اليها واستغلال الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بالمكتبة ومن ثم تحقيق التقدم بها وتنويع مصادرها والسيطرة على تكاليفها¹
- تحسين سمعة المؤسسة خدماتية كتنت او إنتاجية
- تشكل الجودة عاملا أساسيا لنجاح المكتبات وذلك لما لها من دور في استغلال الموارد وتحقيق موقع تنافسي بين المكتبات الأخرى²
- تحسين الروح المعنوية للعاملين مما يساعد على العطاء أكثر
- تنمية وتدعيم حلقة الربط الجوية بين خدمات المعلومات والقطاع الإداري
- تساهم تطبيق الجودة في المكتبات على تلبية المتطلبات من خلال التركيز على المستفيدين الحاليين والمتوقعين³

3- مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

هناك العديد من العوامل التي دفعت القائمين على المكتبات الجامعية للبحث والسعي نحو إيجاد أفضل الطرق والأساليب الناجحة في الإدارة، وتكمن الدوافع والمبررات وراء الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة فيما يلي:

- الفيضان الهائل في كم المعلومات التي تصدر في العديد من الاشكال والتي تحتاج لنظام اداري جيد للحصول على اهم هذه المصادر التي تخدم متطلبات عملاء المكتبات ومراكز المعلومات المختلفة
- اتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات
- عملية نظام الجودة وهي سمة من سمات العصر الحديث

¹ بن السبتي، عبد المالك. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية. مجلة المكتبات والمعلومات، 2002، مج.2، ص.30.
² مدحت سعيد، سمير. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق). مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، 2008، مج. 14، ع. 2، ص. 276.
³ الهادي، محمد. توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008، ص.

الفصل الثالث: اساسيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

- نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المكتبات ومراكز المعلومات في الدول المتقدمة¹

- النمط التقليدي في العمل المكتبي وتسيير المكتبات
- نقص الجاهزية والرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية
- ضعف ونقص في خدمات المكتبات الجامعية مما انعكس سلبا على صورتها الاجتماعية

- سهولة تقييم الأداء وإزالة جميع الجوانب غير المنتجة في النظام الجامعي، وتطوير العمل الجماعي عن طريق العمل، وتطوير امكانياتها وتقويتها²

4- أدوات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

حتى تتحقق إدارة الجودة الشاملة هدفها المنشود في تشجيع ودعم التحسين المستمر فلا بد لها ان تستعين بمجموعة من الأدوات المهمة لذلك.

ومن بين اهم أدوات إدارة الجودة الشاملة التي اثبتت فعاليتها في المكتبات نذكر ما يلي:

(1) تخطيط باريتو البياني:

تعد هذه الأداة احدى أدوات إدارة الجودة الشاملة فهو شكل من اشكال المخططات، بحيث يعتمد تحليل باريتو على تنظيم البيانات وتمثيلها على هيئة مخطط والذي يسمى بمخطط او لوحة باريتو.³ تنسب هذه الأداة الى الاقتصادي الإيطالي باريتو، الذي كان يدرس توزيع الثروة في المجتمع فلاحظ ان 80% من النتائج تسببها 20% من المسببات في اغلب الأحيان، وعند تطبيق هذه النظرية في مجال المكتبات والمعلومات لوحظ بان 80% من الخدمات الجيدة يخرجها فقط 20% من العاملين⁴، وان 80% من أوقات المديرين يقضونها مع 20% من العاملين، وبالتالي فان هذه الأداة تهدف الى تحديد

¹ مجموعة من الخبراء المختصين. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة (النظم الالية – تجارب عربية). ج.2. الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2008. ص.124

² الزاحي، سمية. مكانة المكتبات الجامعية في سياسة التعليم العالي في الجزائر: دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة، عنابة وسكيكدة. الجزائر: [دن]. أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في: تخصص علوم في علم المكتبات، 2014. جامعة قسنطينة. ص.92

³ العلي، عبد الستار. تطبيقات إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار المسيرة، 2008. ص.132

⁴ الراشد، محمد بن عبد العزيز. إدارة الجودة الشاملة: دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية. في: مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 2011. مج.17. ع.2. ص.11

الفصل الثالث: اساسيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

أولويات المجالات الأكثر فائدة او العوامل القليلة الحاكمة ، وهي التي تمثل 20% من اجمالي العوامل ، مما يؤدي الي توفير كبير في الوقت والجهد المبذول¹

(2) المرجع المعياري:

يستخدم المرجع المعياري لتقييم أداء المكتبة وذلك من خلال البحث عن أفضل الممارسات التي تقوم بها المكتبات المنافسة والتي تؤدي الى التفوق في أدائها ومن ثم تقوم بقياس أدائها مقارنة مع منافسيها، وتطبيق التغيير المطلوب لحل مشكلاتها وتحقيق الأفضل دائما،² ويكون ذلك وفقا الخطوات التالية:

* تحديد عوامل النجاح الحاكمة مثل: الرضا الوظيفي، الإدارة الفعالة، جودة البيئة، وكذلك اهداف الجودة مثل: تخفيض الوقت المستغرق في عملية التخطيط، تحقيق الرضا الدائم للعملاء.

* بعد تحديد عوامل النجاح واهداف الجودة بالنسبة للمكتبي ينبغي التعرف على واقع العوامل والاهداف في المكتبات المنافسة والمكتبات غير المنافسة، الوضع على المستوى الدولي والإقليمي والوطني.

3

* اثارة الأفكار لكل عامل او هدف لتحديد بدقة والعمل على مناقشتها جماعيا للحصول على أفكار إبداعية

* جمع المعلومات ذات العلاقة

* اعداد تقارير منتظمة تعبر عن نتائج الخطوات السابقة وتطوير العمل، والمراجعة المنتظمة.

عند تطبيق هذه الأداة هناك صعوبات التي من بينها صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بالمكتبات المنافسة وصعوبة تحديد النموذج الأفضل للمقارنة به.⁴

¹ سعد، وحيد موسى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009. ص.63

² الترتوري، محمد عوض، جويحان، اغادير عرفات. مرجع سبق ذكره. ص. 42

³ سعد، وحيد موسى. مرجع سبق ذكره. ص.74

⁴ الراشد، محمد بن عبد العزيز. مرجع سبق ذكره. ص.11

(3) خريطة التدفق:

تهدف خريطة التدفق الى المساعدة في القاء الضوء على نتائج العمليات المتعلقة بنقاط اتخاذ القرار الرئيسية، وذلك لتحسين الجودة من خلال التحقق من صحة القرار المتخذ، ومن ثم متابعة الخطوات او تصحيحها ان تطلب الامر.¹

ويمكن تطبيق خريطة التدفق على النحو التالي:

- * تحديد جميع العمليات والأنشطة الرئيسية بالمكتبة، وكتابتها على بطاقات
 - * تدوين هذه العمليات والأنشطة في شكل متتابع، وكتابتها على لوحة أوراق كبيرة
 - * بدء العمل من خلال المتتابع المدون، مع تحديد القرارات الرئيسية او المخرجات لقاعدة البيانات
 - * تحديد الارتباط بين العمليات والقرارات والمخرجات في صياغة نهائية لتتابعها
 - * وضع النتائج المستخلصة من الخطوات السابقة في شكل خريطة التدفق
- هذه الطريقة مفيدة عندما يتطلب الامر مزيدا من المعلومات عن عمليات معقدة²

(4) نموذج حل المشكلات:

يهدف هذا النموذج الى مناقشة المشكلات التي تواجه المكتبة والعمل على حلها وإيجاد فرص جديدة لتحسين وذلك من خلال استخدام أسلوب موحد،³ لتحليل الانحرافات وتحديد أسبابها الجذرية والتخطيط لأفضل الحلول، كما يؤدي استخدام طريقة موحدة الى تسهيل حل المشكلات بشكل عام.

ويتركز هذا النموذج على ثلاث أنشطة يقوم بها العاملون وهي كالتالي:

- اجراء تحليل دقيق مبني على معلومات كمية وغير كمية بهدف اكتشاف حلول بديلة
- التخطيط لتنفيذ الحلول المختارة
- متابعة الإجراءات العلاجية⁴

¹ سعد، وحيد موسى. مرجع سبق ذكره. ص ص. 75-76

² الراشد، محمد بن عبد العزيز. مرجع سبق ذكره. ص. 12

³ الترتوري، محمد عوض، جويحان، اغادير عرفات. مرجع سبق ذكره. ص. 42

⁴ الراشد، محمد بن عبد العزيز. مرجع سبق ذكره. ص. 12

5) التخطيط البياني لرقابة الجودة:

يعتبر من اهم أدوات إدارة الجودة الشاملة ، بحيث يعبر عن عرض مرئي للمقاييس المخاوذة اثناء احدى العمليات للتحقق من مدى مطابقة الخدمة المقدمة للمواصفات المعيارية ، ويحتوي التخطيط البياني لرقابة الجودة على ثلاثة خطوات افقية ، يمثل الخط الأوسط الأساس الذي يعبر عن المعيار الذي يقاس به التغيير ، ويمثل الخط الأعلى الحد الأعلى لرقابة الجودة ، اما الخط الأسفل فيمثل الحد الأدنى لرقابة الجودة ، ومعظم نقاط البيانات اعلى الخط الأوسط او اسفله يسمى الاختلاف عن الخط الوسط بالانحراف القياسي ، ويوضح هذا الانحراف مدى التغيير في العملية .¹

5- معوقات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

في الوقت الذي تحظى فيه إدارة الجودة الشاملة بجوانبها الإيجابية، فإن تنفيذها يحمل معه تحديات وصعوبات تحول دون تبني إدارة الجودة الشاملة في بعض المكتبات الجامعية. وتبرز تلك التحديات في:

- **المفردات المستخدمة:** الاعتراض على مصطلحات مستخدمة مثل: شاملة، جودة، إدارة بما يعني ان المعايير العالمية لم يجر استيفائها بعد.
- **الالتزام:** إدارة الجودة الشاملة تستغرق بضعة أعوام للتنفيذ، وتتطلب التزاما طويلا الأمد من جانب مديري المكتبات الجامعية.²
- **العملية:** الثقافة العلمية تميل الى نفاذ الصبر، ودائما المحاولة تكون لحلول سريعة للمشكلات بينما يتعارض ذلك مع تحليل العمليات الدقيق الذي توصي به إدارة الجودة الشاملة
- **التخصص المهني:** الموظفون المتخصصون قد يظهرون مقاومة شرسة لكف عن ممارستهم المعتادة وتقديم خدمات مغايرة لما اعتادوا عليها، ولما يرونه على انه يعدو كونه نزوة تستهدف المستفيد ثم تمضي لحالها، لأنه ليس من الممكن تحقيق رغبات الجميع فلا بد من حتمية الاختيار³

¹ الراشد، محمد بن عبد العزيز. مرجع سبق ذكره. ص.12

² الترتوري عوض، محمد وآخرون. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار المسيرة، 2006. ص.270

³ حسن الحداد، فيصل عبد الله. خدمات المكتبات السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. مكتبة الملك فهد الوطنية: الرياض، 2003. ص.172

الفصل الثالث: اساسيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

- التعرف السريع على مطالب المستعملين المتنوعة وكذا نوعية المستعمل وقدراته وميولاته
- ضبط وتعديل وتهيئة قدرات المكتبة وخدماتها بطريقة تخدم المستفيد ومطابقة لتوجهاتهم
- تنوع احتياجات المستعملين وتعدددها، اختلاف المستعملين أنفسهم¹

¹ بوعافية، السعيد. مرجع سبق ذكره. ص.89

الفصل الثالث: اساسيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

المبحث الثالث: المعايير والمواصفات الدولية لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

1- المنظمة الدولية للتقييس ISO:

ان مصطلح الايزو (ISO) أصله الكلمة الاغريقية (ISOS) وتعني التساوي، وقد اشتقت من الحروف الثلاثة الأولى لاسم المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس، (International Standardization Organization)، مرتبة بحسب اسم المنظمة بالفرنسية وهي من الهيئات الدولية غير التابعة للأمم المتحدة،¹ فحسب معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: هي منظمة تهتم ببناء المواصفات والمقاييس الدولية في عدة مجالات مختلفة مثل الشبكات والاتصالات والحواسيب.²

*مواصفات الايزو للجودة في المكتبات الجامعية:

وجدت العديد من المكتبات ومرافق المعلومات على حد سواء نفسها بحاجة ملحة الى وجود مقاييس لأدائها وتحديد نتائجها، وقد اهتمت الكثير من الجمعيات المهنية والمنظمات الدولية بهذا المجال ومن بينها جمعية مكتبات البحوث ARL والتي تضمنت البيانات عن الإعارة والجلسات التعليمية والمعاملات المرجعية مع الإعارة التبادلية بين المكتبات المشتركة واحصائيات امداد الوثائق كأجزاء ملحقة في احصائيات الجمعية.

ومن بين المعايير الخاصة بالجودة في المكتبات ما يلي:

*المواصفة 11620 للمنظمة الدولية للتقييس ISO:

جاءت المواصفة 11620 شاملة وذات مجال واسع التغطية بالنسبة للمكتبات ومرافق المعلومات، إذا كانت ISO 9000 الأشهر في تقييم الموارد والمنتجات بصفة عامة، فان 11620 لها نفس القيمة والفعالية في ميدان المكتبات، وهي شرح وتوضيح في كيفية بناء المؤشرات مع طرق اختيارها والقيود التي تتممها، وتم اصدار المواصفة 11620 سنة 1998 ونتيجة لتطور وتعدد خدمات المكتبات وتوسع مجال نشاطها اضافت الطباعات والتقيحات تحويرات ومؤشرات جديدة لتحديد وضبط المؤشرات وفق معادلة تلائميه بين اهداف ووسائل المكتبات.³

¹ العباس، هشام عبد الله. تسويق خدمات المعلومات عبر الانترنت. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.ص.80

² قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي -عربي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2001.ص.

³ رحايلى، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة. الجزائر: [د.ن]، 2005. مذكرة ماجستير في: تخصص الاعلام

العلمي والتقني. جامعة منتوري قسنطينة. ص.57

الفصل الثالث: اساسيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

يمكن تلخيص هذه المؤشرات فيما يلي:¹

مؤشرات الأداء ISO11620	وصف محتوياته
راي المستفيدين	درجة رضا المستفيدين عن الخدمة
الخدمات المقدمة للجمهور	خدمات تقليدية – خدمات الكترونية
التردد على المكتبة	نسبة الارتياح نسبة دخول الفرد للمكتبة التكلفة لكل مستفيد
توفير الوثائق	توفير العناوين المطلوبة (النسخ)
تكوين المستفيدين	أيام مفتوحة محاضرات
الهيكل	توفير الهياكل (الموظفين المؤهلين والوسائل التكنولوجية) نسبة استعمال الهياكل نسبة توفر أنظمة الاعلام الالي
اقتناء الوثائق	متوسط اجال اقتناء الوثائق متوسط اجال معالجة الوثائق

جدول رقم 01: يمثل مؤشرات الأداء وفق معيار ISO 11620

2- الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA:

هو منظمة دولية مستقلة غير حكومية انشأتها 15 دولة في عام 1927 ، وتضم في عضويتها العديد من الهيئات والمنظمات والمؤسسات الدولية ، تهدف الى ترويج الاتصالات والتعاون والبحث الدولي في علوم المكتبات والمعلومات وممارسة مهنة المكتبات والمعلومات بها² ، حيث يعمل هذا الاتحاد

¹ جنان صادق، عبد الرزاق. استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقا لمعيار ISO برقم 11620. في: مجلة المكتبات والمعلومات، 2011. مج.12. ع.1. ص.64

² الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي –انجليزي. عمان: دار كنوز المعرفة، 2010.ص.11

الفصل الثالث: اساسيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

الدولي على تنمية التعاون بين مختلف بلدان العالم في مجال المكتبات والبليوغرافيات، واجراء البحوث والدراسات ويدير كذلك العلاقات الدولية للمكتبات وجمعيات المكتبيين والبليوغرافيين ، فقد سمي باللجنة الدولية للمكتبات والبليوغرافيات ، ثم اصبح سنة 1929 يسمى بالاتحاد لجمعيات المكتبات IFLA.¹

ومن اهم مجالات النشاط الاساسي لIFLA الفهرسة الوصفية، فقد صدر عنه سلسلة من التقنيات الموحدة للوصول البليوغرافي نشرت كتوصيات للاستخدام في البليوغرافيات القومية.² كما قام الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات بتطوير مجموعة من التوجيهات لقياس أداء المكتبات الجامعية، وكان ذلك من خلال 17 مؤشرا، ركزت على ما يمكن تطبيقه على أساس دولي للمكتبات الاكاديمية، بما انه يركز على قياس فعالية المكتبات فهو بمثابة دليل لقياس جودة خدمات المكتبات الجامعية.³

3- جمعية المكتبات الامريكية ALA:

تعد من أقدم وأكبر جمعيات واتحادات ومؤسسات المكتبات على مستوى العالم، نشأت عام 1876 في ولاية فيلاديفيا الامريكية ومقرها حاليا مدينة شيكاغو بولاية إلينوي، حيث يبلغ عدد أعضاء الجمعية الامريكية تقريبا 64600 عضوا عاملا ومنتسبا لحقل المكتبات،⁴ وتعتبر الجمعية المهنية الرائدة في مجال المكتبات، حيث ينتمي اليها العديد من المهنيين في هذا المجال من مختلف انحاء العالم، انشأها مجموعة من الرواد في مجال المكتبات من بينهم ميلفل ديوي.⁵

ونشاط الجمعية مستمر وبشكل منتظم من خلال الأقسام والشعب واللجان المكلفة بمسؤوليات حسب اختصاصها، حيث تعقد مؤتمرا سنويا تناقش فيه كافة القضايا المتعلقة بأنشطة المكتبات.⁶

¹ كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. الجزائر: [د.ن.]، 2008. اطروحة دكتوراه في: تخصص علم المكتبات. جامعة منتوري قسنطينة. ص.154

² زايد، عبد الحليم، يسرية، محمد. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998. ص.116

³ بوعافية، السعيد. مرجع سبق ذكره. ص.105

⁴ منصور، عصام. معايير جمعية المكتبات الامريكية لاعتماد برامج الماجستير في دراسات المكتبات والمعلومات: الحاجة الى نظرة تأمل عربية وللعمل. في: مجلة دراسات المعلومات، 2009. ع.4. ص.136

⁵ ياسر يوسف، عبد المعطي. موسوعة علوم المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2016. ص.18

⁶ السويدان، ناصر بن محمد. المنظمات المتخصصة في حقل المكتبات والمعلومات مج.1. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007. ص.52

الفصل الثالث: اساسيات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

ومن بين عناصر القوة والنفوذ لهذه الجمعية أكبر جهة ناشرة في تخصص المكتبات والمعلومات، ومن بين نقاط القوة أيضا لهذه الجمعية مشاركتها الفعالة في اعداد ونشر وتطوير المعايير الموحدة بالإضافة الى عملية التقييم والاعتماد.¹

ولقد أصدرت الجمعية العديد من الأدلة والكتيبات التي تهتم بقياس أداء المكتبات وخاصة المكتبات الجامعية، بحيث يعد هذا الدليل تمهيد الطريق نحو تبني الجودة في المكتبات الجامعية.²

4- الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات AFLI:

تم انشاء الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في القيروان بتونس 1986 بحضور ممثلين من 11 دولة (السعودية، سوريا، الأردن، تونس، الجزائر، العراق، الكويت، ليبيا، مصر، اليمن، المغرب)³ ومن بين الأهداف التي نصت عليها المادة 02 من نظام الاتحاد:

- ✓ تعزيز علاقة التعاون بين الجمعيات والمؤسسات المكتبية في الوطن العربي
- ✓ المساعدة على الارتقاء بالمهنة المكتبية
- ✓ السعي الى تحسين مستوى التعليم بمؤسسات اعداد وتأهيل المكتبيين واطصاصي المعلومات
- ✓ العمل على توحيد المصطلحات في مجال المكتبات
- ✓ المساهمة في اصدار الأدلة المتخصصة واعداد أدوات وركائز العمل الأساسية
- ✓ التعاون مع المنظمات العربية والدولية التي لها علاقة بأهداف الاتحاد⁴

¹ محمود، أسامة السيد. المكتبات والمعلومات في الدول المتقدمة والنامية -الاتجاهات -العلاقات -المؤسسات-الإنتاج الفكري. القاهرة:

العربي للنشر والتوزيع، 1987.ص.77

²بوعافية، السعيد. مرجع سبق ذكره.ص.122

³ كريم، مراد. مرجع سبق ذكره.ص.155

⁴ قموح، ناجية. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في عشرين سنة: وقائع المؤتمر الثامن عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. جدة:

وزارة الثقافة والاعلام السعودية، 2009. ص ص.16-17

خلاصة الفصل:

يتضح مما سبق ان إدارة الجودة الشاملة أصبحت أحد الاتجاهات الحديثة التي لاقى اهتماما كبيرا لتطوير إدارة المؤسسات والمنظمات خاصة ميدان المكتبات والمعلومات ونأخذ هنا على وجه التحديد المكتبات الجامعية التي تعتبر من اهم دعائم البحث العلمي، فإدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة تهدف الى التطوير والتحسين المستمر وتحقيق اعلى المستويات الممكنة تبعا للمعطيات الجديدة لاحتياجات المستفيدين منها. وعليه فعلى المكتبات بصفة عامة، والمكتبات الجامعية بصفة خاصة ان تقوم بزيادة الوعي بأهمية تطبيق المعايير والمواصفات التي تحث عليها الجودة.

الفصل

الرابع

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية اهم مرحلة في البحث لأنها تمثل الجانب التطبيقي والميداني للدراسة ويتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية والتي تمثل نقطة الانطلاق حيث تتضح من خلالها معالم الدراسة وابعادها.

حيث سيتم تقديم الجامعة والتعريف بالمكتبة التي أجريت عليها الدراسة، بالإضافة الى تحليل الاستبيان الموزع على المستفيدين ومن ثم التوصل الى النتائج وتقديم بعض الاقتراحات والتوصيات.

المبحث الأول: التعريف بمكان الدراسة

1- لمحة تاريخية عن نشأة جامعة البلدية 02

تطبيقا لأحكام المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق ل 23 اوت سنة 2003، المعدل والمتمم المذكور أعلاه، تنشأ بالبلدية، مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتدعى "جامعة بلدية 2" يحدد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة البلدية -2- واختصاصاتها كما يلي:

➤ كلية الآداب واللغات

➤ كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

➤ كلية الحقوق والعلوم السياسية

➤ كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية والتجارية وعلوم التسيير¹

2- لمحة تاريخية عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أسس معهد الاقتصاد عام 1989 بجامعة البلدية حيث كان يضم ثلاثة تخصصات هي: تجارة دولية، الاعلام الالي للتسيير، ليسانس في العلوم الاقتصادية.

وقد تزايد عدد الطلبة بصفة مستمرة منذ نشأة المعهد حيث تم تسجيل 182 طالب سنة 1989 ثم 299 سنة 1995 ليصل حوالي 7993 طالب وهو في تزايد مستمر الى يومنا هذا.

وتحول معهد الاقتصاد الى كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بموجب النظام الأساسي للجامعة والمرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 23 اوت 2003 والاستفادة من هياكل جديدة تتمثل في:

7مدرجات و48 قاعة تدريب خاصة بالأعمال الموجهة، مكتبة تتسع ل 250 مقعد بيداغوجي ومكاتب إدارية.

¹المرسوم التنفيذي رقم 13-162 المؤرخ في 4 جمادى الثانية عام 1434 الموافق ل 15 ابريل سنة 2013. يتضمن انشاء جامعة البلدية. الجريدة الرسمية الجزائرية. ع.23. ص. 20.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

تحولت كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير الى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، حيث تتضمن 3 اقسام هي:

* قسم العلوم الاقتصادية

* قسم العلوم التجارية

* قسم علوم التسيير

تطمح الكلية الى تحقيق اهداف جديدة علمية وعملية تنعكس على محيط الجامعة الداخلي والخارجي وتتمثل هذه الأهداف الاستراتيجية في:

- تكوين متخصص في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية
- مساعدة المصالح المعنية بتسيير الموارد البشرية بمختلف المؤسسات وفي كل القطاعات
- معرفة طبيعة العلاقات والعمليات الاتصالية في المجتمع التي هي محور كل التفاعلات بين الافراد والجماعات والمؤسسات
- تزويد المؤسسات الإدارية والإنتاجية بإطارات متخصصين حسب متطلبات واحتياجات سوق العمل
- اثراء المعارف من خلال النشاطات والتظاهرات العلمية والتي كانت تقدم شهادة الليسانس في التخصصات التالية:

* قسم العلوم التجارية: يقدم ليسانس في المالية ولسانيس في التسويق

* قسم علوم التسيير: يقدم ليسانس في المالية ولسانيس في إدارة الاعمال

* قسم العلوم الاقتصادية: يقدم ليسانس في الاقتصاد الدولي ولسانيس في نقود مالية وبنوك

وفي سنة 2004 تم ادخال ليسانس في المحاسبة الي قسيمي العلوم التجارية وعلوم التسيير، ولسانيس في اقتصاد وتسيير المؤسسة في قسم العلوم الاقتصادية، إضافة الى هذا فان الكلية كانت تضم قسمين يكونان على المدى القصير وهما:

- قسم الاعلام الالي للتسيير: والذي يقدم شهادة الدراسات التطبيقية في تخصص الاعلام الالي والتسيير

- قسم التجارة الدولية: والذي يقدم شهادة الدراسات التطبيقية والتجارة الدولية وقد تم تحويل قسمي التجارة الدولية والاعلام الالي للتسيير الى ملحقة خميس مليانة سنة 2003، وفي السنة الجامعية 2005-2006 ادخل نظام ل.م.د في فروع (علوم الاقتصاد، التجارة، والتسيير) وأصبحت كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تضم ثلاث اقسام الى يومنا هذا هي :

- قسم العلم الاقتصادية

- قسم العلوم التجارية

- قسم علوم التسيير¹

3- تقديم مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير:

1- الموقع:

ان موقع المكتبة يعتبر عنصرا هاما من عناصر تمكين المكتبة من القيام بجميع اعمالها وخدماتها على أحسن وجه مما يؤكد تحقيق أهدافها وعليه فان مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير تقع في الجهة الشمالية للكلية فهي تبعد عنها مسافة قليلة فقط، ذلك لأجل تسهيل ولوج الطلبة اليها بسهولة.

2- الإمكانيات المادية والبشرية للمكتبة:

1- الإمكانيات البشرية: تتوفر المكتبة على طاقم بشري يقدر بحوالي 22 موظف متحصلين على شهادات في مجال علم المكتبات والتوثيق ومختلف التخصصات الأخرى والمتخرجين من جامعة بوزريعة – جامعة الجزائر – وهذا الطاقم افراده موزعين كالتالي:

1 العيداني، مسعود. النسق الجامعي واستراتيجية الفاعلين: دراسة ميدانية لفئة الأساتذة الجامعيين بجامعة البليدة-02. الجزائر: [د.ن.]، 2018. جامعة لونيبي علي بليدة-02. ص ص. 145-146

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

العدد	الرتبة	المؤهل العلمي	الوظيفة
01	امين المكتبة	شهادة الماستر في علم المكتبات	تسيير شؤون المكتبة
01	ملحق بالمكتبات الجامعية	ليسانس في علم المكتبات	معالجة الكتب
02	ملحق بالمكتبات الجامعية	شهادة الدراسات التطبيقية في علم المكتبات والتوثيق	معالجة الاطروحات
08	أعوان الإدارة	مختلف التخصصات	الإعارة
03	أعوان في إطار عقود ما قبل التشغيل	مختلف التخصصات	الإعارة
03	أعوان الامن		الامن الداخلي للمكتبة
04	أعوان النظافة		كامل المصالح
المجموع		22	

الجدول رقم (01) يبين توزيع موظفي مكتبة الكلية حسب الرتبة والمستوى العلمي والوظيفة

2- الإمكانيات المادية:

تحتوي مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير على تجهيزات مادية مختلفة من اجل تقديم مهامها وخدماتها للمستفيد بطريقة فورية، حيث انها تمتلك 11 جهاز كمبيوتر من نوع Condor بشاشة مسطحة وهي موزعة كالتالي:

01 في مكتب مسؤول المكتبة وهو خاص به

03 في قاعة المعالجة من اجل القيام بمختلف العمليات الفنية كالفهرسة الوصفية والموضوعية باستعمال قاعدة البيانات Electre ونظام SYNGEB

02 منها لتسيير عمليات الإعارة في بنوك الإعارة باستخدام نظام SYNGEB

04 موجهة للبحث وهي مزودة بقائمة ببيوغرافية محملة على برنامج Excel من اجل تسهيل البحث البيوغرافي للطلبة والباحثين

01 خاص بهيئة التدريس (الأساتذة) من اجل البحث الببليوغرافي

اما بالنسبة لتجهيزات مكتب المسؤول وقاعات المطالعة وكذا المخازن سوف نتطرق اليها بالتفصيل:

1. تجهيزات مكتب مسؤول المكتبة: يقع المكتب في الطابق الأول للمكتبة، حيث تبلغ مساحته (3.5 متر مربع) وهو يضم مكتب وثلاثة كراسي، جهاز اعلام الي، آلة طباعة، آلة نسخ وأيضا خزانة لحفظ الوثائق

2. تجهيزات المخازن: من بين مهام المخزن حفظ الوثائق وصيانتها من التلف، حيث ان هذه المكتبة تحتوي على مخزين الأول يقع في الطابق الأرضي وهو يضم كما هائلا من الكتب والقواميس مرتبة في حوالي 250 ساق وكل ساق يضم 10 رفوف وفق تصنيف ديوي، اما المخزن الثاني يقع في الطابق الأول للمكتبة حيث انه يحتوي على 200 ساق وكل ساق يضم 10 رفوف، ومكاتب وطاولات للعمل وعربات من اجل نقل الكتب بسهولة، كل اجهز هذا الطابق شاغرة

3. تجهيزات قاعات المطالعة: المكتبة تمتلك أربع قاعات فهي تستعمل من طرف القراء والباحثين

* القاعة الأولى: تقع في الطابق الأرضي على جهة اليمين، تبلغ مساحتها حوالي 190متر مربع بها 50طاولة و200 كرسي

* القاعة الثانية: وهي أيضا بالطابق الأرضي على اليسار فهي مثل القاعة الأولى في المساحة ودجة الاستيعاب

* القاعة الثالثة: فهي مخصصة لطلبة الماستر من اجل المطالعة واعارة المذكرات اعارة داخلية بها 18 طاولة و72 كرسي ومساحتها نفس مساحة القاعتين السابقتين الذكر، ويطلق على هذه القاعة باسم قاعة البحث الببليوغرافي

* القاعة الرابعة: تقع القاعة في الطابق الأول وهي مخصصة للأساتذة فقط من اجل المطالعة وتحضير الدروس وهي على شكل مدرج بها حوالي 500 مقعد¹

¹ تيمطاوسين، فاطمة الزهراء، نابي، سارة. تقييم رصيد الكتب بالمكتبات الجامعية: مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة لونيبي علي -البليدة 02-. الجزائر: [دن]. 2015. مذكرة ماستر في: تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة. ص ص. 59-52

لمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير مصطلحين أساسيتين فهما بمثابة العمود الذي تبني عليه المكتبة من اجل تقديم خدماتها بأحسن الطرق وتمثل هذه المصطلحين في:

- **مصلحة التزويد والاقتناء:** تعتمد مكتبة الكلية في سياسة اقتنائها لرصيدها على دور النشر بحيث ترسل دور النشر قائمة اصداراتها للمكتبة، ومن ثم تقوم المكتبة بعملية الاقتراحات على الأساتذة بحيث انها تعطي لكل واحد منهم قائمة الكتب والأستاذ بدوره يقوم بالتأطير على الكتب التي يراها تخدم المقررات الدراسية، ليتم فيما بعد مراجعة القوائم وفرزها من طرف موظفي مصلحة الاقتناء من اجل تحديد العناوين وعدد النسخ التي سوف يشترونها، وانتقاء أفضل وأحسن الأسعار حسب ميزانية المكتبة.
- **مصلحة المعالجة الوثائقية:** تشتمل هذه المصلحة على مكتب واحد يتم فيه القيام بمعالجة الرصيد، حيث يتم العمل بواسطة وحدة الفهرسة في نظام SYNGEB، حيث يتم ادخال البيانات مباشرة من الكتب وتنتج بطاقات فهرسيه مقننة حسب التقنين الدولي لوصف الكتاب تدوب (ك).

*اما فيما يخص التشفيف فهو تكشفيف حر، وبالنسبة للتشفيف فإنها تعتمد على تصنيف ديوي العشري لكل اللغات، ويعتمد الترتيب التسلسلي ضمن كل قسم من اقسام التصنيف، فتتكون شفرة الكتاب من رقم التصنيف + رقم الترتيب ضمن القسم¹

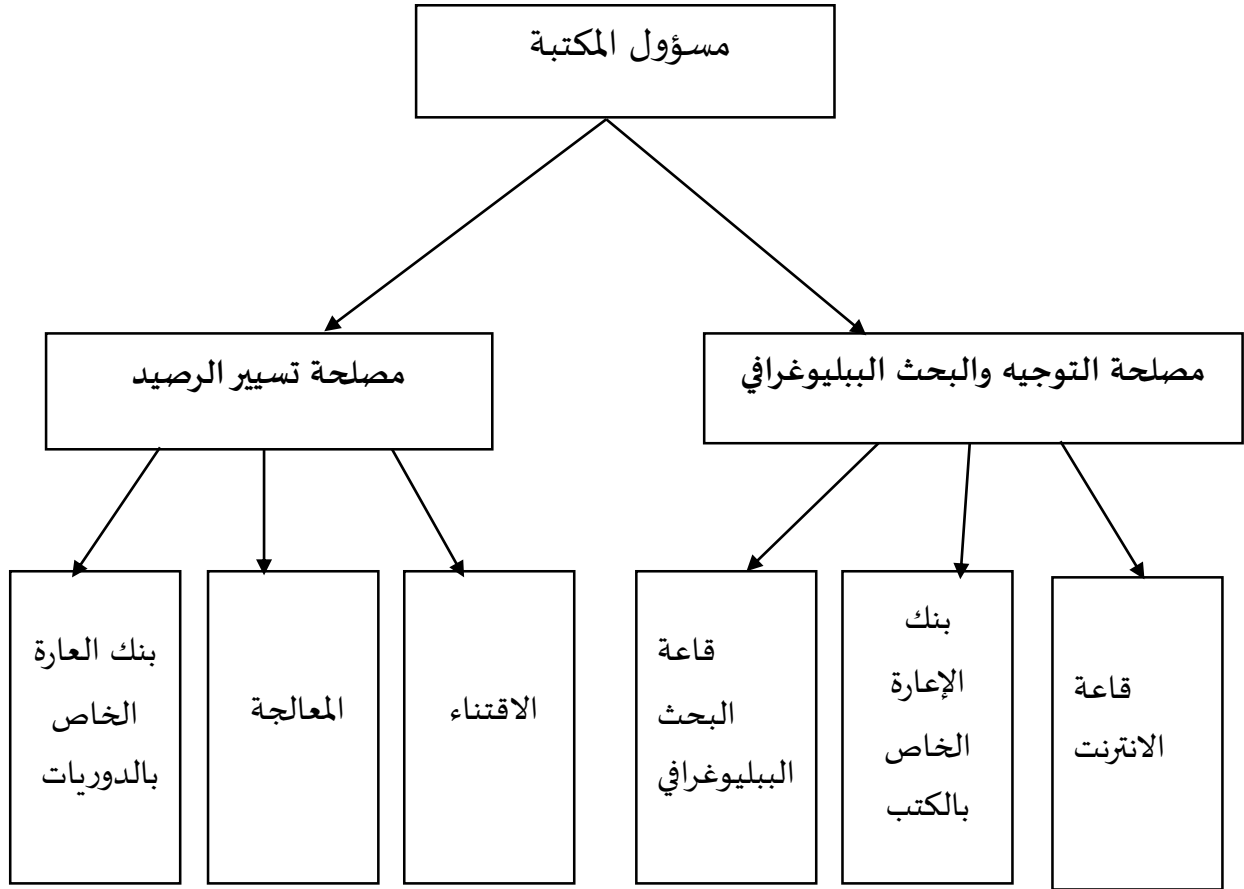
مثال:

800 ← رقم التصنيف

120 ← رقم الترتيب ضمن القسم

ملاحظة: لا تعتمد مكتبة الكلية على تفريعات ديوي ماعدا القسم الأكبر في التفريع وذلك لضيق الحيز المكاني.

¹ تيمطاوسين، فاطمة الزهراء، ناي، سارة. مرجع سبق ذكره. ص ص. 60-61



الشكل رقم (01) يبين: الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

5-رواد مكتبة الكلية:

ان المستفيد من مكتبة الكلية هم طلبة السنة الأولى والثانية والثالثة ليسانس، وأيضا طلبة ما بعد التدرج (طلبة الماجستير) وأيضا هيئة التدريس والطلبة والوافدين من خارج الكلية او الجامعة مع توفرهم على ترخيص من الجامعة المنتهي اليها.

ويمكن تلخيص عدد القراء المسجلين بمكتبة الكلية في الجدول التالي:

المستوى	العدد	النسبة المئوية
ليسانس	3250	74%
دراسات عليا	1000	22.8%

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

3.2%	140	هيئة التدريس
100%	4390	المجموع

جدول رقم (02) يمثل العدد الإجمالي لرواد المكتبة.

6-النظام المستخدم في تسيير خدمات المكتبة:

ان مكتبة الكلية تسعى جاهدة لتقديم خدماتها بأفضل وأحسن الطرق لروادها، ذلك من خلال اعتمادها على نظام الي هو نظام السنجاب SYNGEB هو نظام لتسيير المكتبات، صمم من قبل مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني CERIST وهو نظام متكامل واداة لتسيير المكتبات بمختلف أنواعها واحجامها، وهو ممكن للتطوير والتغيير وكذلك سهل الاستخدام، مزدوج اللغة (عربي -فرنسي)، وهو الان في طبعته الثالثة وكانت طبعته الأولى سنة 1996.

إيجابيات نظام السنجاب SYNGEB:

- 1- تعد طرق البحث الوثائقي من خلال المؤلف، العنوان، كلمات مفتاحية.
- 2- امتلاك النظام قابلية التعديل والمراجعة والتحدث والتحديث عن طريق توفير مثل هذه الخيارات. Ajouter /Modifier/Nouveau.
- 3- السرعة والدقة في معالجة المعطيات.
- 4- إمكانية تكييف النظام مع حاجيات المكتبة سواء كانت صغيرة او كبيرة.

سلبيات النظام:

- 1- عدم إمكانية النظام من وضع القيود على تحديد الإعارة بالنسبة لعناوين معينة
- 2- عدم توفر النظام على إمكانية الاحتفاظ بالبيانات الإحصائية حول تسجيلات المستفيدين التي تم حذفها
- 3- لا يستطيع النظام التعامل مع العمليات المالية مثل الدفع بالتقسيط او الدفع الجزئي.
- 4- لا ينبه العاملين للتكرار غير المقصود في الطلبات للمصدر الواحد.¹

¹ تيمطاوسين، فاطمة الزهراء، نابي، سارة. مرجع سبق ذكره. ص ص. 62-63

7-النظام الداخلي للمكتبة:

- لنجاح اية مكتبة يجب عليها وضع قانون داخلي من اجل السير الحسن، ومكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير حددت نظام داخلي خاص بها وهو ينص على ما يلي:
- تفتح المكتبة أبوابها من السبت الى الخميس بتوقيت 08:30-15:30 ويوم الخميس من 08:30-12:30
 - تكون الإعارة طويلة أيام الأسبوع ماعدا يوم الاحد فهو يوم للطلبة الخارجين والارجاع فقط.
 - لا يسمح اخراج الكتاب المستعار خارج المكتبة
 - لا يسمح اعارة الكتب الا صاحب البطاقة شخصيا
 - كل طالب مسؤول عن بطاقته وفي حالة ضياعها يلزم ابلاغ مصالح المكتبة فورا
 - كل تأخير عن موعد ارجاع الكتاب يكلف المستعير لسحب بطاقته المكتبية حسب حجم مدة التأخير
 - كل كتاب ممزق او ضائع يلزم على الطالب تعويضه وعليه يجب معاينة الكتاب قبل استعارات
 - لا يسمح بإدخال المأكولات الى قاعات المطالعة
 - لا يسمح للطلبة الجلوس امام مدخل المكتبة
- نظام الإعارة الخاص بالمكتبة:

تسعى المكتبة الى تلبية حاجيات الاسرة الجامعية بالدرجة الأولى من مختلف الجامعات، كونها تسمح للطلبة من جامعات أخرى الاستفادة من خدماتها حيث تتم هذه العملية بطريقة قانونية أي كل طالب او باحث تقديم بطاقة المكتبة عند القيام بعملية الإعارة، وذلك بعد ملء بطاقة الإعارة سواء كانت اعارة داخلية او خارجية

والجدول التالي يوضح أيام الإعارة لمختلف المستويات:

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

المستويات	أيام الأسبوع
ارجاع الكتب + الإعارة للطلبة الخارجيين	الاحد
السنة الأولى والثانية والسنة الأولى ماستر	الاثنين
السنة الثالثة والسنة الثانية ماستر	الثلاثاء
السنة الأولى والثانية والسنة الأولى ماستر	الأربعاء
السنة الثالثة	الخميس

جدول رقم (03) يمثل رزنامة حركة الإعارة والارجاع للمكتبة

اما الجدول التالي فيوضح صنف القارئ وعدد النسخ التي يمكنه الحصول عليها وكذا عدد أيام الإعارة الخارجية ومدة التجديد.

صنف القارئ	عدد النسخ	الأيام	مدة التجديد
السنة الأولى ماستر	02 كتب	07 أيام	07 أيام
السنة الثانية ماستر	03 كتب	10 أيام	07 أيام
ماجستير	03 كتب	10 أيام	07 أيام
الدكتوراه	03 كتب	15 يوم	07 أيام
الأستاذة	04 كتب	15 يوم	07 أيام
ليسانس	01 كتاب	03 أيام	06 أيام

جدول رقم (04) يمثل مدة الإعارة حسب صنف القارئ ومدة التجديد

ملاحظة: تقدم المكتبة خدمة الإعارة الخارجية بالنسبة للكتب فقط، اما بالنسبة للقواميس، الموسوعات والمذكرات فتتم اعاراتها داخليا فقط.¹

¹ تيمطاوسين، فاطمة الزهراء، ناي، سارة. مرجع سبق ذكره. ص ص. 64-66

المبحث الثاني: تحليل الاستبيان

يعتبر الاستبيان أحد الأدوات المستخدمة في البحث باتجاه جمع البيانات الأولية من الميدان عبر مجموع من الأسئلة تحتويها استمارة مخصصة لموضوع محدد وموجه الى مجموعة معينة من الافراد لاستخلاص وتحليل اجاباتهم حول ما تهدف اليه الاستمارة أساسا.

ملاحظة: نظرا للظروف الصحية التي شهدها العالم تعذر علينا توزيع الاستبيان على الموظفين واکتفينا بإنجاز استبيان الكتروني وتم توزيعه على الطلبة عبر موقع التواصل الاجتماعي فيس بوك.

المحور الأول: الاستقبال والتوجيه بمكتبة الكلية

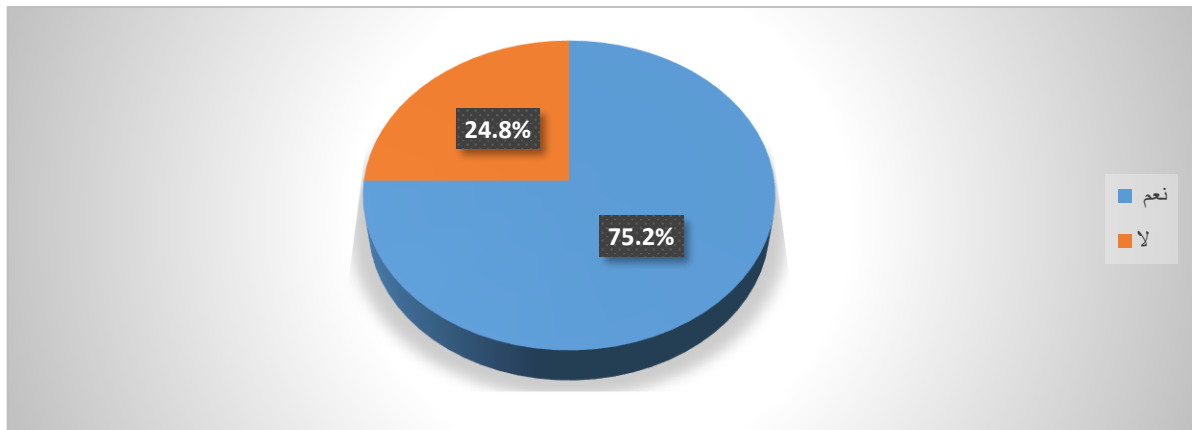
1- الشعور بحسن الاستقبال والمعاملة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	79	75.2%
لا	26	24.8%
المجموع	105	100%

جدول رقم (05) يمثل مدى شعور الطلبة بحسن الاستقبال والمعاملة

التحليل:

يبين الجدول أعلاه مدى شعور الطلبة بحسن الاستقبال والمعاملة من طرف موظفي مكتبة الكلية حيث بلغ عدد المستجوبين الذين كانت اجابتهم نعم 79 طالب الذي تقدر نسبتهم ب 75.2% من عينة الدراسة وهذا يعني ان الطلبة يشعرون بحسن الاستقبال والمعاملة وهذا يدل على ان موظفي مكتبة الكلية حريصون على أداء وظيفة استقبال الطلبة لأنهم يرون ان هذه العملية ضرورية من اجل ضمان السير الحسن لمكتبة الكلية ، والبعض الاخريرون عكس ذلك حيث انهم لا يشعرون بحسن الاستقبال من طرف موظفي مكتبة الكلية الذين قدر عددهم ب 26 طالب أي بنسبة 24.8% من عينة الدراسة ، هذا راجع ربما لقلة تردد هذه الفئة على مكتبة الكلية .



شكل رقم (02) يبين مدى شعور الطلبة بحسن الاستقبال والمعاملة

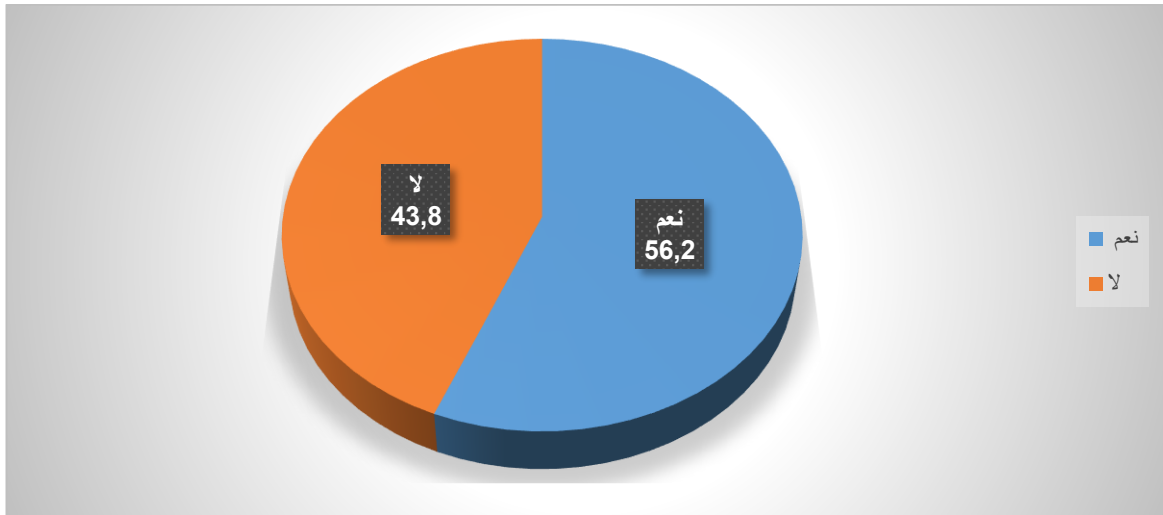
2- مدى توجيهه وارشاد الطلبة للكتب الملائمة لإنجاز البحوث:

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	59	56.2%
لا	46	43.8%
المجموع	105	100%

جدول رقم (06) يمثل مدى توجيهه وارشاد الطلبة للكتب الملائمة لإنجاز البحوث

التحليل:

تبين اغلبية الإجابات من خلال الجدول أعلاه انه يتم توجيهه وارشاد الطلبة للكتب الملائمة لإنجاز البحوث الدراسية حيث ان 59 إجابة اكدت ذلك أي بنسبة 56.2% من الإجابات وهذا راجع الى اهتمام الموظفين بالطلبة والاجابة على استفساراتهم كما انهم يسعون بجهد لإرضاء المستفيدين من مكتبة الكلية ، اما البعض الاخر فيرى انه لا يتم توجيههم وارشادهم للكتب التي تساعد في انجاز البحوث والبالغ عددهم 46 طالب أي بنسبة 43.8% يرجع السبب في ذلك ربما لتوقف هؤلاء الطلبة في اختيار الكتب التي يستعيرونها أي انهم لم يكونوا في حاجة لتوجهه وارشاد المكتبي



الشكل رقم (03) يمثل مدى توجيهه وارشاد الطلبة للكتب الملائمة لإنجاز البحوث

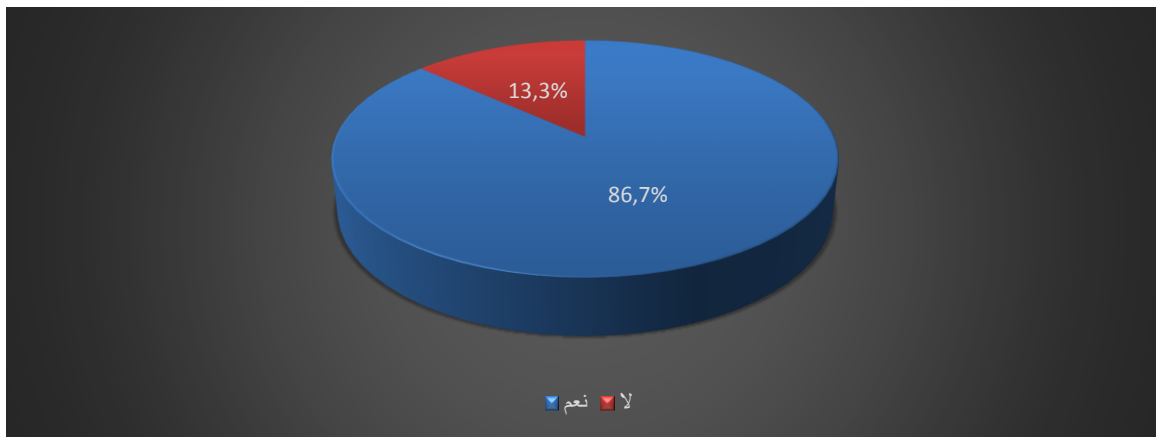
3- مدى معرفة الطلبة بنظام الإعارة والقانون الداخلي الخاص بمكتبة الكلية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	91	86.7%
لا	14	13.3%
المجموع	105	100%

جدول رقم (07) يمثل مدى معرفة الطلبة بنظام الإعارة والقانون الداخلي الخاص بمكتبة الكلية

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه تبين اغلب إجابات المبحوثين انه يتم اعلام المستفيدين من كتبة الكلية بنظام الإعارة والقانون الداخلي حيث ان 91 إجابة اكدت ذلك أي بنسبة 86.7% كانت اجابتهم بنعم ، ويرجع السبب في ذلك الى حرص موظفي مكتبة الكلية على اعلام مستفيديها على نظام الإعارة من اجل تسريع وتيرة النشاطات بمكتبة الكلية وسهولة الوصول الى المعلومات التي يبحث عنها الطالب وكذلك توفر مكتبة الكلية لوحة إعلانات تضع عليها كيفية استخدام نظام السنجاب وطرق البحث والمدة المسموح بإعارة الكتب فيها والأيام التي ترجع فيها الكتب (انظر الجدول رقم ... يبين مدة الإعارة حسب صنف القارئ ومدة التجديد) ، اما البعض الاخر والذي قدر عددهم ب 14 طالب أي بنسبة 13.3% الذين كانت اجابتهم ب لا هم ليسوا على دراية بنظام الإعارة والقانون الداخلي لمكتبة الكلية ربما يرجع السبب في ذلك لقلّة ترددهم على مكتبة الكلية او نادرا ما يترددون عليها



الشكل رقم (04) يمثل مدى معرفة الطلبة بنظام الإعارة والقانون الداخلي الخاص بمكتبة الكلية

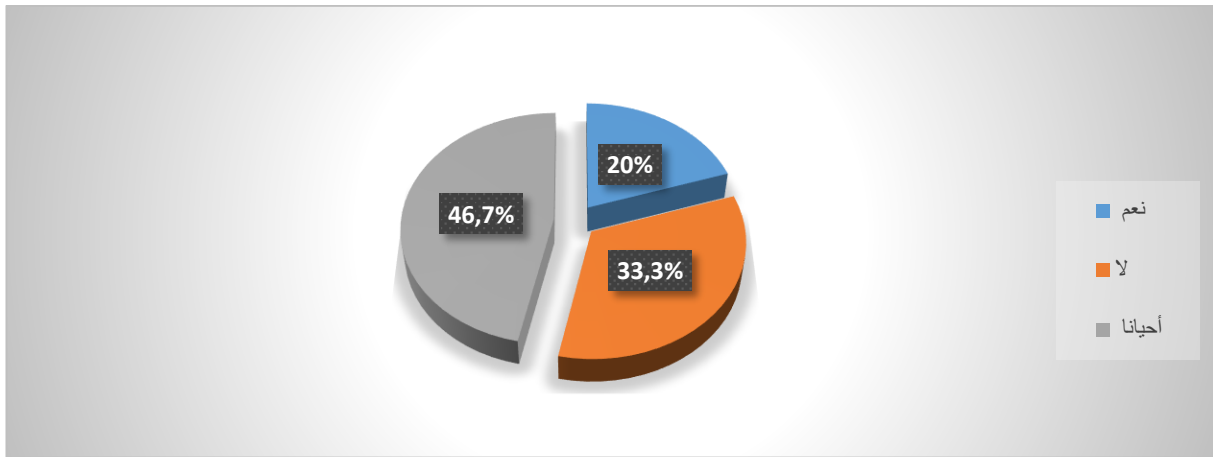
4- ارشاد الطلبة الى مصادر معلومات أخرى في حالة عدم توفر الكتب في مكتبة الكلية (مثل الانترنت، الدوريات، المذكرات، الخ)

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	21	20%
لا	35	33.3%
أحيانا	49	46.7%
المجموع	105	100%

جدول رقم (08) يمثل ارشاد الطلبة الى مصادر معلومات أخرى في حالة عدم توفر الكتب في مكتبة الكلية (مثل الانترنت، الدوريات، المذكرات، ... الخ)

التحليل:

يتبين من الجدول أعلاه ان غالبية المستجوبين والبالغ عددهم 49 الذين يمثلون 46.7% من عينة الدراسة يؤكدون انه يتم توجيههم وارشادهم الى مصادر معلومات أخرى كالانترنت والمذكرات والدوريات... الخ أحيانا وهذا راجع الى توفر المكتبة على كم هائل من الرصيد الذي يساعد الطلبة على انجاز بحوثهم على اكمل وجه ، اما البعض الاخر الذين قدر عددهم ب 21 طالب يمثلون 20% من عينة الدراسة كانت اجابتهم بنعم يتم توجيه الطلبة الى مصادر معلومات أخرى نظرا لعدم توفر بعض الكتب في تخصصات معينة لذا يتم توجيههم الى الدوريات على سبيل المثال ، اما الفئة الأخيرة التي كانت اجابتهم ب لا و الذين يقدر عددهم ب 35 طالب يمثلون 33.3% من عينة الدراسة اكدوا انه لا يتم توجيههم وارشادهم الى مصادر معلومات أخرى ، هذا راجع ربما لقلة تردهم على مكتبة الكلية



الشكل رقم (05) يمثل ارشاد الطلبة الى مصادر معلومات أخرى في حالة عدم توفر الكتب في مكتبة الكلية (مثل الانترنت، الدوريات، المذكرات، ... الخ)

5-مدى تشجيع الموظفين للطلبة للإقبال على مكتبة الكلية للمطالعة

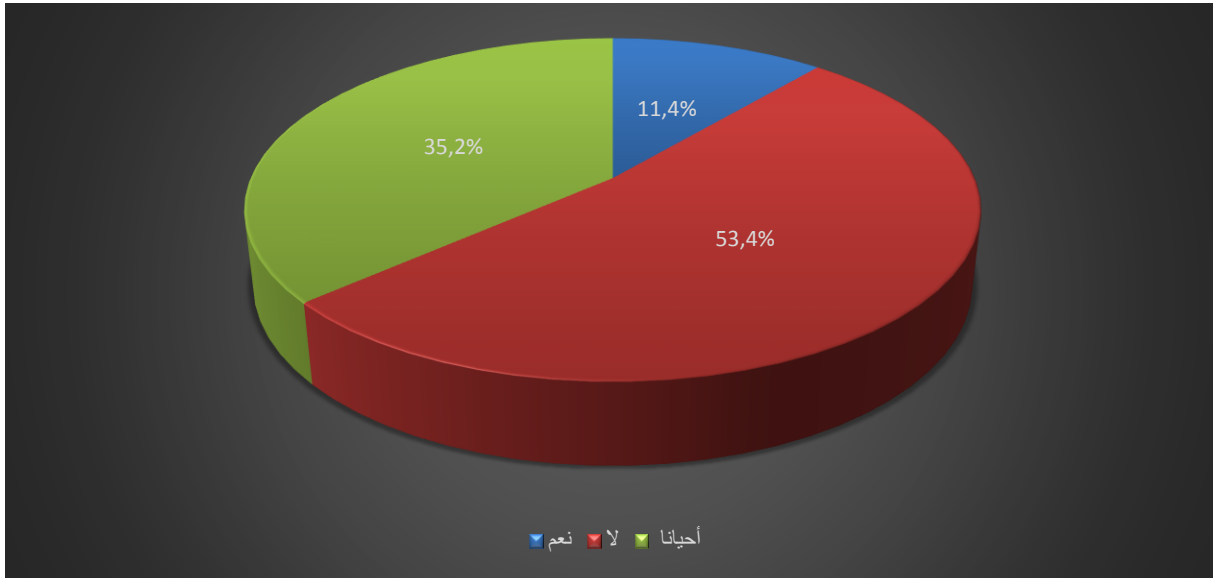
الاحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	12	11.4%
لا	56	53.4%
أحيانا	37	35.2%
المجموع	105	100%

الجدول رقم (09) يمثل مدى تشجيع الموظفين للطلبة للإقبال على مكتبة الكلية للمطالعة

التحليل:

يبين الجدول أعلاه ان الطلبة لا يلتمسون نوعا من التشجيع من قبل موظفي مكتبة الكلية للمطالعة وهذا ما تؤكده اجابات الطلبة حيث ان 56 طالب الذين يمثلون 53.4% من عينة الدراسة كانت اجابتهم ب لا أي انه ليس هنالك تشجيع من قبل موظفي مكتبة الكلية، ويرجع سبب ذلك لانشغال الطلبة بإنجاز البحوث الكثيرة المطلوب منهم إنجازها وبعد الانتهاء من البحوث ينشغلون بالمراجعة للامتحانات ، ويرى اخرون الذين يقدر عددهم ب 37 طالب يمثلون 35.2% من عينة الدراسة كانت اجابتهم أحيانا ما يلتمسون نوعا من التشجيع ، اما الطلبة التي كانت اجابتهم بنعم الذين يقدر عددهم ب 12 طالب يمثلون 11.4% من عينة الدراسة وهي نسبة قليلة بالنسبة للإجابات

الأخرى، هذا راجع ربما لتردد هذه الفئة كثيرا على مكتبة الكلية نظرا لكونهم يمتلكون وقت فراغ من اجل المطالعة وعدم انشغالهم بنشاطات أخرى وحيهم للمطالعة وكذلك ملائمة الجو داخل المكتبة .



الشكل رقم (06) يمثل مدى تشجيع الموظفين للطلبة للإقبال على مكتبة الكلية للمطالعة

المحور الثاني: علاقة المستفيد بالمكتبة

1- التردد على مكتبة الكلية من طرف المستفيدين

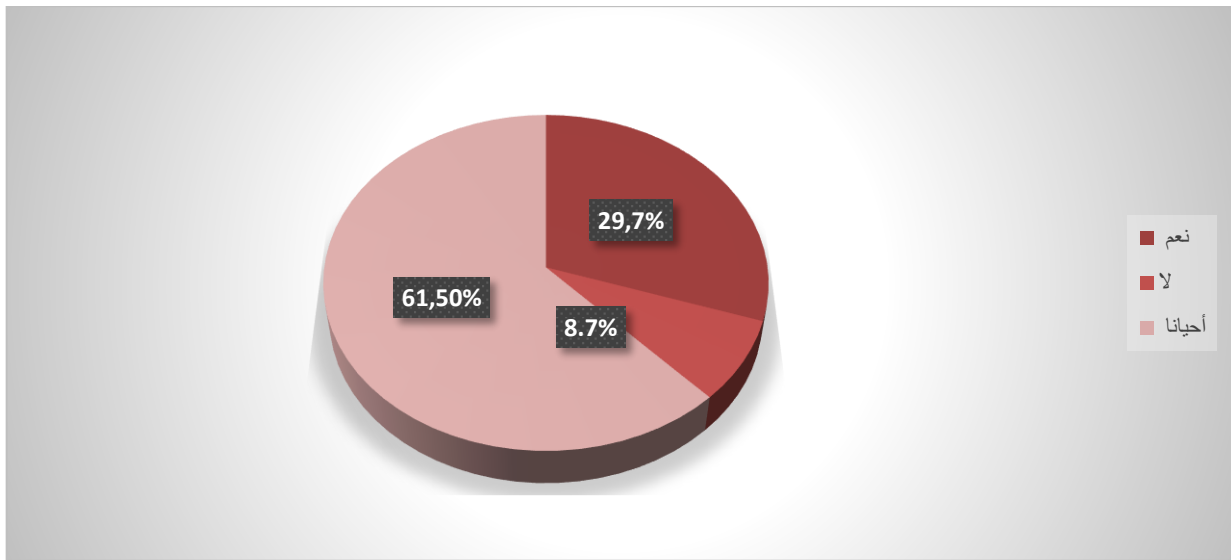
ان الواجبات الأساسية التي تمثل جوهر الخدمات المكتبية هي تقديم المعلومات المناسبة في الوقت المناسب للشخص المناسب ولكي تقوم المكتبة بكل هذه الواجبات على أكمل وجه عليها ان تطبق جملة من المعايير من أهمها نسبة التردد على المكتبة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	31	29.7%
لا	9	8.7%
أحيانا	64	61.5%
المجموع	105	100%

جدول رقم (10) يمثل نسبة التردد على مكتبة الكلية من طرف المستفيدين

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان اغلبية اجابات الطلبة يترددون على مكتبة الكلية أحيانا وقد قدرت نسبتهم ب 61.5% وهذا راجع الى ضيق الوقت كون اغلبية الطلبة منشغلين بالدراسة وكذا اعتماد البعض منهم على الانترنت ، ثم تلمها نسبة الطلبة الذين يترددون باستمرار بنسبة 29.7% وهذا راجع الى احتياجات الطلبة للمعلومات بسبب انجازهم للبحوث الخاصة بكل المقاييس الدراسية ،وأیضا هناك من هم بصدد انجاز مشروع نهاية التخرج (السنة الثالثة ليسانس و السنة الثانية ماستر) ، اما الذين نادرا ما يترددون على مكتبة الكلية فنسبتهم ضئيلة جدا قدرت ب 8.7% قد يكون السبب في ذلك هو انهم يسدون احتياجاتهم الدراسية عن طريق شبكة الانترنت .



الشكل رقم (07) يمثل نسبة التردد على مكتبة الكلية من طرف المستفيدين

2- عدد المرات التي يتردد فيها الطلبة على مكتبة الكلية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
مرة في الأسبوع	39	37.1%
2مرات في الأسبوع	27	25.7%
3مرات في الأسبوع	27	25.7%
4مرات في الأسبوع	7	6.7%

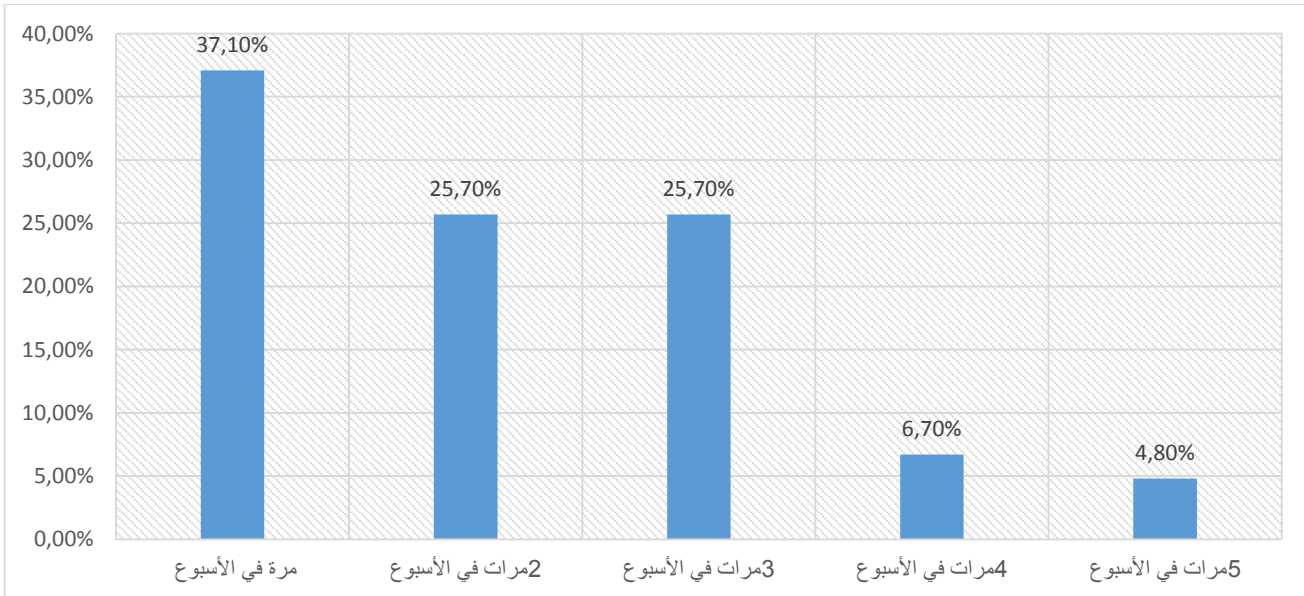
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

4.8%	5	5مرات في الأسبوع
100%	105	المجموع

جدول رقم (11) يمثل عدد المرات التي يتردد فيها الطلبة على مكتبة الكلية

التحليل:

بين الجدول أعلاه عدد المرات التي يتردد فيها الطلبة على مكتبة الكلية حيث ان 39 من عينة الباحثين الذين يمثلون 37.1% من عينة الدراسة يترددون على مكتبة الكلية مرة في الأسبوع ويرجع السبب في ذلك الى النظام الذي تفرضه مكتبة الكلية (انظر الجدول رقم يمثل رزنامة حركة الإعارة والارجاع للمكتبة) ، تليها نسبة الطلبة الذين يترددون على مكتبة الكلية مرتان وثلاث مرات في الأسبوع بنسبة متساوية قدرت ب 25.7% من عينة الدراسة ويرجع السبب في ذلك الى عدم تناسب أوقات فتح المكتبة مع أوقات المحاضرات واكتظاظ البرامج الدراسية التي لا تسمح لهم بالتردد على المكتبة يوميا ، تليها نسبة الطلبة الذين يترددون على مكتبة الكلية اربع مرات في الأسبوع قدرت نسبتهم ب6.7% وبعدها نسبة الطلبة الذين يترددون على مكتبة الكلية خمس مرات في الأسبوع ، يرجع السبب في ذلك الى كثرة حاجتهم الى المعلومات العلمية التي تساعد في انجاز البحوث وتحضير الدروس والمراجعة للامتحانات .



الشكل رقم (08) يمثل عدد المرات التي يتردد فيها الطلبة على مكتبة الكلي

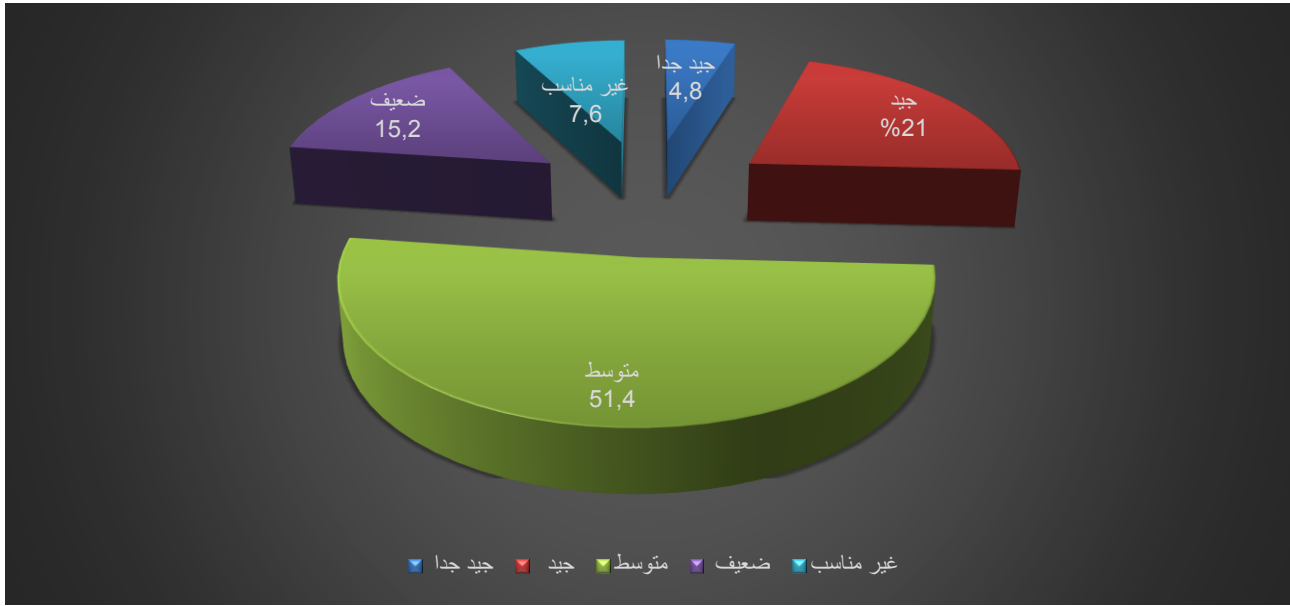
3- ملائمة جو مكتبة الكلية للبحث

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
جيد جدا	5	4.8%
جيد	22	21%
متوسط	54	51.4%
ضعيف	16	15.2%
غير مناسب	8	7.6%
المجموع	105	100%

جدول رقم (12) بين ملائمة جو مكتبة الكلية للبحث

التحليل:

يوضح الجدول أعلاه ان نسبة الطلبة الذين اجابوا بملائمة الجو داخل المكتبة من اجل البحث (جيد جدا) قدرت نسبتهم ب 4.8% يرجع السبب في ذلك ربما الى تردد هؤلاء الطلبة في الأيام التي تقل فيها اكتظاظ مثل يوم الخميس مخصص فقط للسنة الثالثة، اما الطلبة الذين اجابوا بان الجو داخل مكتبة الكلية جيد للبحث تقدر نسبتهم ب 21% حيث انهم يشعرون بان الجو داخل المكتبة مناسب من اجل البحث، اما الطلبة الذين يرون بان الجو داخل المكتبة متوسط لإجراء البحوث والدراسة قدرت نسبتهم ب 51.4% يرجع السبب في ذلك الى عدم توفر الهدوء داخل مكتبة الكلية بسبب العدد الهائل للطلبة الذين يصدرن الضوضاء في قاعات المطالعة وهذا ما يقلل من نسبة التركيز والفهم لدى الكثير من المستفيدين الذين هم بحاجة لإنهاء واجباتهم الدراسية، اما الطلبة الذين يرون بان الجو داخل المكتبة غير مناسب وضعيف قدرت نسبتهم ب 15.2% يرجع السبب في ذلك لعدم احترام البعض من الطلبة القانون الداخلي لمكتبة الكلية ويتسببون في نشر الفوضى والضوضاء داخل مكتبة الكلية الذين يتم معاقبتهم بسحب بطاقة المكتبة ومنعهم من الدخول اليها.



الشكل رقم (09) يمثل مائة جو مكتبة الكلية للبحث

4- غرض المستفيد من تردده على مكتبة الكلية

الغرض	التكرارات	النسبة
اعداد البحوث العلمية	30	28.57%
الاطلاع على المصادر والمراجع	22	20.95%
التحضير ومراجعة الدروس	32	30.47%
اعداد البحوث العلمية + الاطلاع على المصادر والمراجع	16	15.23%
اعداد البحوث العلمية + التحضير ومراجعة الدروس	5	4.76%
المجموع	105	100%

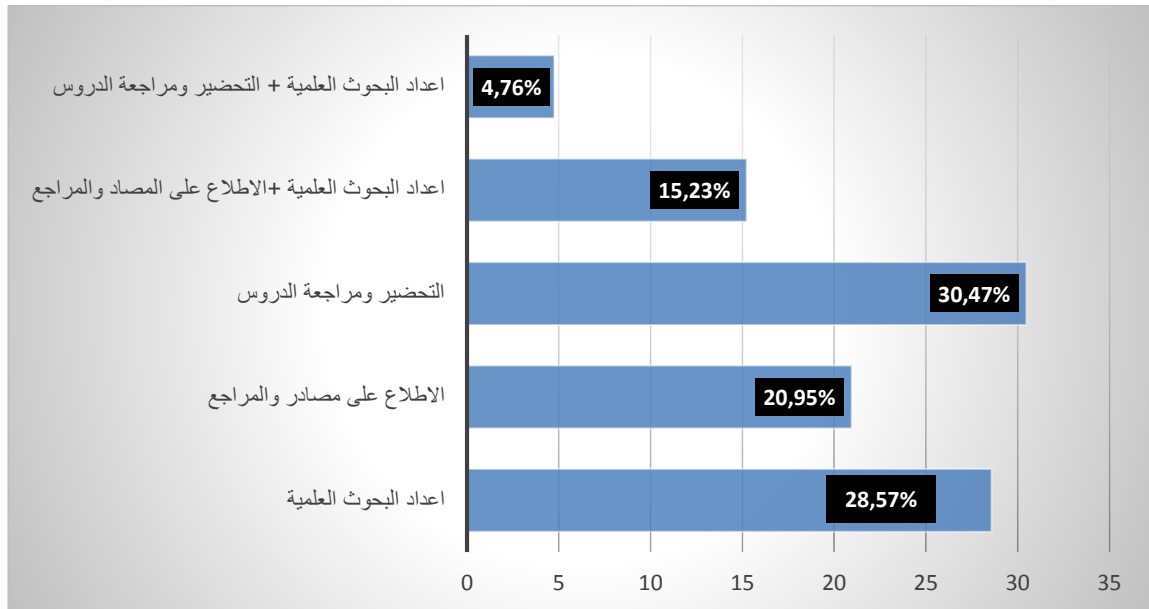
جدول رقم (13) يمثل غرض المستفيد من تردده على مكتبة الكلية

التحليل:

من خلال الجدول نلاحظ ان هناك تنوع في الأسباب التي تدفع المستفيد للتدود على مكتبة الكلية حيث تمثل نسبة 28.57% من افراد عين الدراسة ان السبب وراء ذلك هو اعداد البحوث العلمية، وهذا راجع لكثرتها فكل مقياس الاوله بحث خاص به هذا ما يجعل الطلبة ملزمين على التدود على

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

مكتبة الكلية بكثرة. كما تمثل نسبة 20.95% من افراد عينة الدراسة ان الغرض من دخول مكتبة الكلية هو الاطلاع على المصادر والمراجع ويرجع السبب في ذلك الى حاجتهم الماسة الى المعلومات التي تحتويها هذه المصادر اللازمة من اجل انجاز مقرراتهم الدراسية ، اما نسبة 30.47% وهي اكبر نسبة من عينة الدراسة تمثل الطلبة الذين يترددون على مكتبة الكلية بغرض التحضير ومراجعة الدروس ، يرجع السبب في ذلك الى اقتراب الاختبارات من اجل الحفظ والاطلاع على بعض الكتب التي تساعدهم على فهم بعض المقاييس مثل الإحصاء ، اما الطلبة الذين يترددون على مكتبة الكلية من اجل اعداد البحوث + الاطلاع على المصادر والمراجع فقد قدرت نسبتهم ب15.23% وهذا راجع لنفس الأسباب سابقة الذكر ، وأيضا الطلبة الذين يترددون على مكتبة الكلية بغرض اعداد البحوث العلمية + التحضير ومراجعة الدروس والتي تقدر نسبتهم ب 4.76% وهذا راجع لنفس الأسباب سابقة الذكر أعلاه .



الشكل رقم (10) يمثل غرض المستفيد من تردده على مكتبة الكلية

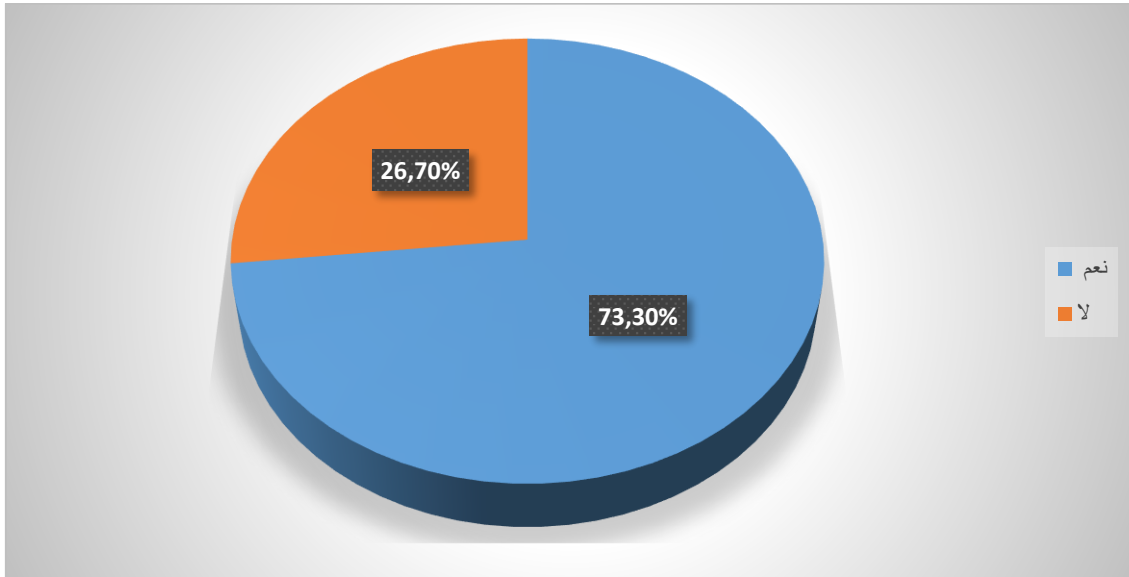
5- التردد على مكتبات أخرى ماعدا مكتبة الكلية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	77	73.3%
لا	28	26.7%
المجموع	105	100%

جدول رقم (14) التردد على مكتبات أخرى ماعدا مكتبة الكلية

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان طلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير يترددون على مكتبات أخرى ماعدا مكتبة الكلية ، وهذا ما تؤكده الإجابات حيث ان 73.3% من عينة الدراسة كانت اجابتهم بنعم ويرجع السبب في ذلك الى عدم كفاية مصادر المعلومات في مكتبة الكلية وقلة عدد النسخ والعدد الهائل من المستفيدين ، هذا ما دفع بطلبة الكلية للتوجه لمكتبات أخرى ، اما الطلبة الذين كانت اجابتهم ب لا قدرت نسبتهم 26.7% أي انهم لا يترددون على مكتبات أخرى ويكتفون بما تقدمه مكتبة الكلية من مصادر معلومات وكتب .



الشكل رقم (11) يمثل التردد على مكتبات أخرى ماعدا مكتبة الكلية

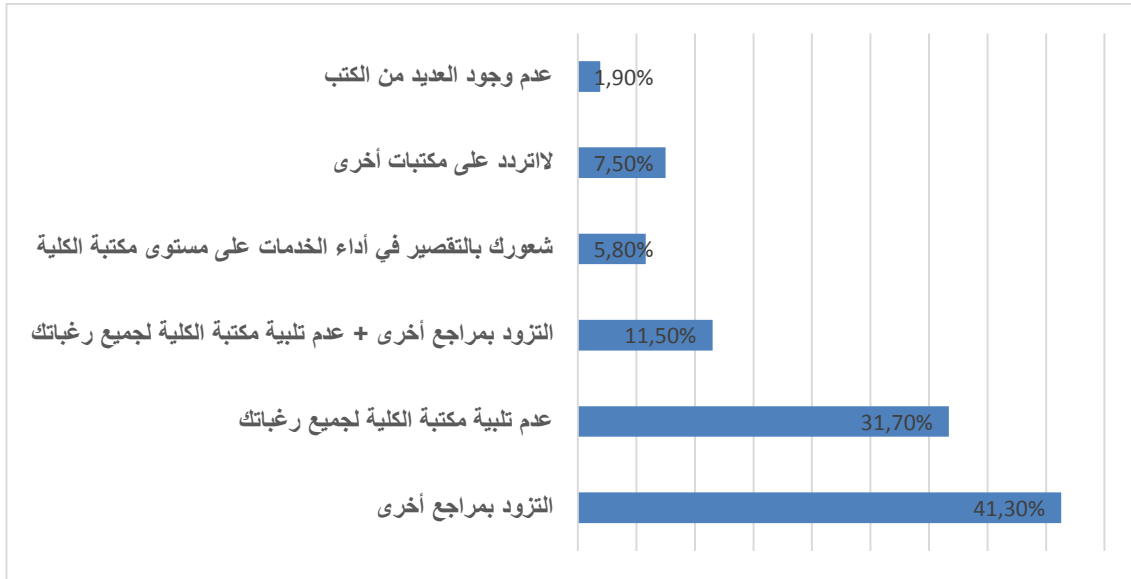
6- سبب التردد على مكتبات أخرى

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
التزود بمراجع أخرى	43	41.3%
عدم تلبية مكتبة الكلية لجميع رغباتك	33	31.7%
شعورك بالتقصير في أداء الخدمات على مستوى مكتبة الكلية	7	5.8%
التزود بمراجع أخرى + عدم تلبية مكتبة الكلية لجميع رغباتك	12	11.5%
لا اتردد على مكتبات أخرى	8	7.5%
عدم وجود العديد من الكتب	2	1.9%
المجموع	105	100%

جدول رقم (15) يمثل سبب التردد على مكتبات أخرى

التحليل:

يوضح الجدول أعلاه سبب تردد الطلبة على مكتبات أخرى حيث تمثل أكبر نسبة 41.3% والتي تمثل ان الغرض من التردد على مكتبات أخرى هو التزود براجع أخرى وهذا راجع الى النقص في المصادر والمراجع بمكتبة الكلية وتليها نسبة 31.7% التي تمثل الغرض من التردد على مكتبات أخرى هو عدم تلبية مكتبة الكلية لجميع رغبات الطلبة ، هذا راجع لسبب شعور بعض الطلبة بالتقصير في أداء الخدمات على مستوى مكتبة الكلية ، أيضا بسبب وجود العديد من الكتب في تخصصات مختلفة نظرا لغلاء ثمنها ، كما ان نسبة من الطلبة اجابوا بانهم لا يترددون على مكتبات أخرى حيث قدرت نسبتهم ب7.5% أي انهم يكتفون بما تقدمه المكتبة من مصادر معلومات مختلفة .



الشكل رقم (12) يمثل سبب التردد على مكتبات أخرى

7- مدى تلبية المؤلفات المتوفرة في مكتبة الكلية لاحتياجات المستفيدين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	13	12.4%
لا	14	13.3%
لحدا ما	78	74.3%
المجموع	105	100%

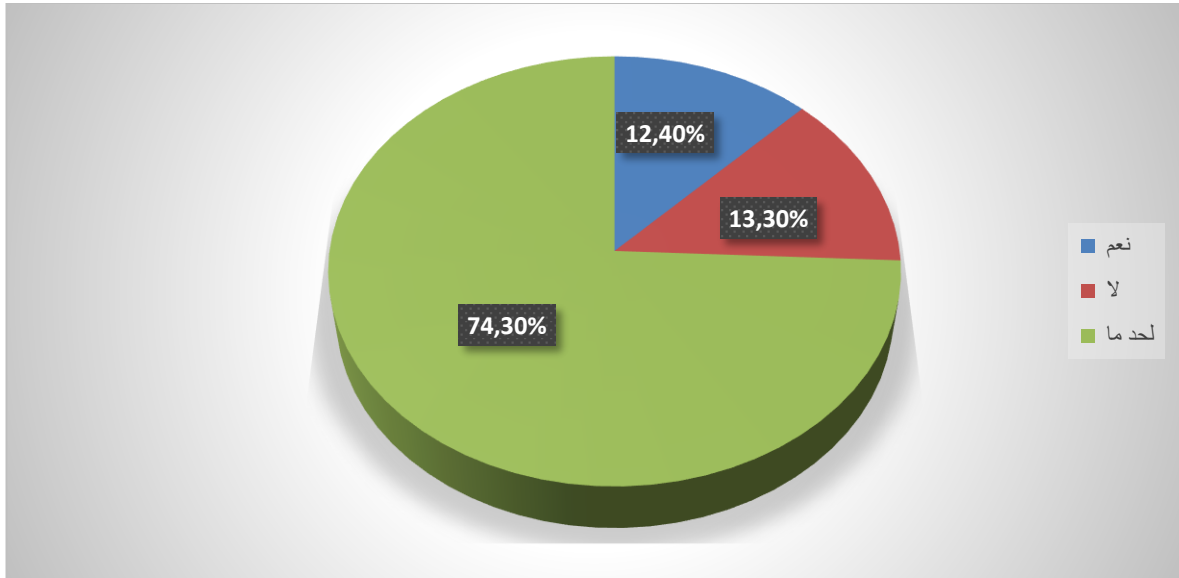
جدول رقم (16) يمثل مدى تلبية المؤلفات المتوفرة في مكتبة الكلية لاحتياجات المستفيدين

التحليل:

حسب النتائج المتحصل عليها والموضحة في الجدول أعلاه يتبين ان أكبر عدد من المبحوثين الذين تقدر نسبتهم بـ 74.3% الذين كانت اجابتهم بـ لحدا ما أي ان المؤلفات المتوفرة في مكتبة الكلية تلي احتياجاتهم لحدا ما ، وهذا راجع الى تعدد وتنوع الرصيد بمكتبة الكلية وأيضا لسياسة تمينة المجموعات مناسبة حيث تتناسب والمقررات الدراسية التي يدرسونها بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، اما الطلبة الذين كانت اجابتهم بـ لا والتي تقدر نسبتهم بـ 13.3% المؤلفات والكتب المتوفرة بمكتبة الكلية لا تلي رغباتهم واحتياجاتهم وهذا راجع النقص في بعض المراجع نظرا

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

لغلاء ثمنها على ميزانية مكتبة الكلية ، اما الطلبة الذين أجابوا بنعم وقدرت نسبتهم ب 12.4% هذا يعني انهم راضون عن ما تقدمه مكتبة الكلية من مصادر معلومات وهي تلائم احتياجاتهم الدراسية .



الشكل رقم (13) يمثل مدى تلبية المؤلفات المتوفرة في مكتبة الكلية لاحتياجات المستفيدين

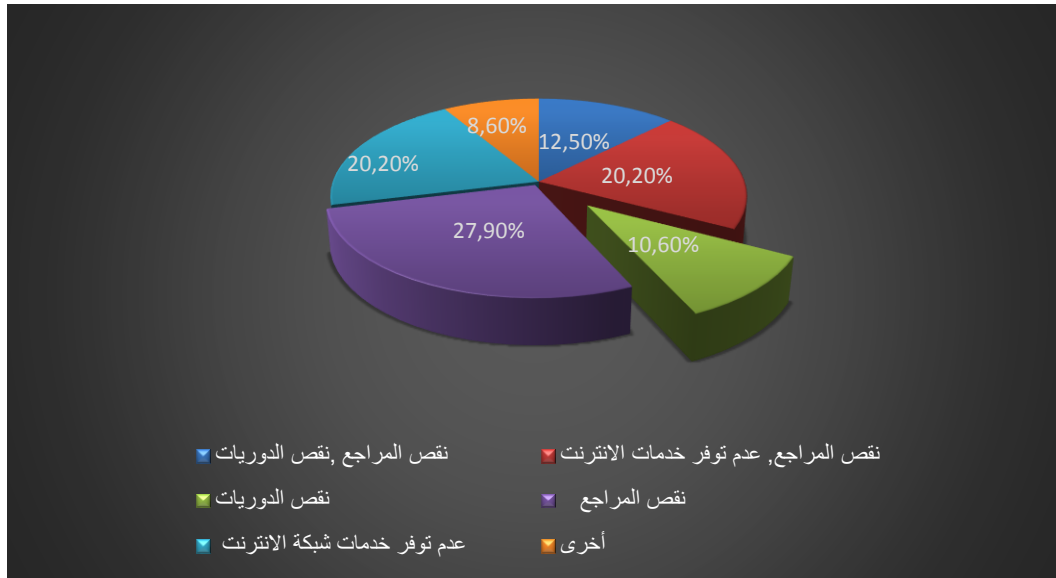
8- نواحي النقص التي يشعر بها الطلبة في مكتبة الكلية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
نقص المراجع + نقص الدوريات	14	13.3%
نقص المراجع + عدم توفر خدمات الانترنت	21	20.2%
نقص الدوريات	11	10.6%
نقص المراجع	29	27.9%
عدم توفر خدمات شبكة الانترنت	21	20.2%
أخرى	9	8.6%
المجموع	105	100%

جدول رقم(17) يمثل نواحي النقص التي يشعر بها الطلبة بمكتبة الكلية

التحليل:

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان هناك عدة نقائص بمكتبة الكلية والتي تمثلت في نقص المراجع وهي أكبر نسبة التي قدرت بـ 27.9% ، يرجع السبب في ذلك ان الكتب لا تتناسب مع بعض المقررات الدراسية وذلك لان بعض الكتب الموجودة في المكتبة لا تخص بعض التخصصات التي يدرسونها والتي يحتاجونها. تليها عدم توفر خدمة شبكة الانترنت بنسبة 20.2% ونقص المراجع + عدم توفر شبكة الانترنت بنفس النسبة، يعود السبب في ذلك الى قلة تدفق الانترنت وعدم توفر شبكة وفي WIFI يستفيد منها الطلبة مجاناً. بعدها نقص الدوريات والتي قدرت نسبتها بـ 10.6% من عينة الدراسة، يرجع السبب في ذلك الى قدم الدوريات الموجودة في المكتبة وهذا راجع الى غلاء أسعار الدوريات في تخصصات العلوم الاقتصادية والتجارية، اما بقية الطلبة الذين قدرت نسبتهم بـ 8.6% كانت اجاباتهم متنوعة (إجابة أخرى) تمثلت اغليها في نقص مراجع في التسويق الأمريكي وقلة عدد النسخ في بعض الكتب المهمة بالإضافة الى قدم الرصيد وانه لا يتناسب مع التطورات الحاصلة.



الشكل رقم (14) يمثل التي يشعر بها الطلبة بمكتبة الكلية

المحور الثالث: خدمات الإعارة ونظام البحث

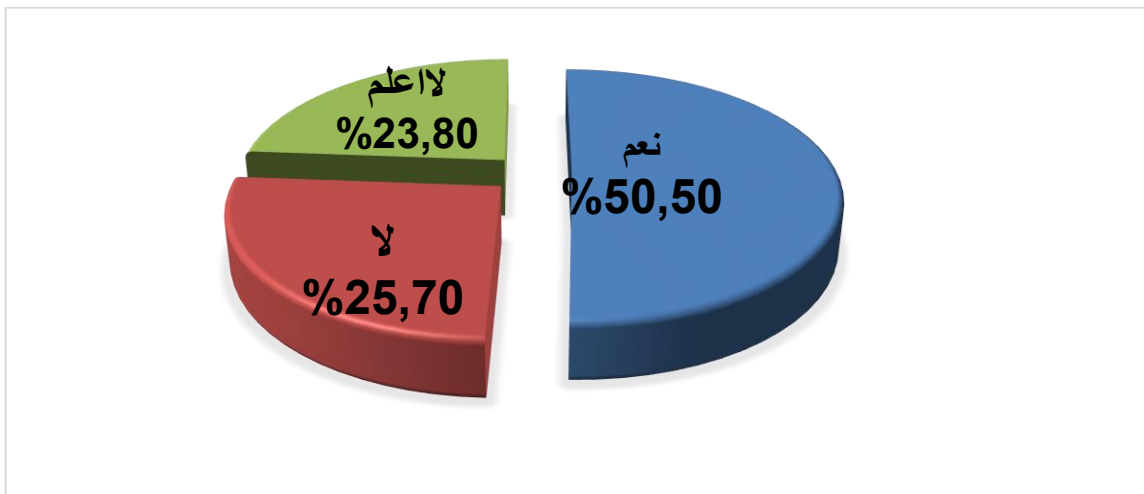
1- توفر مكتبة الكلية على قاعة للإنترنت

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
لا	27	25.7%
نعم	53	50.5%
لا اعلم	25	23.8%
المجموع	105	100%

جدول رقم (18) يمثل معرفة الطلبة بوجود قاعة للإنترنت بمكتبة الكلية

التحليل:

يتبين من الجدول أعلاه ان 53 طالب ما نسبته 50.5% يقولون ان هناك قاعة للإنترنت، وذلك بسبب ذهابهم اليها من اجل البحث والدراسة وحرصهم الدائم على تردهم اليها، اما 27 طالب ما تمثل نسبته 25.7% فأجابوا انه لا يوجد قاعة للإنترنت وذلك يرجع لعدم سؤالهم لموظفي مكتبة الكلية وأيضا اللامبالاة من طرفهم بحكم ان الإنترنت موجودة في البيت وعلى الهواتف الذكية وهذا يرجع الى التطور التكنولوجي. اما البقية فهم 25 طالب ما نسبته 23.8% فليس لهم دراية او علم بوجود قاعة للإنترنت وهذا بسبب انهم لا يترددون على المكتبة اطلاقا



الشكل رقم (15) يمثل معرفة الطلبة بوجود قاعة للإنترنت بمكتبة الكلية

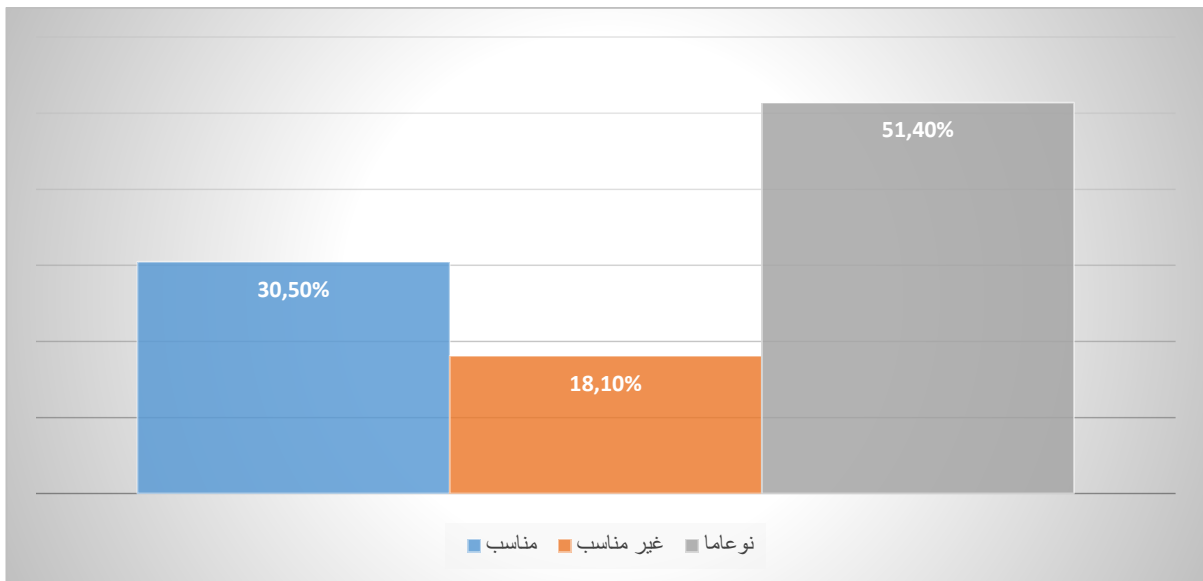
2- رأي الطلبة بنظام الإعارة المطبق بمكتبة الكلية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
مناسب	32	30.5%
غير مناسب	19	18.1%
نوعا ما	54	51.4%
المجموع	105	100%

جدول رقم (19) يمثل رأي الطلبة بنظام الإعارة المطبق بمكتبة الكلية

التحليل:

هناك فئة من الطلبة عددهم 32 بنسبة 30.5% وجدته مناسب وجيد بسبب سرعته وسهولة البحث فيه وسهل الاستخدام، اما 19 طالب ما نسبته 18.1% تراه غير مناسب ويرجع ذلك ربما لجهلهم لعملية بحث عن مراجع وعدم درايتهم أصلا بوجود نظام لتسيير، اما البقية والتي تمثل اغلبية الذين يقدر عددهم ب 54 ما نسبته 51.4% فيرونه نوعا ما مناسب لنظام الإعارة وهذا ربما يرجع الى ثقل الشبكة في اغلب المكتبات وأيضا الى سلبيات النظام، وانه لا يلبي جميع حاجياتهم العلمية والبحثية.



شكل رقم (16) يمثل رأي الطلبة بنظام الإعارة المطبق بمكتبة الكلية

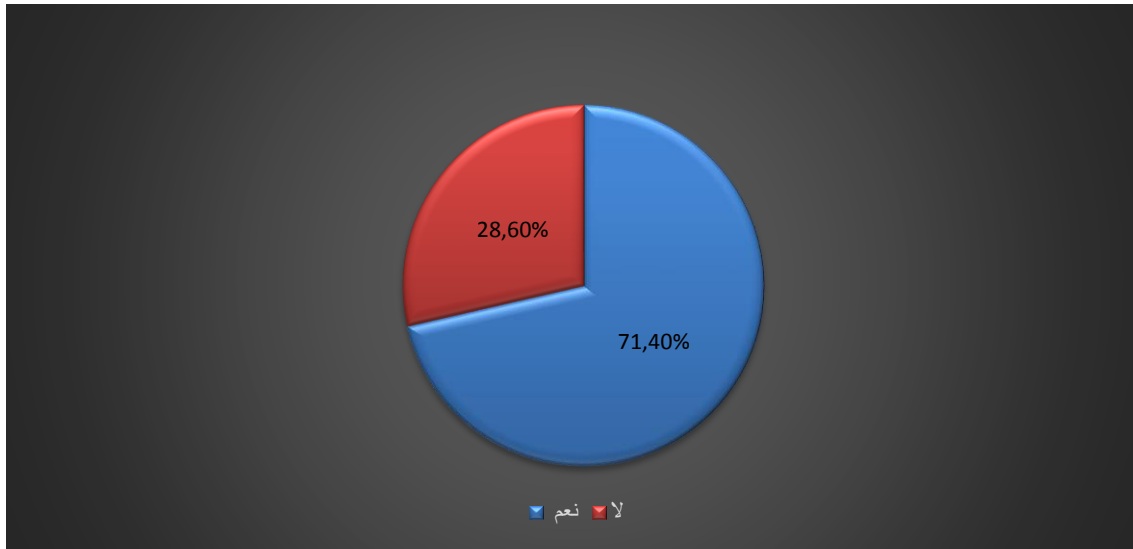
3- وجود اعادة الية بمكتبة الكلية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	25	28.6%
لا	80	71.4%
المجموع	105	100%

جدول رقم (20) يمثل مدى معرفة الطلبة بوجود الاعارة الالية بمكتبة الكلية

التحليل:

يبين الجدول أعلاه ان 80 طالب ما نسبته 71.4% اجابوا ان هناك اعارة الية في مكتبة الكلية وهذا راجع الى انهم يقومون بعملية البحث عن مراجع بطرق الية حتى يتحصلوا على الكتب، اما 25 طالب ما نسبته 28.6% يقولون انه لا توجد اعارة الية وذلك بحكم انهم لا يقومون بعملية الإعارة وأيضا عدم اهتمامهم بإنجاز البحوث، وعدم سؤالهم للموظفين عن الخدمات التي تقدمها المكتبة.



الشكل رقم (17) يمثل مدى معرفة الطلبة بوجود الاعارة الالية بمكتبة الكلية

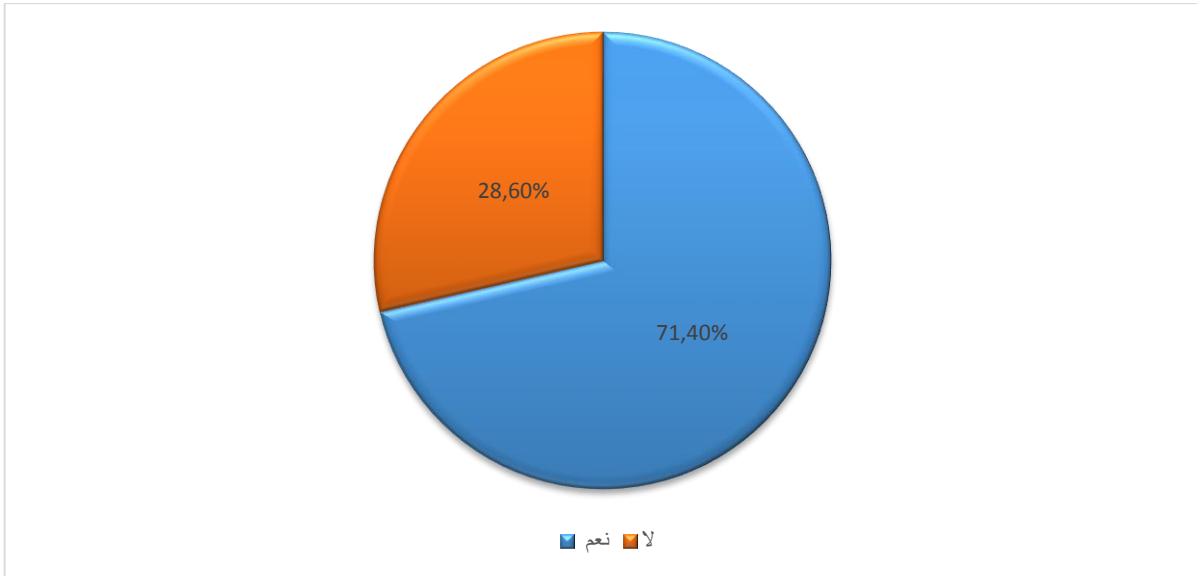
4- ملائمة إجراءات الإعارة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	75	71.4%
لا	30	28.6%
المجموع	105	100%

جدول رقم (21) يمثل ملائمة إجراءات الإعارة

التحليل:

يوضح الجدول أعلاه ان اغلبية الطلبة يرون ان إجراءات الإعارة مناسبة أي ان 75 طالب ما تمثل نسبته 71.4%، بحكم سرعتهم في إيجاد المراجع والمصادر ومختلف المعلومات التي يحتاجونها وجودة خدمة الإعارة في مكتبة الكلية واستحسانها من طرف الطلبة، اما 30 طالب ما نسبته 28.6% فيرونها غير مناسبة يرجع السبب في ذلك ان بعض الطلبة الذين يترددون على مكتبة الكلية يريدون إيجاد كل المعلومات بدون بذل أي مجهود



الشكل رقم (18) يمثل ملائمة إجراءات الإعارة

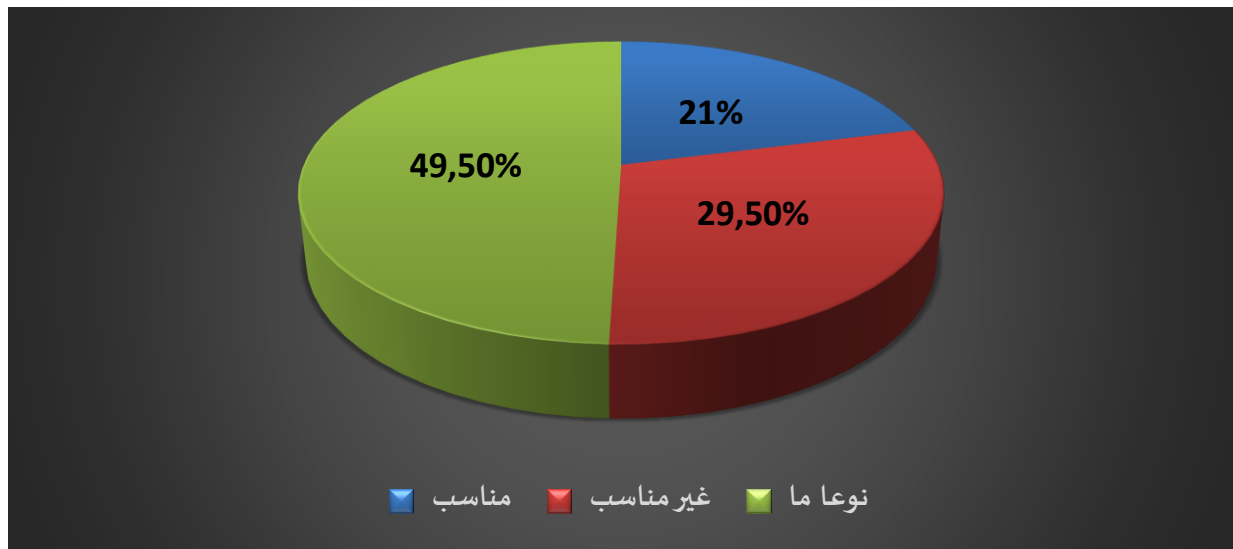
5- ملائمة عدد الوثائق المسموح بإعارتها

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
مناسب	22	21%
غير مناسب	31	29.5%
نوعا ما	52	49.5%
المجموع	105	100%

جدول رقم (22) يمثل ملائمة عدد الوثائق المسموح بإعارتها

التحليل:

يتبين من خلال الجدول أعلاه ان 22 طالب ما نسبته 21% من عينة الدراسة يرون ان عدد الوثائق المسموح باعاتها مناسب من اجل انجاز البحوث وهذا راجع ربما الى استخدام المراجع الالكترونية دون استخدام الكتب الورقية بكثرة ، وهناك مجموعة من الطلبة الذي يقدر عددهم ب52 طلب ما يمثل 49.5% فيرون ان عدد الوثائق المسموح بإعارتها مناسب نوعا ما أي انه كاف لتلبية احتياجاتهم المعلوماتية التي يحتاجون اليهم ، وهناك 31 طالب ما نسبته 29.5% كانت اجابتهم انه غير مناسب وهذا بسبب ان اعارة كتاب او كتابين غير كافية لإنجاز البحوث او مذكرات التخرج لذا يرون انها غير مناسبة .



شكل رقم (19) يمثل ملائمة عدد الوثائق المسموح بإعارتها

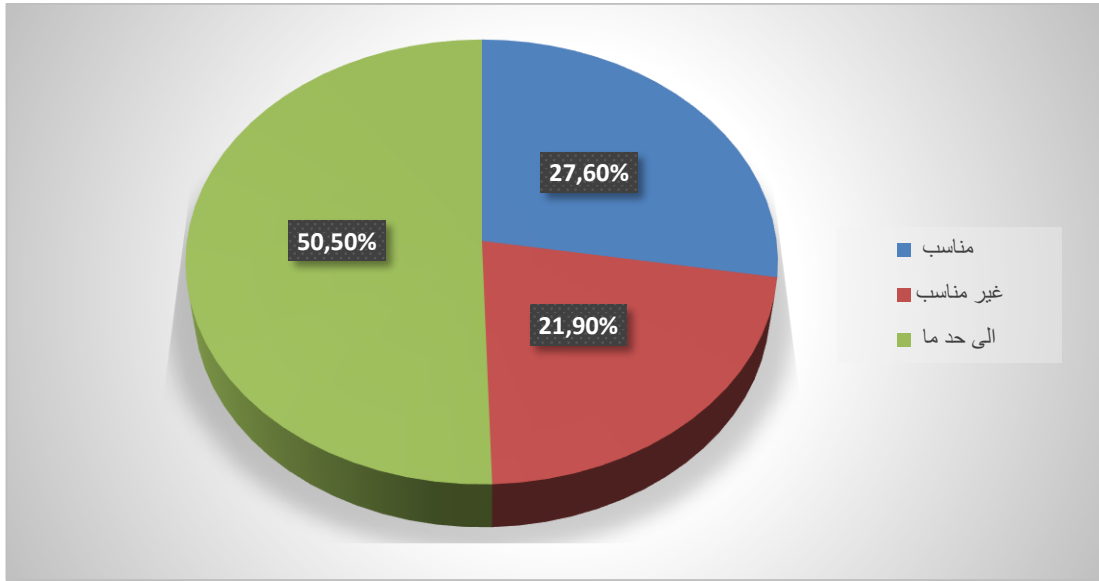
6- ملائمة المدة الممنوحة للإعارة الخارجية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
مناسبة	29	27.6%
غير مناسبة	23	21.9%
الى حد ما	53	50.5%
المجموع	105	100%

جدول رقم (23) يمثل ملائمة المدة الممنوحة للإعارة الخارجية

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه نستنتج ان هناك ن يرى ان المدة الممنوحة للإعارة الخارجية مناسبة وكافية والذين تقدر نسبتهم ب 27.6% وهذا راجع لسرعة هؤلاء الطلبة في انجاز البحوث واخذ مختلف المعلومات التي يريدونها ، اما 21.9% من عينة الدراسة فيرون ان المدة الممنوحة للإعارة الخارجية غير مناسبة ولا تكفي لإنجاز البحوث والمقررات الدراسية وهذا بسبب جهلهم بعملية تجديد الكتب وعدم سؤالهم لموظفي قسم الإعارة ، كما انه هناك فئة من الطلبة لديهم بطئ واهمال في أداء الاعمال التي توزع عليهم من طرف الأساتذة وهذا ما يكون عذرهم ان المدة غير كافية ، اما الطلبة الذين يرون ان المدة الممنوحة للعارة الخارجية ملائمة الى حد ما والتي تمثل نسبتهم 50.5% وهذا راجع الى التزامهم ومعرفتهم بعملية تجديد الكتب ودرائتهم برزنامة حركة الإعارة بمكتبة الكلية .



الشكل رقم(20) يمثل مائة المدة الممنوحة للإعارة الخارجية

7- وضوح الإعلانات والتوجيهات الخاصة بإجراءات الإعارة

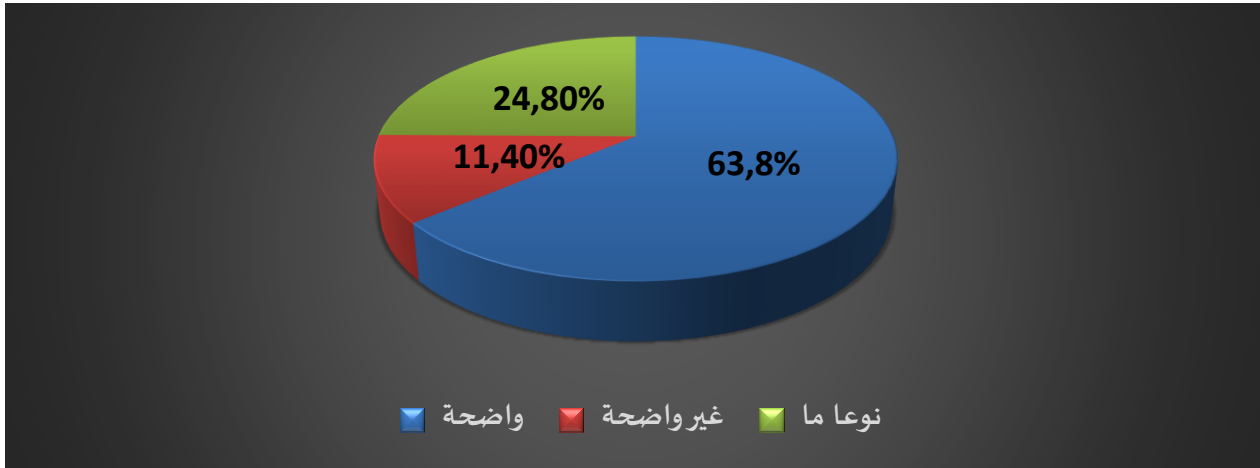
الاحتمالات	التكرارات	النسبة
واضحة	67	63.8%
غير واضحة	12	11.4%
نوعا ما	26	24.8%
المجموع	105	100%

جدول رقم (24) يمثل وضوح الإعلانات والتوجيهات الخاصة بإجراءات الإعارة

التحليل:

يبين الجدول أعلاه ان هناك من الطلبة والذي يقدر عددهم ب67 ما نسبته 63.8% من عينة الدراسة يرون بان التوجيهات والاعلانات الخاصة بالإعارة واضحة ، ويرجع السبب في ذلك الى انهم مهتمون بقراءة التوجيهات ويقومون بالاستفسار عن ذلك عن طريق موظفي قسم الإعارة حتى تكون لهم دراية واسعة بخدمة الإعارة ، اما 12 طالب ما نسبته 11.4% من عينة الدراسة فهي فئة قليلة يرون انها غير واضحة وهذا راجع الى اللامبالاة من طرفهم وعدم الاهتمام لهذه التوجيهات لان هدفهم اخذ المراجع التي يحتاجونها فقط ، اما البقية والذي يقدر عددهم ب 26 طالب ما نسبته 24.8% فإجاباتهم

كانت نوعا ما واضحة فربما يرجع سبب ذلك الي تقصير الموظفين في أداء عملهم من خلال توجيه الطلبة وملاحظتهم والاجابة عن استفساراتهم حتى تكون لهم رؤية واضحة .



الشكل رقم (21) يمثل وضوح الإعلانات والتوجيهات الخاصة بإجراءات الإعارة

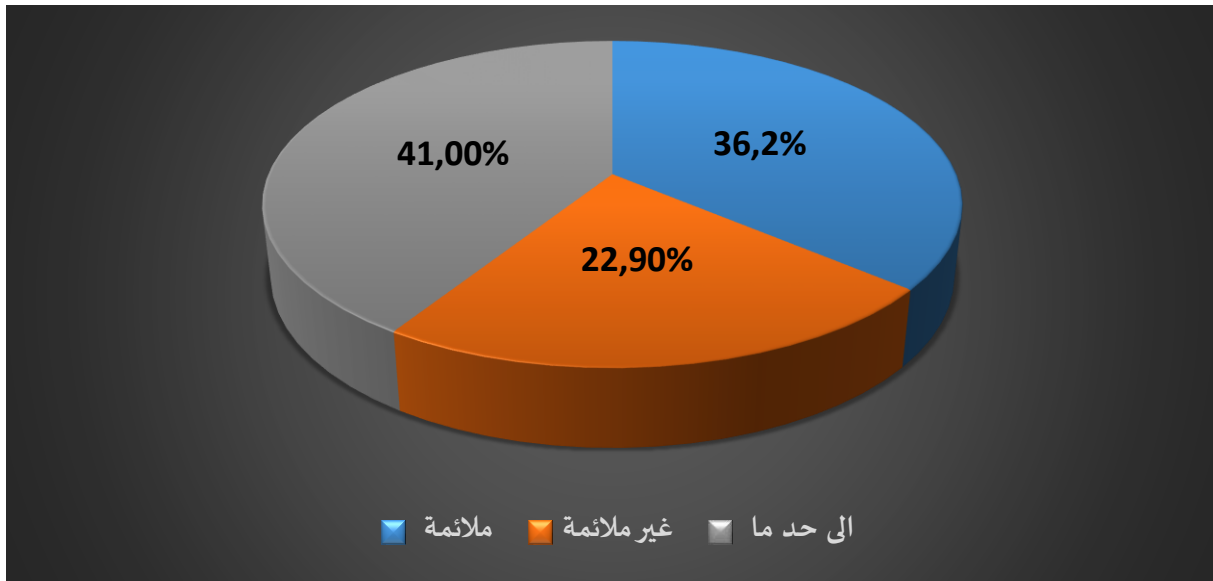
8- مدى ملائمة مساحة مصلحة الإعارة لاستقبال المستفيدين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
ملائمة	38	36.2%
غير ملائمة	24	22.9%
الى حد ما	43	41%
المجموع	105	100%

جدول رقم (25) يمثل مدى ملائمة مساحة مصلحة الإعارة لاستقبال المستفيدين

التحليل:

يوضح الجدول أعلاه مدى ملائمة مساحة مصلحة الإعارة لاستقبال المستفيدين حيث ان 38 طالب أي ما نسبته 36.2% اجابوا انها ملائمة وهذا راجع الى اتساعها امام الطلبة واحساسهم بالرضا التام على هذه الخدمة، وهناك من يراها غير ملائمة تقدر نسبتهم بـ 22.9% وهذا راجع الى العدد الهائل من الطلبة الذين يتوافقون على هذه المصلحة وانتظارهم فيها مما يؤدي الي الاكتظاظ وتضييق المساحة على الطلبة، وهناك فئة تراها مناسبة وملائمة الى حد ما كافية هذه المساحة لاستقبال الطلبة واخذ ما يريدونه وقد قدرت نسبتهم بـ 41%



الشكل رقم (22) يمثل مدى ملائمة مساحة مصالحة الإعارة لاستقبال المستفيدين

المحور الرابع: علاقة الموظفين بالمستفيدين من مكتبة الكلية

1- رأي المستفيد من أداء موظفي مكتبة الكلية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
جيد	18	17.2%
مقبول	73	69.5%
غير ملائم	14	13.3%
المجموع	105	100%

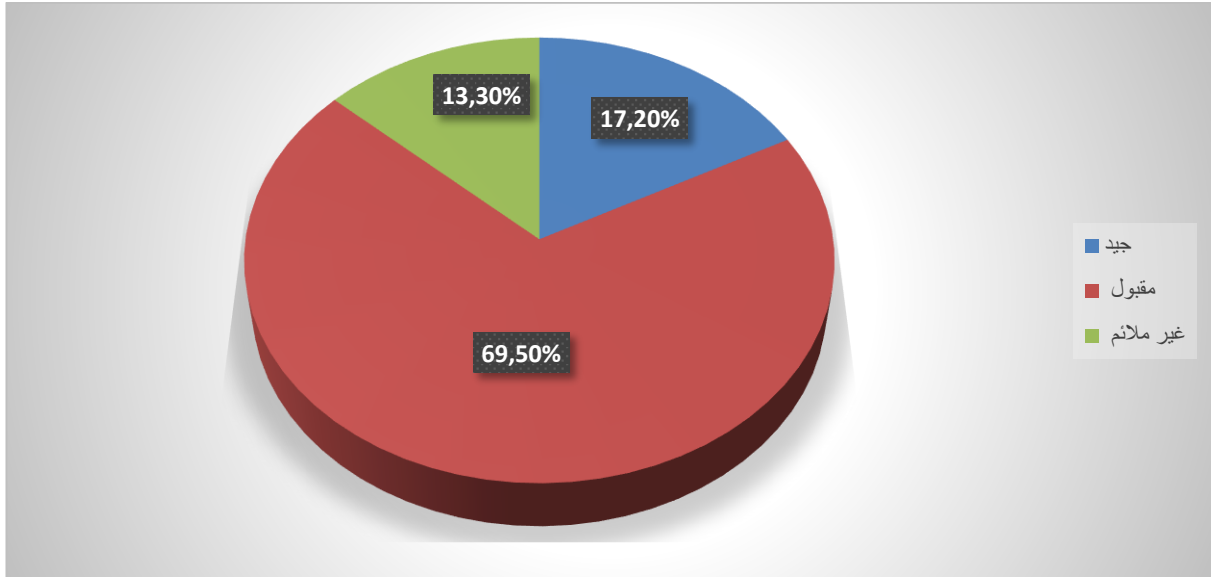
جدول رقم (26) يمثل رأي المستفيد من أداء موظفي مكتبة الكلية

التحليل:

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان 18 طالب أي ما نسبته 17.2% ان أداء الموظفين جيد وهذا بسبب تفانيهم في عملهم والقيام بأعمالهم على أكمل وجه اتجاه المستفيدين، اما 73 طالب والتي نسبته 69.5% فيرون انه مقبول وهي الأغلبية وهذا راجع الى السرعة في الأداء وأيضا توفير المصادر والمراجع وتطوير الخدمات وتوجيه المستفيدين والاخذ بأرائهم، اما الأقلية من الطلبة الذين يمثلون 14

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

طالب ما نسبته 13.3% فتري ان أداء الموظفين غير ملائم لمتطلباتهم البحثية وأيضاً عدم رضاهم بالخدمات المقدمة من موظفي مكتبة الكلية.



الشكل رقم (23) يمثل رأي المستفيد من أداء موظفي مكتبة الكلية

2- رأي المستفيدين من مؤهلات الموظفين بمكتبة الكلية مع طبيعة الوظيفة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
مناسبة	28	26.7%
غير مناسبة	26	24.8%
لا اعلم	51	48.5%
المجموع	105	100%

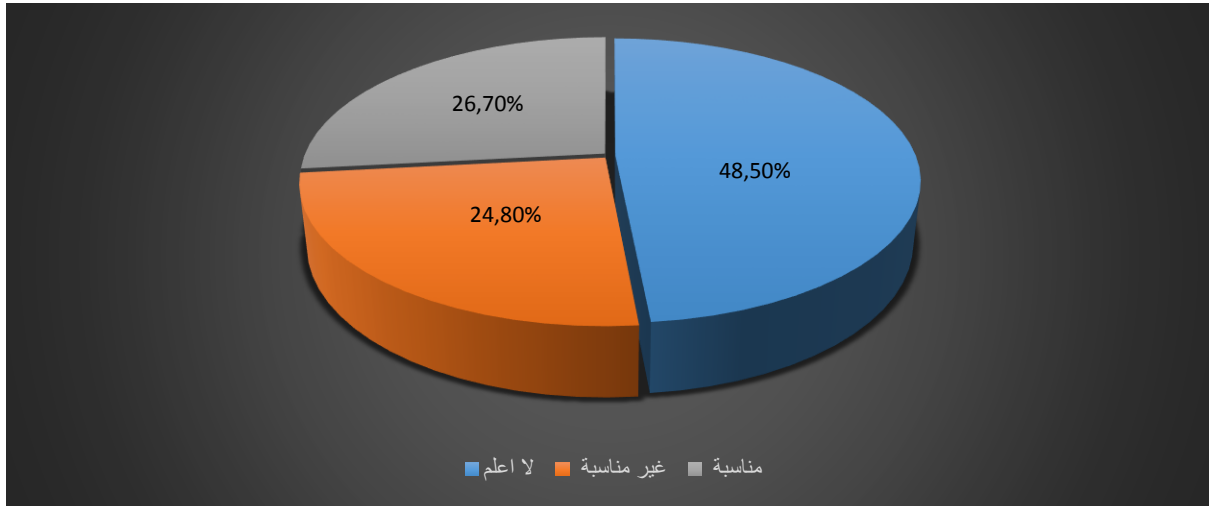
جدول رقم (27) يمثل رأي المستفيدين من مؤهلات الموظفين بمكتبة الكلية مع طبيعة الوظيفة

التحليل:

يوضح الجدول أعلاه ان هناك 28 طالب ما نسبته 26.7% راضون عن مؤهلات الموظفين ويرجع السبب في ذلك الى حسن معاملة موظفي مكتبة الكلية واهتمامهم بانشغالات الطلبة وتلبية احتياجاتهم ، اما 26 طالب ما نسبته 24.8% فيرون انها غير مناسب وليست ملائمة وذلك يرجع الى

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

عدم مراعاة الموظفين لهم او لم يبدو لهم اهتمام واللامبالاة من طرفهم اتجاه هؤلاء الطلبة ، اما اغلبية عينة الدراسة والذين يقدرون ب 51 طالب ما نسبته 48.5% فهم لا يعلمون وليسوا بدراية بمؤهلات الموظفين العاملين بالمكتبة وذلك راجع لقللة ترددهم على مكتبة الكلية الا للمراجعة اثناء فترة الامتحانات او انجاز البحوث العلمية او تحضير مذكرات التخرج فقط وليس لديه دافع او فضول لمعرفة مؤهلات الموظفين .



الشكل رقم (24) يمثل رأي المستفيدين من مؤهلات الموظفين بمكتبة الكلية مع طبيعة الوظيفة
3- مدى معرفة الطلبة بالتعليمات والقواعد الواجب اتباعها بمكتبة الكلية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	52	49.5%
لا	12	11.5%
الى حد ما	41	39%
المجموع	105	100%

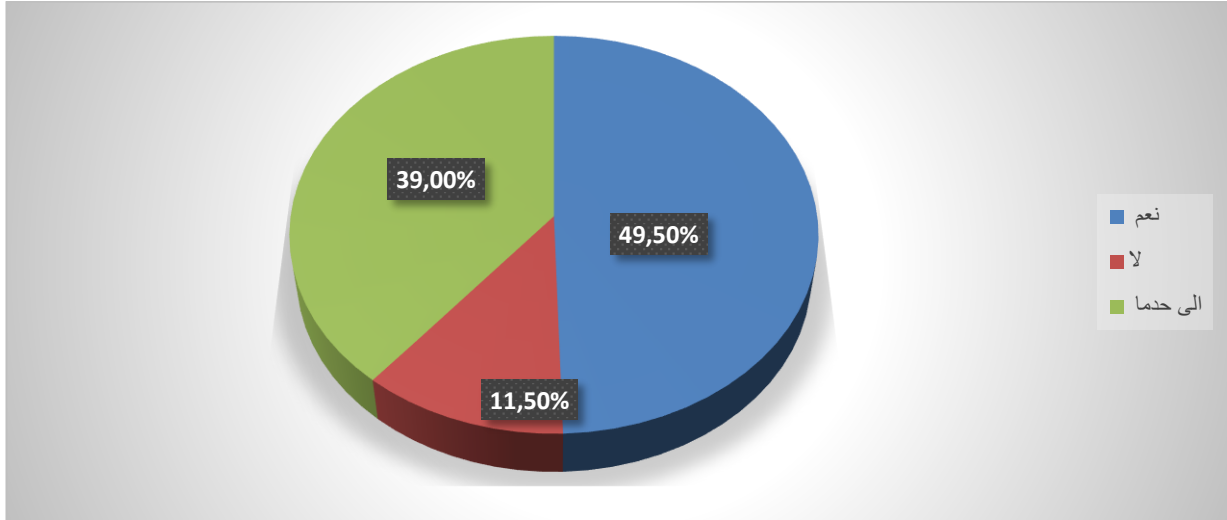
جدول رقم (28) يمثل مدى معرفة الطلبة بالتعليمات والقواعد الواجب اتباعها بمكتبة الكلية

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول اعلا ان 52 طالب أي ما نسبته 49.5% لديهم المام بالتعليمات والقواعد الواجب اتباعها بمكتبة الكلية بحكم انهم يترددون على مكتبة الكلية الخاصة بهم باستمرار وأيضا معرفة الجديد عن المكتبة ، اما 12 طالب ما نسبته 11.5% ليس لديهم المام او اهتمام بهذه التعليمات

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

والقواعد وذلك لسبب انهم غير مكترئين بما يجري فيها وأيضا بسبب قلة ترددهم على مكتبة الكلية ، اما البقية الذين يقدر عددهم ب 41 طالب والذين نسبتهم 39% فهم الى حد ما يعرفون تلك القواعد العامة وذلك من خلال قراءتهم لها ومتابعتهم القليلة للمكتبة والاحداث الجديدة التي تحدث فيها ، او من خلال متابعتهم لمختلف التوجيهات التي تملى عليهم من طرف موظفي مكتبة الكلية .



شكل رقم (25) يمثل مدى معرفة الطلبة بالتعليمات والقواعد الواجب اتباعها بمكتبة الكلية

4- الاقتراحات التي يراها الطلبة مناسبة لزيادة فعالية وجودة الخدمات التي تقدمها مكتبة الكلية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
توفير الدوريات	05	4.76%
تزويد المكتبة بالكتب الجديدة	11	10.47%
توفير المراجع	48	45.71%
توفير شبكة الانترنت	19	18.09%
مراعاة احتياجات ومتطلبات المستخدمين	13	12.38%
الإعارة تكون طيلة أيام الأسبوع وليس في أيام محددة	9	8.57%
المجموع	105	100%

جدول رقم (28) يمثل اهم المقترحات التي يراها المستفيد ملائمة من اجل زيادة فعالية وجودة الخدمات التي تقدمها مكتبة الكلية

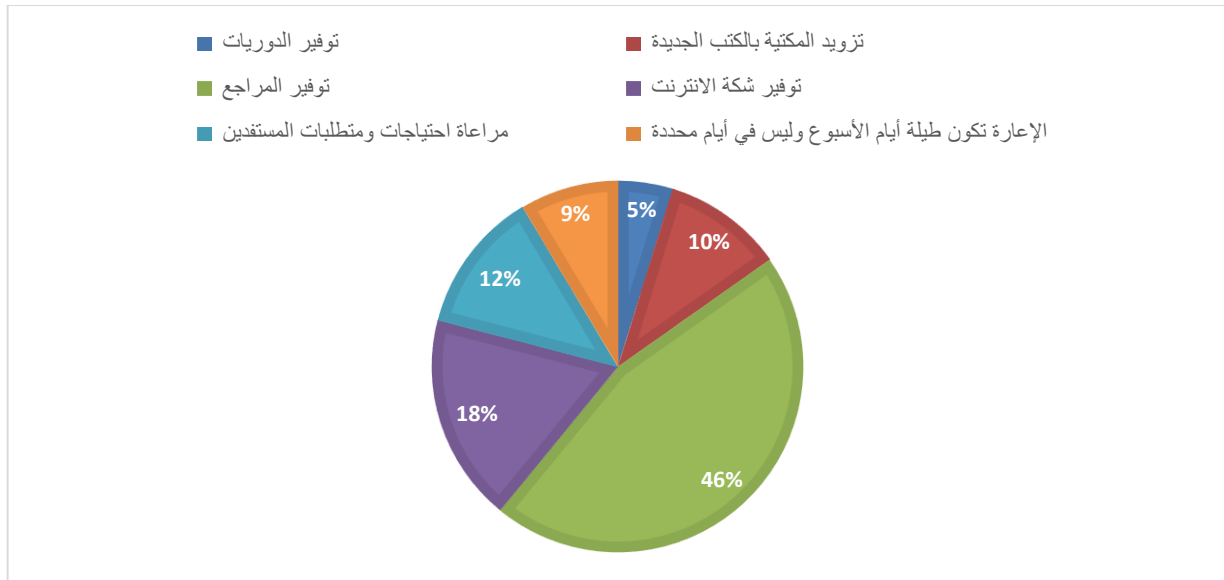
التحليل:

ان لمستعملي المكتبات دورا في تقويم أنظمة المعلومات، لان هذه الفئة تعتبر المرجع الأساسي الذي يعتمد اليه القائمين على مهام المكتبات وتسيير شؤونها، فلا يمكن تسيير جهود المكتبيين معارضة مع مطالب واحتياجات المستعملين، بل ان الجودة المنشودة تفرض التطابق والتكامل بين القطبين للعمل (المكتبي، المستعمل)

لهذا أردنا تحليل المقترحات التي يتصور من خلالها المستعملين للجودة في مكتبة الكلية حيث ان 45.71% من افراد عينة الدراسة بضرورة توفير المزيد من المراجع، ويرجع السبب في ذلك الى الزيادة الهائلة في عدد الطلاب كل سنة والنسخ الي في مكتبة الكلية لم تعد كافية لذا وجب إضافة نسخ في العناوين التي يطلبها المستفيد بكثرة، بينما يؤكد 18.09% من عينة الدراسة على وجوب توفير شبكة انترنت داخل المكتبة، ويرجع السبب في ذلك الى اكتظاظ قاعة الانترنت التي لم تعد تستوعب العدد الكبير للطلبة. بينما يؤكد 12.38% بضرورة مراعاة احتياجات ومتطلبات المستخدمين حيث ترى هذه الفئة بضرورة اشراك المستعمل كأحد أطراف وعناصر الخدمة المكتبية، أي استشارته في اختيار مصار

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

المعلومات التي يحتاجونها. وترى فئة أخرى الذين تقدر نسبتهم بـ 10.47% بضرورة تزويد المكتبة بالكتب الصادرة مؤخراً، يرجع السبب في ذلك الى قدم رصيد مكتبة الكلية والكتب الجديدة غالية الثمن وميزانية المكتبة لا تسمح بشراء عدد الكتب حيث يتوجب عليها توفير عدة نسخ للعنوان الواحد وهذه العملية مكلفة جداً. ويرى 8.57% من عينة الدراسة ان تكون الإعارة طيلة أيام الأسبوع وليست في أيام محددة، لان بعض الطلبة يحتاجون الى المعلومات دائماً من اجل انجاز مقرراتهم الدراسية. ويرى 4.76% بضرورة توفير الدوريات الا ان تكاليف هذه الأخيرة وميزانية المكتبة المحدودة لا تسمح بإتاحة هذه الأخيرة للطلاب تكتفي بإرشاد الطلبة للدوريات الالكترونية المجانية (المتاحة على شبكة الانترنت)



الشكل رقم (26) يمثل اهم المقترحات التي يراها المستفيد ملائمة من اجل زيادة فعالية وجودة الخدمات التي تقدمها مكتبة الكلية

المبحث الثالث: نتائج الدراسة الميدانية

1- النتائج العامة للدراسة:

- (1) يتبين من أجوبة المبحوثين انهم يشعرون بحسن الاستقبال والمعاملة من طرف موظفي مكتبة الكلية، وهذا تؤكده اغلب الإجابات والتي تقدر نسبتهم ب 75.2% من عينة الدراسة
- (2) يتبين من أجوبة المبحوثين انه يتم توجيه وارشاد الطلبة لمصادر المعلومات الملائمة لإنجاز البحوث حيث ان اغلب الإجابات اكدت ذلك والتي نسبتها 56.2%
- (3) يهتم موظفي مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بإعلام الطلبة بنظم الإعارة والقانون الداخلي الخاص بمكتبة الكلية وهذا ما تؤكده اغلب الإجابات والتي تقدر نسبتها ب 86.70% من عينة الدراسة
- (4) تبين لنا من خلال الدراسة انه في حالة عدم توفر الكتب في مكتبة الكلية يتم توجيه الطلبة الى مصادر معلومات أخرى مثل الانترنت، الدوريات، المذكرات ...، وهذا ما أكدته اغلب الإجابات التي قدرت نسبتهم ب 46.70% (أحيانا)
- (5) تبين لنا ان الموظفين لا يشجعون الطلبة على المطالعة وهذا ما اكدته اغلب الإجابات التي قدرت نسبتهم ب 53.4%
- (6) يتردد الطلبة على مكتبة الكلية باستمرار من اجل الاستفادة من الخدمات التي تقدمها.
- (7) هناك عدة أسباب تدفع المستفيد للتردد على مكتبة الكلية تجلت اغلبها في الاطلاع على المصادر والمراجع من اجل إتمام المقررات الدراسية بالإضافة الى المراجعة والتحضير لمذكرات التخرج
- (8) تقتضي جودة الأداء الاخذ بعين الاعتبار كل جوانب الخدمة دون استثناء وتؤكد إجابات العينة ان الجود داخل المكتبة متوسط بنسبة 51.4%
- (9) تعتبر الإعارة الخدمة الأكثر فعالية فهي تربط المستعملين بالمجموعات والمقتنيات التي تتوفر بالمكتبة وعينة الدراسة راضية عن نظام الإعارة المطبق وأيضا راضون عن المدة الممنوحة للإعارة الخارجية، وأيضا راضون عن المساحة المخصصة لهذه المصلحة
- (10) يرى مستعملو المكتبة ان أداء موظفي المكتبة مقبول وهذا ما أكدته الدراسة بنسبة 69%

9- النتائج على ضوء الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: تولي مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي -بليدة 02-الاهتمام بتدابير الجودة والنوعية في تقديم الخدمات واعداد الاعمال الفنية من طرف موظفي مكتبة الكلية، ينعكس ذلك على خدماتها بصفة عامة وعلى حاجيات ومتطلبات المستعملين الذين يكونون راضين عن مستوى تقديم الخدمة

يتبين بان المكتبة تولي أهمية بالغة بالاهتمام بتدابير الجودة والنوعية في تقديم الخدمات التي يرغب بها المستفيد ويظهر ذلك من خلال التحليل السابق، حيث ان موظفي مكتبة الكلية يهتمون برضا المستعملين حيث ان 75.2% من عينة الدراسة يشعرون بحسن الاستقبال والمعاملة، كما انه يتم توجيهه وارشاد الطلبة الى المواد الملائمة لإنجاز البحوث العلمية والمقررات الدراسية وذلك ما نسبته 56.2% ، كما انه يتم اعلام الطلبة بنظام الإعارة والقانون الداخلي وذلك ما أكدته تحليل الاستمارة حيث ان 86.7% من عينة الدراسة اكدت ذلك وهذا يدل على مدى تنظيم مكتبة الكلية والزامية ضمان السير الحسن لنشاطات المكتبة على اكمل وجه وتفادي المشاكل ، وأيضا في حالة عدم توفر الكتب في مكتبة الكلية يتم توجيه الطلبة الى مصادر معلومات أخرى وهذا ما تؤكدته نسبة 46.7% من عينة الدراسة هذا يدل على الاهتمام الفعلي من طرف موظفي مكتبة الكلية على ضرورة تلبية احتياجات المستفيدين منها

بناء على النتائج المتوصل اليها سابقا يتبين بان إدارة مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي بليدة-2-تحرص على تحسين خدماتها بشكل مستمر فبي بذلك تدعم تطبيق مدخل الى إدارة الجودة الشاملة من اجل نيل رضا المستفيدين من خدماتها نستنتج من خلال المؤشرات والنسب المعبرة ان الفرضية الرئيسية قد تحققت

الفرضية الأولى: تسعى مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي علي -بليدة 02-الى توطيد العلاقة بين المستفيد والمكتبة من اجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة والارتقاء بمستوى خدماتها

من خلال النتائج المتحصل عليها من استمارة الاستبيان يتبين لنا ان الطلبة يترددون باستمرار على مكتبة الكلية وهذا ما نسبته 61.2% وهذا يدل على ان المكتبة تلي احتياجات ورغبات مستفيديها، كما تؤكد عينة الدراسة ان الجود داخل مكتبة الكلية ملائم للبحث الى حد ما هذا ما نسبته 51.4% هذا يدل على ان مكتبة الكلية تهتم بمستفيديها وتوفر لهم الجو الملائم لإنجاز البحوث والمقررات

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

الدراسية ، وأيضاً تؤكد الدراسة ان المؤلفات المتوفرة في المكتبة تلبي احتياجات ومتطلبات المستخدمين منها وهذا ما تؤكده بنسبة %74.3 هذا يعني ان مكتبة الكلية تمتلك رصيد متنوع ووفير يلبى احتياجات مستخدميها وأيضاً يدل على ان المكتبة تعتمد على سياسة تنمية مجموعات مناسبة تولي اهتماماً بالغاً برغبات الطلبة وتلبي احتياجاتهم الدراسية

بناء على النتائج المتحصل عليها يتبين ان مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي على -بليدة 02- تسعى الى توطيد العلاقة بين المستخدمين والمكتبة من اجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة والارتقاء بمستوى خدماتها

وعليه نستنتج من خلال النسب والمؤشرات ان الفرضية الأولى قد تحققت الى حد ما

الفرضية الثانية: تتوفر مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي على -بليدة 02- على نظام اعادة وبحث يلبى احتياجات ومتطلبات المستخدمين منها

يتبين من خلال نتائج استمارة الاستبيان ان المكتبة تتوفر على نظام اعادة وبحث ملائم يلبى احتياجات مستخدميها

حيث انها تتوفر على قاعة للإنترنت، كما ان الطلبة يرون بان نظام الإعارة المطبق بمكتبة الكلية ملائم ومناسب الى حد ما وهذا ما تؤكده نسبة %51.4، كما ان الطلبة على دراية بوجود اعادة الية بمكتبة الكلية وهذا ما نسبته %76.2، كما تمثل %71.4 من عينة الدراسة ان إجراءات الإعارة مناسبة والطلبة راضون عن الخدمات المقدمة ويستحسنونها، كما ترى عينة الدراسة ان عدد الوثائق المسموح بإعارتها مناسب وذلك ما نسبته %49.5، كما ان المدة الممنوحة للإعارة الخارجية مناسبة الى حد ما وذلك ما نسبته %50.5، كما ان الإعلانات والتوجيهات الخاصة بإجراءات الإعارة واضحة وذلك بنسبة %63.8 والمساحة المخصصة لمصلحة الإعارة ملائمة نوعاً ما وكافية مقارنة مع العدد الهائل للطلبة فهم راضون عنها وذلك ما يقدر نسبته ب %41

بناء على النتائج المتحصل عليها يتبين ان مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي على -بليدة 02- تتوفر على نظام اعادة وبحث يلبى احتياجات ومتطلبات المستخدمين منها

هذا يعني ان الفرضية الثانية قد تحققت نسبياً (الى حد ما)

الفرضية الثالثة: هناك عدة نقائص تحد من وصول خدمات مكتبة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي على -بليدة 02- لدرجة التميز (إدارة الجودة الشاملة)

يتبن لنا من خلال نتائج استمارة الاستبيان ان هناك عدة نقائص هذه الأخيرة نجد الطلبة في اغلب المكتبات يشتكون منها وهي نقص المراجع وبعض الكتب التي يحتاجونها من اجل انجاز البحوث والمقررات الدراسية وأيضا ضعف تدفق شبكة الانترنت بقاعة الانترنت وكذا يشتكون من نقص الدوريات يرجع السبب في ذلك وكما هو متعارف عليه نقص ميزانية المكتبة وكذا غلاء المواد المكتبية خاصة الدوريات فهي باهظة الثمن، وكذا نقص في عدد النسخ للعنوان الواحد حيث ان بعض الكتب نجد انه عليها الطلب كثير من قبل الطلبة وجب توفير عدد نسخ ملائم من اجل تلبية حاجيات الطلبة مع ذلك فمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تحتوي على رصيد ضخم ومتنوع الا ان ومع تزايد عدد الطلبة في كل أصبح من الضروري إضافة مواد مكتبية جديدة وهذا ما تطمح له في المستقبل القريب من اجل نيل رضا مستخدميها وتبني منهج إدارة الجودة الشاملة للارتقاء والتحسين المستمر لخدماتها

وعليه نستنتج ان الفرضية الثالثة قد تحققت الى حد ما

10-الاقتراحات:

1. الاستفادة من التجارب السابقة في تطوير وادارة المكتبات الجامعية.
2. نشر الوعي بأهمية تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.
3. ضرورة تبني إدارة المكتبة لنظام حوافز فعال يخلق جو من الثقة والتشجيع، فهو من المتطلبات الضرورية الواجب توفرها في المكتبات التي تسعى الى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة الى العمل على تشجيعهم بالقدر الكافي للتعليم المستمر للترقية لدرجة اعلى
4. تخصيص ميزانية كافية تستوفي جميع أهدافها وتغطي جميع نفقات قطاعاتها
5. ضرورة توفير مجموعات مكتبية كافية لتلبية احتياجات مستخدميها سواء من ناحية عددها ونوعيتها وشكلها
6. العمل على تطبيق المعايير الموحدة الخاصة بالمكتبات الجامعية، لان تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب الاستجابة للمعايير في كافة الجوانب
7. ضرورة اعتماد المكتبة على برامج وخطط وسياسات لتطوير أداؤها بشكل مستمر، الاهتمام بالاتجاهات الحديثة في تطوير الأداء وتقويمه
8. ضرورة اعتماد المكتبة على التقييم سواء تعلق الامر بمجموعاتها او خدماتها او العاملين بها الذين يناط بهم تقديم الخدمة المكتبية، من اجل القضاء على السلبيات وإيجاد الحلول لها وتعزيز وتدعيم الإيجابيات.

ان تقدم البحث العلمي في المجتمع الجامعي المرتبط بالكتابة الجامعية يسهم اسهاما إيجابيا في تحقيق اهداف الجامعة في العملية التعليمية والبحث العلمي، وهي بذلك تعتبر الدعامة والمحور الأساسي داخل الجامعة لما تتوفر عليه من خدمات ومصادر المعلومات التي تخدم الاسرة الجامعية. والمكتبات الجامعية بما انها تنشط في سياق يتسم بعدم الاستقرار وتعدد التحديات والرهانات، أصبحت بأساليبها الإدارية التقليدية غير قادرة على الوقوف امام تلك التحديات التكنولوجية والمعلوماتية وللتكتلات المكتبية والعالم الافتراضي وغيره، وبالتالي أدى الى ظهور الحاجة الى تطوير تلك المكتبات للتوجه نحو نمط اداري جديد اكثر نجاعة وملائمة لمتغيرات العصر المتسارعة فيأتي هنا لفت النظر لهذه المكتبات الجامعية لمواكبة هذا التغير ومواجهة التطورات المستقبلية لإدارة مصادر المعرفة وتلبية احتياجات المجتمع المعرفي للتوجه نحو تبني أسلوب إدارة الجودة الشاملة التي تقوم على الايمان بالجودة العالية للخدمة وما يرتبط بها من رضا المستفيد يمثل مفتاح النجاح.

ويجب ان يعي مدير المكتبة الجامعية الى ان الحاجة اليوم ملحة الى تحقيق الجودة الشاملة وذلك بالتوجه نحو ادخال برامج إدارة الجودة الشاملة وليس التفكير فيها فقط بل يجب ان يصاحب ذلك التفكير في الاستعداد لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية وتطبيقاتها، وقد أجريت الدراسة في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بهدف التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المستفيدين منها والتعرف على خدمات الإعارة ونظام البحث في مكتبة الكلية وعلاقة المستفيد بالمكتبة وكذا علاقة الموظفين بالمستفيدين، حيث توصلنا بان المكتبة محل الدراسة تعاني من نقص في الرصيد الوثائقي كما انه وحسب ما اوضحته نتائج الدراسة ان المستفيدين من مكتبة الكلية راضون عن ما تقدمه من خدمات وراضون عن أداء الموظفين الذين يقدمون الخدمة، هذا بدوره بين ان المكتبة محل الدراسة تتبنى منهج إدارة الجودة الشاملة وهي في الطريق نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة

وعليه يجب ان تصبح الجودة الشاملة هدفا لكل المكتبات الجامعية وتنظر الى المستقبل المشرق بمنظور العصر وديناميكية اقتصاد المعرفة.

وفي الأخير نرجو ان تساهم دراستنا في لفت الانتباه لمتخذي القرار ومسؤولي المكتبات الجامعية الى اليقظة والتفكير في طرق وأساليب جديدة تكون أكثر نجاعة ونأمل ان تكون هذه الدراسة بمثابة منطلق لدراسات أخرى وابحث مستقبلية في مجال إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

القائمة الببليوغرافية:

القواميس:

1. الشامي، محمد احمد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: دار المريخ، 1988
2. الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي-انجليزي. عمان: دار كنوز المعرفة، 2010
3. قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي-عربي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2001

الموسوعات:

- 11-ياسر يوسف، عبد المعطي. موسوعة علوم المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2016

الكتب:

- 12-إبراهيم، ثناء، فرحات، موسى. إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور حديث. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 2011
- 13-ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين. لسان العرب. القاهرة: دار المعارف، 1908
- 14-احمد سعيد، حسن. المكتبة الجامعية (نشأتها، تطورها، أهدافها، وظائفها). بيروت: دار الجيل، 1995
- 15-إسماعيل، محمد عمر. اساسيات الجودة في الإنتاج. القاهرة: دار الكتب العربية للنشر، 2000
- 16- ايفان، جيمس؛ تر. سرور، علي إبراهيم سرور. الجودة الشاملة: الإدارة والتنظيم والاستراتيجية. الرياض: دار المريخ، 2009
- 17-بحوش، عمار. نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواد والعشرين. بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006
- 18-بدر، احمد. أصول البحث العلمي ومناهجه. مصر: المكتبة الاكاديمية، 1996

- 19- بدر، احمد. المكتبات الجامعية: تنظيمها وادارتها، خدماتها ودورها في تطوير البحث العلمي. ط.4. القاهرة: دار غريب، 2001
- 20- بدران، شبل، البيلاوي، حسن حسين. إدارة الجودة الشاملة في نظم التعليم. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2015
- 21- الترتوري، محمد عوض، محمد واخرون. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار المسيرة، 2006
- 22- الترتوري، محمد عوض، جويحان، اغادير عرفات. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. [د.م]: دار المسيرة للنشر والتوزيع، [د.ت]
- 23- التميمي، حسين عبد الله. إدارة الإنتاج والعمليات: مدخل كمي. عمان: دار الفكر، 1997
- 24- التميمي، فواز؛ الخطيب، احمد. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9001. عمان: عالم الكتب الحديث، 2008
- 25- جودة، احمد محفوظ. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2004
- 26- الحداد، فيصل عبد الله. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003
- 27- حسن الحداد، فيصل عبد الله. خدمات المكتبات السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. مكتبة الملك فهد الوطنية: الرياض، 2003
- 28- حسن علي، علي. الإدارة الحديثة لمنظمات الاعمال. عمان: دار حامد للنشر، 1999
- 29- خضير، كاظم محمود. إدارة الجودة الشاملة. ط.5. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2016
- 30- دباس ريا، احمد. المرجع الى علم المكتبات. عمان: دار الدجلة، 2015
- 31- الدرادكة، مأمون. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار صفاء، 2001
- 32- ربيعي، مصطفى عليان. إدارة المكتبات (الأسس والعمليات). ط.2. عمان: دار صفاء، 2005
- 33- رفعت، وائل، محمد، علي. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2014.

- 34- زايد، عبد الحليم، يسرية، محمد. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998
- 35- السامرائي، مهدي صالح. إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي. عمان: دار جدير، 2006
- 36- السامرائي، هاشم. البحث العلمي: مفاهيم – أساليب – تطبيقات. عمان: دار الوراق، 2010
- 37- سعد، وحيد موسى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009
- 38- السويدان، ناصر بن محمد. المنظمات المتخصصة في حقل المكتبات والمعلومات مج.1. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2007
- 39- العباس، هشام عبد الله. تسويق خدمات المعلومات عبر الانترنت. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009
- 40- عبد الحليم، محمد فرح. أثر الجودة الشاملة في أداء كلية التجارة: ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية. ج.2. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2009
- 41- العسكري، عبود عبد الله. منهجية البحث العلمي للعلوم الإنسانية. ط.2. دمشق: دار النمير، 2004
- 42- علوان، قاسم نايف. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001:2000. عمان: دار الثقافة، 2009
- 43- علوان، قاسم نايف. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم، عمليات، تطبيقات. عمان: دار الشروق، 2006
- 44- العلي، عبد الستار. تطبيقات إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار المسيرة، 2008
- 45- عودة علوي، محمد؛ مجبل لازم، المالكي. المكتبات (الوطنية – الجامعية – المتخصصة – العامة المدرسية). القاهرة: الوراق للنشر والتوزيع، 2007
- 46- عيسى الياسوري، أروى. حوسبة المكتبات الجامعية. عمان: دار الدجلة، 2015
- 47- غنيم، احمد محمد. إدارة الجودة الشاملة. القاهرة: المكتبة العصرية، 2009

- 48- فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. عمان: دار أسامة، 2006
- 49- القبلان، نجاح قبلان. التجهيزات الالية لمكتبات التعليم العالي في المكتبة العربية السعودية: دراسة لواقع التطبيقات الحاسوبية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2001
- 50- قدار رجا، طاهر. المدخل الى إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000. دمشق: دار الحصاد، 1998
- 51- المبروك، حسن السعيد. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق، 2014
- 52- مجموعة من الخبراء المختصين. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة (النظم الالية – تجارب عربية). ج.2. الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2008
- 53- محمد، عبد الفتاح. إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية. الإسكندرية: دار الفتح، 2008
- 54- محمود، أسامة السيد. المكتبات والمعلومات في الدول المتقدمة والنامية -الاتجاهات - العلاقات -المؤسسات-الإنتاج الفكري. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1987
- 55- مختار، حسن سليم حسين. إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. القاهرة: مكتبة بيروت، 2007
- 56- المدادحة، احمد نافع؛ مطلق، محمود حسن. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2012
- 57- مدحت، أبو النصر. اساسيات إدارة الجودة الشاملة TQM. القاهرة: دار الفجر، 2008
- 58- موسى، غادة عبد المنعم. مكتبات المؤسسات التعليمية: ماهيتها – ادارتها – خدماتها – تسويقها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012.
- 59- نبيل، سعيد خليل. إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية. جامعة سوهاج: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2012

60- الهادي، محمد. توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل.
القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008.

المجلات:

- 61- بديسي، فهيمة. إدارة الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق. مجلة العلوم الإنسانية،
2004. ع. 21.
- 62- بن السبي، عبد المالك. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية. مجلة المكتبات
والمعلومات، 2002. مج. 2.
- 63- جنان صادق، عبد الرزاق. استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية
العراقية: وفقا لمعيار ISO برقم 11620. في: مجلة المكتبات والمعلومات، 2011. مج. 12. ع. 1.
- 64- خرميط، فاضل عبد علي. أسس تطبيق الجودة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات
والعاملين-واليات التطوير. في: مجلة كلية التربية، 2013. ع. 13.
- 65- خضير، علي عبد الصمد. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. في:
مجلة كلية التربية الأساسية، 2012. ع. 76.
- 66- الخوالدة، محمود عبد الله. تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات
الجامعية: من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية. في:
مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 2013. مج. 21. ع. 1.
- 67- الراشد، محمد بن عبد العزيز. إدارة الجودة الشاملة: دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في
مكتبة الملك فهد الوطنية. في: مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 2011. مج. 17. ع. 2.
- 68- محرز، عبد القادر. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: الجامعة العالمية
الإسلامية ماليزيا (Illum) أنموذجا. في: مجلة افاق العلوم، 2019. مج. 4. ع. 14.
- 69- مدحت سعيد، سمير. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات
المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق). مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، 2008. مج.
14. ع. 2.

70- منصور، عصام. معايير جمعية المكتبات الامريكية لاعتماد برامج الماجستير في دراسات المكتبات والمعلومات: الحاجة الى نظرة تأمل عربية وللعمل. في: مجلة دراسات المعلومات، 4.ع.2009

71- يحياوي، الهام. أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير البرمجيات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الجزائرية لصناعة البرمجيات. مجلة العلوم الإنسانية، 2013. ع.28

المؤتمرات والملتقيات:

72- قموح، ناجية. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في عشرين سنة: وقائع المؤتمر الثامن عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. جدة: وزارة الثقافة والاعلام السعودية، 2009

73- محمد عبيد، عصام. تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات. الملتقى الأول حول الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات بالجودة الشاملة. الإسكندرية: 18-20 ديسمبر 2005

المذكرات والاطروحات:

74- بوعافية، السعيد. إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية: جامعة منتوري قسنطينة نموذجاً. الجزائر: [دن]، 2013. أطروحة دكتوراه في: العلوم في علم المكتبات. جامعة منتوري قسنطينة

75- بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات. الجزائر: [دن]، 2006. مذكرة ماجستير في: تخصص الاعلام العلمي والتقني. جامعة منتوري قسنطينة

76- بويعلي، أحلام. استعدادات المكتبات الجامعية الجزائرية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين: دراسة ميدانية بمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمه-. الجزائر: [دن]، 2018. مذكرة ماستر في: تخصص تكنولوجيا المعلومات والتوثيق. جامعة بسكرة

77- تيمطاوسين، فاطمة الزهراء، نابي، سارة. تقييم رصيد الكتب بالمكتبات الجامعية: مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة لونيبي علي - البليدة 02-.

- الجزائر: [د.ن.]، 2015. مذكرة ماستر في: تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات.
جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة
- 78- حريدي، عبد الحميد. إدارة الوقت لدى عمال المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية. الجزائر: [د.ن.]، 2013. مذكرة ماستر في: تخصص إدارة أعمال المكتبات ومراكز التوثيق. جامعة قسنطينة
- 79- رحايلي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة. الجزائر: [د.ن.]، 2005. مذكرة ماجستير في: تخصص الاعلام العلمي والتقني. جامعة منتوري قسنطينة
- 80- الزاحي، سمية. مكانة المكتبات الجامعية في سياسة التعليم العالي في الجزائر: دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة، عنابة وسكيكدة. الجزائر: [د.ن.]، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في: تخصص علوم في علم المكتبات، 2014. جامعة قسنطينة
- 81- العيداني، مسعود. النسق الجامعي واستراتيجية الفاعلين: دراسة ميدانية لفئة الأساتذة الجامعيين بجامعة البليدة -02-. الجزائر: [د.ن.]، 2018. جامعة لونيسسي علي بليدة-02-
- 82- كادي، زين الدين. التكوين في علم المكتبات وادرة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالغرب الجزائري. الجزائر: [د.ن.]، 2015. أطروحة دكتوراه في: تخصص علوم علم المكتبات. جامعة وهران
- 83- كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. الجزائر: [د.ن.]، 2008. اطروحة دكتوراه في: تخصص علم المكتبات. جامعة منتوري قسنطينة
- 84- لشرف، نسيم. معايير إدارة الجودة الشاملة كداعم لجودة الخدمات الاستشفائية: دراسة حالة مؤسسة العمومية الاستشفائية عميرات سليمان. الجزائر: [د.ن.]، 2011. مذكرة ماستر في: تخصص تسويق الخدمات. جامعة قاصيدي مرباح ورقلة

المراسيم:

- 85- المرسوم التنفيذي رقم 13-162 المؤرخ في 4 جمادى الثانية عام 1434 الموافق ل 15 ابريل سنة 2013. يتضمن انشاء جامعة البليدة2. الجريدة الرسمية الجزائرية. ع.23

الملاحق



جامعة البويناوية - خميس مليانة -

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة: علم المكتبات والتوثيق

تخصص: ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

استبيان:

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والتوثيق بعنوان: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة لونيبي على-بليدة 02-.

نرجو منكم الإجابة على هذه الاستمارة من اجل افادتنا حول هذا الموضوع، وذلك بوضع علامة (x) في مكان الإجابة.

وان مساعدتكم في ملئ هذا الاستبيان بالغة الأهمية.

ونعدكم ان هذه المعلومات لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

تحت اشراف الأستاذ:

*دحماني بلال

من اعداد الطالبتين:

* معمري مروة

* بوكراتم جميلة

السنة الجامعية: 2019 / 2020

البيانات الشخصية:

الجنس: السن: قسم:

ثانية ماستر:

اولى ماستر:

التخصص:

المحور الأول: الاستقبال والتوجيه بمكتبة الكلية.

1- هل تلتصقون وتشعرون بحسن الاستقبال والمعاملة؟

لا

نعم

في حالة الاجابة ب لا، لماذا؟

2- هل يتم توجيهكم وارشادكم للمكتب (مصادر المعلومات) الملائمة لإنجاز بحوثكم؟

لا

نعم

3- هل يتم اعلامكم بنظم الإعارة والقانون الداخلي الخاص بمكتبة الكلية؟

لا

نعم

4- في حالة عدم توفر الكتب في المكتبة هل يتم توجيهكم الى مصادر أخرى (مثل

الانترنت، الدوريات، المذكرات، الخ)؟

أحيانا

لا

نعم

5- هل تلتصق نوعا من التشجيع من قبل الموظفين للتردد على المكتبة للمطالعة؟

أحيانا

لا

نعم

المحور الثاني: علاقة المستفيد بالمكتبة.

1- هل تتردد باستمرار على المكتبة (الكلية)؟

أحيانا

نعم

2- كم من مرة تتردد فيها على المكتبة؟

3مرات في الأسبوع

2مرات في الأسبوع

مرة في الاسبوع

5مرات الأسبوع

4مرات في الأسبوع

لماذا؟

3- هل ترون أن الجود داخل مكتبة الكلية مناسب وملائم للبحث؟
 جيد جدا جيد متوسط ضعيف
 غير مناسب تماما

4- ما الغرض من دخولك لمكتبة الكلية؟

* الاطلاع على المصادر والمراجع

* تحضير ومراجعة الدروس

* اعداد البحوث العلمية

5- هل تتردد على مكتبات أخر ما عدا مكتبة الكلية؟

نعم لا

أذكرها

6- هل يعود سبب ترددك على مكتبات أخرى، بغرض؟

- تزود بمراجع اخرى

- عدم تلبية رغبتك بكتبة الكلية

- شعورك بالتقصير في أداء الخدمات على مستوى مكتبة الكلية

- أخرى

7- هل تلبي المؤلفات المتوفرة في المكتبة (الكلية) احتياجاتك الدراسية؟

نعم لا الى حد ما

لماذا؟

8- ماهي نواحي النقص التي تشعر بها في المكتبة (الكلية)؟

• نقص المراجع

• نقص الدوريات

• عدم توفر خدمات شبكة الانترنت

• أخرى اذكرها

المحور الثالث: خدمات الإعارة ونظام البحث.

1- هل يتوفر المكتبة (الكلية) على قاعة للإنترنت؟

نعم لا لا اعلم

2- ما رأيك بنظام الإعارة المطبق بالمكتبة (الكلية)؟

مناسبة غير مناسب نوعا ما

لماذا؟

.....

3- هل هناك إعارة آلية؟

نعم لا

4- هل اجراءات الاعارة مناسبة؟

نعم لا

5- هل عدد الوثائق المسموح بإعارتها مناسب؟

مناسبة غير مناسبة نوعا ما

6- هل المدة الممنوحة للإعارة الخارجية مناسبة؟

مناسبة غير مناسبة الى حد ما

7- الإعلانات والتوجيهات الخاصة بإجراءات الإعارة واضحة؟

واضحة غير واضحة نوعا ما

8- هل المساحة المخصصة لمصلحة الإعارة ملائمة لاستقبال المستفيدين؟

ملائمة غير ملائمة الى حد ما

المحور الرابع: علاقة الموظفين بالمستفيدين من مكتبة الكلية

1- ما رأيك في أداء الموظفين في المكتبة (الكلية)؟

جيد مقبول غير ملائم

2- ما رأيك في ملائمة مؤهلات الموظفين بالمكتبة (الكلية) بطبيعة الوظيفة؟

مناسبة غير مناسبة لا اعلم

3- هل لديك المام بالتعليمات والقواعد الواجب اتباعها بالمكتبة؟

نعم لا الى حد ما

4- ما هي الاقتراحات التي تراها مناسبة لزيادة فعالية (جودة) المكتبة (الكلية)

وتطوير الخدمات المكتبية بها:

.....

.....

.....

.....