

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'enseignement Supérieure

UNIVERSITE HADJ LAKHDAR BATNA 1

Faculté Des sciences Humaines et Sociale

Département de Psychologie et Sciences de

L'Education et L'orthophonie



وزارة التّعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الحاج لخضر-باتنة 1

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا

الرقم التسلسلي .....

## بناء مقياس لتقييم مؤشرات الاداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والاداء المؤسسي

أطروحة مقدّمة لنيل درجة دكتوراه علوم في علوم التربية  
تخصص: جودة التربية والتكوين

إشراف الأستاذة الدكتورة:  
بعين نادية

إعداد الطالبة:  
عطوي نصيرة

### لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة	الجامعة الأصلية
راجية بن علي	أستاذ	رئيسا	جامعة باتنة 1
بعين نادية	أستاذ	مشرفا ومقررا	جامعة باتنة 1
ختاش محمد	استاذ	عضوا	جامعة باتنة 1
سعودي احمد	استاذ محاضر أ	عضوا	جامعة المسيلة
رابحي اسماعيل	أستاذ	عضوا	جامعة بسكرة
خلوة لزه	أستاذ محاضر أ	عضوا	جامعة سطيف

السنة الجامعية: 2022 – 2023 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ﴾ [سورة العلق: 1]

﴿فِيهَا كُتُبٌ قَدِيمَةٌ﴾ [سورة البقرة: 3]

﴿هُوَ الَّذِي بَعَثَ فِي الْأُمِّيِّينَ رَسُولًا

مِّنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ

وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَإِن كَانُوا

مِّن قَبْلُ لَفِي ضَلَالٍ مُّبِينٍ﴾ [سورة الجمعة: 2]

صدق الله العظيم

قال النبي صلى الله عليه وسلم :

**إِنَّ فَضْلَ الْعَالَمِ عَلَى الْعَابِدِ  
كَفَضْلِ الْقَمَرِ لَيْلَةَ الْبَدْرِ عَلَى  
سَائِرِ الْكَوَاكِبِ وَإِنَّ الْعُلَمَاءَ  
وَرِثَةُ الْأَنْبِيَاءِ وَإِنَّ الْأَنْبِيَاءَ لَمْ  
يُورَثُوا دِينَارًا وَلَا دِرْهَمًا إِنَّمَا  
وَرِثُوا الْعِلْمَ فَمَنْ أَخَذَهُ  
أَخَذَ بِحِطِّ وَافِرٍ**

صحيح الجامع 6297



# شكر وعرفان

الحمد لله في سري وعلني وفي حزني وسعادتي والحمد لله عما غاب عن بالي والحمد لله على نعمه الكثيرة وفضائله التي لا تُحصى ولا تعد وأنت سبحانك كما أثبتت على نفسك وأنت الغني عن العالمين. والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين سيدنا محمد (صلى الله عليه وسلم) الحبيب الذي تُرجى شفاعته ...

يا رب بالمصطفى بلغ مقاصدنا واغفر لنا ما مضى. والحمد لله الذي وفقني وأعاني على إنهاء هذا البحث.

وانطلاقاً من مبدأ أنه من لا يشكر الناس لا يشكر الله ، اتوجه بالشكر اولاً للأستاذة الدكتورة " بعيين نادية " على قبولها الاشراف لإنجاز هذا البحث من خلال توجيهاتها وانتقاداتها البناءة والدعم الأكاديمي، حفظها الله وادامها من الرافعين للعلم. كما اتقدم بالشكر لجامعة الحاج لخضر - باتنة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وخاصة قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا.

والشكر الجزيل كذلك لمن قام بتحكيم اداة الدراسة ومن ساندني من قريب او من بعيد في انجاز هذا الجهد.

ومع هذا يبقى قول " عماد الدين الأصفهاني " رحمه الله ( إنِّي رأيت أنه لا يكتب أحد كتاباً في يومه، إلا وقال في غده: لو غير هذا لكان أحسن، ولو زيد هذا لكان يستحسن، ولو قُدم هذا لكان أفضل، ولو تُرك هذا لكان أجمل ، وهذا من أعظم العبر، وهو دليل على استيلاء النقص على جملة البشر.

الباحثة

# إهداء

الى روح والدي العزيز الذي أحب العلم وشجعني عليه.. رحمه الله واسكنه فسيح جناته

الى من سهرت الليالي على تربيته...امي الحبيبة عفا الله عنها دائما وأسعدها

الى رفيق دربي الذي كان لي سندا دائما، عفا الله عنه وأسعده

الى مصابيح بيتي- دعاء الخير - امير - امانى. حفظهم الله

الى روح اخي الصغير ايوب رحمه الله

الى اختي واخوتي وأسرهم. حفظهم الله

الى كل العائلة كبرها وصغيرها

الى كل من اعانني من قريب او من بعيد

اهدي لكم جميعا هذا الجهد المتواضع

الفهارس



# فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	شكر وعرقان
	اهـاء
	الفهارس
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
	فهرس الملاحق
	ملخص الدراسة
أ-هـ	مقدمة
الباب الاول: الجانب النظري	
الفصل الاول: الإطار العام للدراسة	
11-09	أولاً: اشكالية الدراسة



12	ثانيا: مبررات اختيار موضوع الدراسة
13	ثالثا: اهداف الدراسة
14	رابعا: اهمية الدراسة
16-14	خامسا: مصطلحات الدراسة
41-17	سادسا: الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات المكتبية الجامعية</b>	
43	تمهيد
44	اولا: ادارة الجودة الشاملة
44	1- مفهوم الجودة
46-44	أ- تعريف الجودة
48-46	ب- نشأة وتطور الجودة
50-49	ج- مراحل تطور الجودة
51	2- مفهوم ادارة الجودة الشاملة:
52-51	أ- تعريف ادارة الجودة الشاملة
55-52	ب- رواد ادارة الجودة الشاملة
56	ج - مبادئ ادارة الجودة الشاملة
57	ثانيا- المكتبات الجامعية وخدماتها
57	1- مفهوم المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات



58-57	أ- الجامعة ورسالتها:
58	ب- المكتبات ومراكز المعلومات:
60-59	أولاً: تعريف المكتبات الجامعية:
60	ثانياً: تعريف ادارة المكتبات ومراكز المعلومات:
61-60	ثالثاً: وظائف المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات
61	رابعاً: أنواع المكتبات الجامعية:
62	خامساً: اهداف المكتبات الجامعية:
63	سادساً: موظفو المكتبات الجامعية:
64	سابعاً: التعريف بمكتبات الدراسة:
64	ثامناً: مجتمع المستخدمين من المكتبات الجامعية:
65	2- مفهوم الخدمات المكتبية الجامعية والمعلوماتية:
65	أ- تعريف الخدمة المكتبية الجامعية:
67-66	ب- تعريف خدمات المعلومات:
68	ج- متطلبات الخدمات المكتبية
69	د- انواع خدمات المكتبات والمعلومات:
71-69	أولاً: خدمات غير مباشرة:
76-71	ثانياً: خدمات مباشرة:
77	3 - المكتبات الجامعية وتحديات تكنولوجيا المعلومات:



77	أولا:تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المكتبات:
80-77	ثانيا: التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية:
80	ثالثا:تحديات الجامعة الجزائرية في تطوير المكتبة- بين الرغبة في التغيير ومواجهة التحديات:
81-80	رابعا:موجة الرقمنة والمكتباتالرقمية:
82-81	خامسا: نحو رؤية استراتيجية في تطوير آليات الرقمنة في الجامعة الجزائرية:
83	ثالثا: ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات:
85-83	1: مفهوم الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات
87-86	2: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات
88	خلاصة
الفصل الثالث: القياس والتقييم المتكامل للجودة والاداء في الخدمات المكتبية الجامعية	
90	تمهيد
92-91	اولا: أفضل الممارسات القياسية لمؤشرات الأداء وجودة الخدمة المكتبية الجامعية
92	1- الاسهامات الاجنبية
94-92	الفئة الاولى: المعايير الموحدة الشاملة
96-94	الفئة الثانية: المعايير الموحدة الجزئية
97-96	2- الاسهامات العربية
98	ثانيا: مقاييس جودة الخدمة والاداء في المكتبات الجامعية
99	1- مقاييس جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات



102-99	أولاً: مفهوم جودة الخدمة
104-102	ثانياً: ابعاد جودة الخدمة
106-105	ثالثاً: قياس وتقييم جودة الخدمة:
108-106	رابعاً: اهم مقاييس جودة الخدمة
109-108	خامساً: تطبيقات مقاييس جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات
110	2 - مقاييس الاداء المؤسسي بالمكتبات الجامعية
115-110	أولاً: مفهوم الاداء المؤسسي
117-115	ثانياً: قياس وتقييم الاداء المؤسسي
119-118	ثالثاً: أنظمة واساليب قياس وتقييم الأداء
125-120	رابعاً- مقياس بطاقة الاداء المتوازن
127-126	خامساً- تطبيقات مؤشرات الاداء المؤسسي في قياسات المكتبات ومراكز المعلومات
128	ثالثاً:العلاقة التكاملية لمقاييس الاداء والجودة في تقييم الخدمات المكتبية الجامعية
131-128	1- التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بالجودة والاداء في مؤسسات المعلومات
132	2-العلاقة التكاملية لقياس الجودة والاداء بالمكتبات ومراكز المعلومات:
132	أ-قياس الجودة والاداء بالمكتبات ومراكز المعلومات
138-133	ب-العلاقة التكاملية لمؤشرات الاداء والجودة في قياس وتقييم جودة اداء الخدمات المكتبية الجامعية
139	خلاصة



الباب الثاني: الجانب الميداني	
الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة	
142	تمهيد
143	اولا- منهج الدراسة
143	ثانيا- مجتمع الدراسة
144	ثالثا: الدراسة الاستطلاعية
144	1: اهداف الدراسة الاستطلاعية
148-144	2: عينة الدراسة الاستطلاعية
149	3: حدود الدراسة الاستطلاعية
160-150	4: تصميم مقياس جودة اداء الخدمات المكتبية الجامعية
169-161	5: الخصائص السيكو مترية للمقياس
170	رابعا: الدراسة النهائية للمقياس
170	1- عينة الدراسة النهائية
171	2- حدود الدراسة النهائية
172	خامسا: اساليب المعالجة الاحصائية
173	خلاصة
الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة	
175	تمهيد:
183-176	اولا: عرض النتائج في ضوء تساؤلات الدراسة لعينة طلاب الدكتوراه:
184	ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة
184	1- مناقشة نتائج الدراسة لعينة مسؤولي المكتبات



## فهرس المحتويات:

187-185	2- مناقشة نتائج الدراسة لعينة طلاب الدكتوراه
190-188	3- مناقشة عامة لنتائج الدراسة
191	مقترحات الدراسة
195-193	خاتمة
214-197	قائمة المصادر والمراجع
232-216	الملاحق



# فهرس الجداول

الصفحة	الموضوع
145	جدول رقم (01) يبين توزيع مجتمع وعينة الدراسة الاستطلاعية لمسؤولي المكتبات حسب الجامعة
145	جدول رقم (02) يبين خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الرتبة الوظيفية لمسؤولي المكتبات بالجامعات
146	جدول رقم (03) يبين خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المؤهل العلمي لمسؤولي المكتبات بالجامعات
147	جدول رقم (04) يبين خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب عدد سنوات العمل لمسؤولي المكتبات بالجامعات
148	جدول رقم (05) يبين توزيع مجتمع و عينة الدراسة الاستطلاعية لطلاب الدكتوراه حسب الجامعة
159	جدول رقم (06) يوضح الفقرات التي اقترح المحكمين على حذفها
159	جدول رقم (07) يوضح الفقرات التي اقترح المحكمين على تعديلها
160	جدول رقم (08) يوضح توزيع أبعاد وفقرات المقياس
161	الجدول رقم (09) يوضح نتائج الصدق الارتباطي (الاتساق) للمقياس حسب

	الأبعاد مع بعضو الدرجة الكلية لعينة مسؤولي المكتبات الجامعية
162	الجدول رقم (10) صدق الاتساق الداخلي لفقرات المقياس حسب الدرجة الكلية لعينة مسؤولي المكتبات
163	الجدول رقم (11) الصدق التمييزي "ت" للمقياس حسب الأبعاد والدرجة الكلية لعينة مسؤولي المكتبات
164	الجدول رقم (12) يوضح نتائج الصدق التمييزي "ت" حسب الفقرات والدرجة الكلية لعينة مسؤولي المكتبات
165	الجدول رقم (13) يوضح نتائج الصدق الارتباطي (الاتساق) للمقياس بين الأبعاد والدرجة الكلية لعينة طلبة الدكتوراه
166	الجدول رقم (14) يوضح نتائج الصدق التمييزي "ت" للمقياس حسب الأبعاد والدرجة الكلية لعينة طلبة الدكتوراه
167	الجدول رقم (15) يوضح نتائج معامل الفاكرونباخ لعينة مسؤولي المكتبات
168	الجدول رقم (16) يوضح نتائج معامل الفاكرونباخ لعينة طلبة الدكتوراه
170	جدول رقم (17) يبين عينة الدراسة النهائية حسب الجامعة
177	الجدول رقم (18) يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة عن كل الأبعاد
177	الجدول رقم (19) يبين نتائج اختبار "ت" للعينة الواحدة لكل الأبعاد

178	الجدول رقم (20) يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة عن بعد مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة
178	الجدول رقم (21) يبين نتائج اختبار "ت" للعينة الواحدة لبعده الموثوقية المعتمدة بالخدمة
179	الجدول رقم (22) يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة عن بعد مؤشر الجودة الفعلية
179	الجدول رقم (23) يبين نتائج اختبار "ت" للعينة الواحدة لبعده الجودة الفعلية بالخدمة
180	الجدول رقم (24) يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة عن بعد مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي
180	الجدول رقم (25) يبين نتائج اختبار "ت" للعينة الواحدة لبعده الجودة المادية والملموسة
181	الجدول رقم (26) يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة عن بعد مؤشر كفاءة عمليات الأداء
181	الجدول رقم (27) يبين نتائج اختبار "ت" للعينة الواحدة لبعده الكفاءة العملية للأداء
182	الجدول رقم (28) يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة عن بعد مؤشر التعلم والمواكبة التطورية



182	الجدول رقم (29) يبين نتائج اختبار "ت" للعينة الواحدة لبعء النمو والتطوير للأداء
-----	---



# فهرس الأشكال

الصفحة	الموضوع
54	الشكل رقم (01) يبين دائرة دمينغ لتحسين الجودة
55	الشكل رقم (02) يوضح هيكل السمكة (مخطط ايشيكاوا)
67	الشكل رقم (03) الصفات الأربعة للخدمة
112	الشكل رقم (04) يوضح نموذج العلاقة بين الكفاءة والفعالية
113	الشكل رقم (5) يبين نموذج لمستويات مؤشرات الأداء
122	الشكل رقم (6) نموذج عناصر بطاقة قياس الأداء المتوازن كما حددها (Norton, Kaplan)
124	الشكل رقم (7) نموذج المحاور الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن
135	الشكل رقم (08) نموذج يوضح العلاقة التكاملية لمؤشرات الجودة والأداء



# فهرس الملاحق

الصفحة	الموضوع
217-215	لملحق رقم (01): استمارة مقابلة مع مسؤولي المكتبات الجامعية
222-218	الملحق رقم (02): المقياس في صورته الأولىة للتحكيم
223	الملحق رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين
227-224	الملحق رقم (4): المقياس في صورته النهائية لعينة مسؤولي المكتبات
231-228	الملحق رقم (05): المقياس في صورته النهائية لعينة طلبة الدكتوراه

# ملخص الدراسة

## ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية والمعنونة بـ: "بناء مقياس لتقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي" إلى تحقيق الأهداف التالية:

- بناء مقياس لتقييم الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية، وطلاب الدكتوراه بالجامعات التالية: (باتنة 1- الحاج لخضر، مسيلة -محمد بوضياف، سطيف 2- لمين دباغين، قسنطينة 2- عبد الحميد مهري، بسكرة-محمد خيضر). لاهمية المقاييس في عملية قياس وتقييم مستوى الجودة والاداء في الخدمات المكتبية الجامعية . لذا قامت الباحثة ببناء " مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية " المتكون من (5) ابعاد و(51) عبارة ، وحساب خصائصه السيكو مترية على عينة مكونة من (37) مسؤول مكتبة جامعية، و(30) طالب دكتوراه، وزع عليهم المقياس بطريقة العينة العرضية ، للتأكد من صدقه وثباته، باستعمال معاملات احصائية مناسبة لحساب الصدق والثبات ، ولقد دلت النتائج على توفر عامل الصدق والثبات في " مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية " الذي تم بناءه ، مما جعله مقبول لقياس ما أُعد له .

- استخدام " مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية " لتجريبه في قياس ما أُعد له من خلال عينة مكونة من (181) طالب دكتوراه ،حيث استخدمت الباحثة أساليب الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية- الانحرافات المعيارية)، واختبار "ت" لتحليل بيانات إجابات الباحثين على التساؤلات التالية:

- ما مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال أبعاد مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية (مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة- مؤشر الجودة الفعلية - مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي - مؤشر كفاءة عمليات الأداء - مؤشر التعلم والمواكبة التطورية) من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟
- ما مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بُعد - مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة-من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟
- ما مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بُعد -مؤشر الجودة الفعلية - من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟

- ما مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بُعد- مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي - من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟
  - ما مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بُعد - مؤشر كفاءة عمليات الأداء- من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟
  - ما مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بُعد- مؤشر التعلم والمواكبة التطورية - من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟
- ولقد خلصت نتائجها على أن " مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية " الذي تم بناءه من خلال تكامل مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الاداء المؤسسي . دال إحصائياً، ويتمتع بالصدق في قياس مستوى جودة اداء الخدمات المكتبية الجامعية ، وتم اقتراح ضرورة تصميم و بناء مقاييس اخرى لقياس جودة اداء الخدمات المكتبية الجامعية، تعتمد على تكامل مقاييس و استراتيجيات اخرى يمكنها تطوير ورفع مستوى جودة اداء مكتباتنا الجامعية الى الافضل .

## **Abstract:**

The current study, titled "Building a Scale for Evaluating Performance Indicators and Quality of University Office Services in the Integration of Service Quality and Institutional Performance Measures," aimed to achieve the following objectives:

Construct a scale for evaluating the performance and quality of university office services in the context of integrating service quality and institutional performance measures from the perspectives of university library administrators and doctoral students from the following universities: Batna 1–El-Hadj Lakhdar, M'sila–Mohamed Boudiaf, Setif 2–Lamine Debaghi, Constantine 2–Abdelhamid Mehiri, Biskra–Mohamed Khider. Due to the importance of measures in the process of measuring and evaluating the quality and performance levels of university office services, the researcher built a "Scale of Quality Performance of University Office Services" consisting of 5 dimensions and 51 items. The scale's psychometric properties were calculated on a sample of 37 university library administrators and 30 doctoral students. The scale was distributed to them using a convenience sampling method to ensure its validity and reliability. The results indicated the presence of validity and reliability in the constructed Scale of Quality Performance of University Office Services, making it acceptable for measuring its intended purpose.

Utilize the "Scale of Quality Performance of University Office Services" to test its effectiveness in measuring the prepared aspects through a sample of 181 doctoral students. The researcher employed descriptive statistical

methods (means, standard deviations) and the "t-test" to analyze the respondents' data regarding the following questions:

What is the level of evaluation of performance indicators and the quality of university office services based on the dimensions of the Scale of Quality Performance of University Office Services (indicator of commitment and recognized reliability – indicator of actual quality – indicator of physical, material, and informational appearance – indicator of performance process efficiency – indicator of learning and evolutionary adaptation) from the perspective of doctoral students?

What is the level of evaluation of performance indicators and the quality of university office services based on the dimension – indicator of commitment and recognized reliability – from the perspective of doctoral students?

What is the level of evaluation of performance indicators and the quality of university office services based on the dimension – indicator of actual quality – from the perspective of doctoral students?

What is the level of evaluation of performance indicators and the quality of university office services based on the dimension – indicator of physical, material, and informational appearance – from the perspective of doctoral students?

What is the level of evaluation of performance indicators and the quality of university office services based on the dimension – indicator of performance process efficiency – from the perspective of doctoral students?

What is the level of evaluation of performance indicators and the quality of university office services based on the dimension – indicator of learning and evolutionary adaptation – from the perspective of doctoral students?

The study's results concluded that the "Scale of Quality Performance of University Office Services," constructed through the integration of service quality and institutional performance measures, is statistically valid and can accurately measure the level of quality performance of University library services, and it was suggested that other measures should be designed and built to measure the quality of performance of university library services, based on the integration of other standards and strategies that can develop and raise the level of quality of performance of our university libraries to the best.

## **Résumé :**

L'objectif de l'étude actuelle, intitulée "Construction d'une échelle d'évaluation des indicateurs de performance et de la qualité des services de bureau universitaires dans le contexte de l'intégration des mesures de qualité de service et de performance institutionnelle", vise à atteindre les objectifs suivants :

Construire une échelle d'évaluation des performances et de la qualité des services de bureau universitaires dans le contexte de l'intégration des mesures de qualité de service et de performance institutionnelle, du point de vue des responsables des bibliothèques universitaires et des doctorants des universités suivantes : Batna 1–El–Hadj Lakhdar, M'sila–Mohamed Boudiaf, Setif 2–Lamine Debaghi, Constantine 2–Abdelhamid Mehir, Biskra–Mohamed Khider. En raison de l'importance des mesures dans le processus de mesure et d'évaluation de la qualité et de la performance des services de bureau universitaires, la chercheuse a construit une "échelle de qualité de performance des services de bureau universitaires" composée de 5 dimensions et de 51 énoncés, et a calculé ses propriétés psychométriques sur un échantillon de 37 responsables de bibliothèque universitaire et de 30 doctorants, à qui l'échelle a été distribuée de manière échantillonnale pour en vérifier la validité et la fiabilité. Les résultats ont montré la présence de validité et de fiabilité dans l'échelle de qualité de performance des services de bureau universitaires qui a été construite, ce qui en fait un outil acceptable pour mesurer ce qui lui est destiné.

Utiliser l'échelle de qualité de performance des services de bureau universitaires pour évaluer ce qui a été préparé à cet égard à partir d'un

échantillon de 181 doctorants. La chercheuse a utilisé des méthodes statistiques descriptives (moyennes, écarts-types) et le test "t" pour analyser les données des réponses des enquêtés aux questions suivantes :

Quel est le niveau d'évaluation des indicateurs de performance et de la qualité des services de bureau universitaires selon les dimensions de l'échelle de qualité de performance des services de bureau universitaires (indicateur d'engagement et de fiabilité reconnu – indicateur de qualité réelle – indicateur de l'apparence physique, matérielle et informative – indicateur de l'efficacité des processus de performance – l'indicateur d'apprentissage et d'accompagnement au développement) du point de vue des doctorants ?

Quel est le niveau d'évaluation des indicateurs de performance et de la qualité des services de bureau universitaires selon la dimension – indicateur d'engagement et de fiabilité reconnu – du point de vue des doctorants ?

Quel est le niveau d'évaluation des indicateurs de performance et de la qualité des services de bureau universitaires selon la dimension – indicateur de qualité réelle – du point de vue des doctorants ?

Quel est le niveau d'évaluation des indicateurs de performance et de la qualité des services de bureau universitaires selon la dimension – indicateur de l'apparence physique, matérielle et informative – du point de vue des doctorants ?

Quel est le niveau d'évaluation des indicateurs de performance et de la qualité des services des bibliothèques universitaires à travers une dimension – indicateur de l'efficacité des processus de performance – du point de vue des doctorants ?

Quel est le niveau d'évaluation des indicateurs de performance et de la qualité des services des bibliothèques universitaires à travers une dimension – l'indicateur d'apprentissage et d'accompagnement au développement – du point de vue des doctorants ?

Ses résultats ont conclu que la "mesure de la qualité de la performance des services des bibliothèques universitaires", qui a été construite grâce à l'intégration des mesures de la qualité des services et des mesures de la performance institutionnelle. Statistiquement significatif, et fait preuve d'honnêteté dans la mesure du niveau de qualité de la performance des services de la bibliothèque universitaire. Il a été suggéré que d'autres mesures devraient être conçues et construites pour mesurer la qualité de la performance des services des bibliothèques universitaires, basées sur l'intégration d'autres mesures et stratégies qui peuvent développer et élever au mieux le niveau de qualité de la performance de nos bibliothèques universitaires.

مقدمة



## مقدمة:

يتطلع الإنسان منذ القدم إلى الجودة في أداء أعماله وخدماته المختلفة، فهو يسعى دائما إلى التحسين في مجالات حياته ; الاجتماعية، الثقافية، التربوية، التعليمية، العملية... وغيرها من المجالات الأخرى، كمجال العمل بالمكتبات، الذي كانت الجودة فيه منذ القدم، وليست وليدة الوقت الحالي، حيث نجد أن وسائل التعبير والكتابة في المكتبات تطورت عبر العصور، من الأدوات الحجرية، فالطينية فالخشبية، فالجلدية، فالورقية، فالإلكترونية... وغيرها من الأدوات والوسائل الأخرى، التي اعتبرت مصادر لحفظ الفكر والعلم والمعرفة الإنسانية للأجيال القادمة، من الإلتاف والضياع، حيث وضعت هذه المصادر من طرف مهتمين ومسؤولين عليها في أماكن مخصصة وآمنة، تعرف حاليا بالمكتبات أو مراكز المعلومات. ونجد المكتبي اليوناني " كاليماخوس " قديما تمكن من وضع فهرس، وبذلك هو أول من حاول إعطاء صفة الدقة والجودة للعمل المكتبي، وجاء بعده "أوليفر كارسو" صاحب فكرة " فضل الكتب لأكثر الناس بأقل تكلفة "، ثم جاء "ران جنتان" بقواعده الخمسة؛ التي أبرزت من خلالها ضرورة العمل بطريقة اقتصادية، لخدمة جميع الأطراف المشكلة لدورة العمل المكتبي. " (رحايلي، 2005، 25)

ومع التطورات الحديثة التي شهدتها العالم نتيجة التطور السريع في تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعلوماتية، والتي أثرت بشكل كبير على طلبات المستفيدين و رغباتهم من المكتبات ومراكز المعلومات، وأدت إلى ظهور مصادر للمعلومات لم تكن موجودة من قبل في المكتبات، وكذلك حدوث تغيير كبير في خدمات المعلومات سواء التقليدية أو استحداث خدمات معلومات لم تكن موجودة، مما فرض على المكتبات ومراكز المعلومات ومنها المكتبات الجامعية التي تعتبر القلب النابض للجامعات لدعمها لعملية التعليم والتعلم والبحث العلمي؛ من البحث عن الاستراتيجيات والأساليب الحديثة التي تهتم بالجودة في أداء الخدمات، كإدارة الجودة الشاملة والإدارة الإستراتيجية التي تؤدي إلى التحسين والارتقاء بجودة أداء خدمات المكتبات ومراكز المعلومات إلى الأفضل.

لذا صار لزاما أمام مؤسسات ومنظمات الخدمات ومنها المكتبات أن تبدأ بالتوجه نحو إدارة الجودة الشاملة حتى تستطيع مواجهة التحديات العامة، كانهخفاض الإنتاجية، وزيادة التكاليف، ونقص



الموارد المالية، وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة، وتحدي المنافسة الوطنية والإقليمية والعالمية (الترتوري وجويحان، 2006، 205).

لذا تسعى الإدارات الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات لمواجهة التحديات والصعوبات التي تواجهها في أداء أعمالها وخدماتها المتنوعة من خلال استراتيجيات جودة الأداء، التي بها يقاس ويقيم مستوى أداء خدماتها. لما للقياس والتقييم من دور في تطوير خدمات المكتبات ومراكز المعلومات. ولأن عملية القياس والتقييم تهدف إلى تبيين مواطن الضعف والقوة في المكتبات ومراكز المعلومات للرفع من مستوى كفاءة خدماتها وتطويرها كما وكيفا، فالتطوير يبدأ بالقياس وينتهي بالتقييم حيث يعتبر القياس وسيلة للتقييم، فلا تقييم بدون قياس، وهذا يعني أن التقييم اعم واشمل من القياس. (الذبيان، 2006)

ونجد من أهم استراتيجيات الجودة والأداء، التي استعملتها المكتبات ومراكز المعلومات في قياس وتقييم خدماتها هي مقاييس جودة الخدمة، المستنبطة من أساليب إدارة الجودة الشاملة لقياس وتقييم جودة الخدمة في المنظمات والمؤسسات المختلفة. ومن أهم هذه المقاييس نجد مقياس جودة الخدمة (سيرفكال) **Servqual**، الذي يعتبر أول محاولة في قياس وتقييم جودة الخدمة. ويرجع الفضل في تصميمه إلى كتابات الثلاثي (باراسورامون وبيري وزيثامل، 1988). الذي قد حاز على قبول كبير من الباحثين نظرا لما ثبت له من مصداقية وقدرة في استخدامه وتطبيقه على نحو بهدف قياس الفجوة ما بين التوقعات والإدراكات (الغدير وآخرون، 2011، 529) ونجد الكثير من المكتبات ومراكز المعلومات العالمية نجحت في تطبيقه على خدماتها من أهمها: محاولة الباحثة هيربرت "Herbert-F" في عام 1994، حيث استخدمت مقياس الجودة لتقييم خدمة الإعارة المتبادلة في المكتبات العامة الكبيرة بكندا، وقد طورت واستنبطت من خلاله مقاييس عدة في قياس جودة الخدمة في المكتبات ومراكز، المعلومات كمقياس (سيرفبارف) **SERVPERF** لقياس الأداء الفعلي والمدرک للخدمة، والذي ظهر في عام 1992 نتيجة للدراسات التي قام بها الباحثين كرونين وتاييلور "Cronin & Taylor" حيث يرو انه ينبغي قياس جودة الخدمة من اجل تحديد أوجه الاختلاف والتنبؤ بمقدار جودة الخدمة الشاملة (سعيد، 2007، 284)، وكذلك مقياس الجودة (لبكال)

**LIBQUAL** الذي انشأ لأول مرة من طرف جمعية مكتبات البحث **ARL** في سنة 2000 بالاشتراك



مع جامعة تكساس الأمريكية. كطريقة للتقييم للخدمات المدركة للمستعملين (المستفيدين) وما يريده وما يتوقعه من خدمات في المكتبات الجامعية (بن حاوية، 2008 ، 85) وغيرها من مقاييس جودة الخدمة الأخرى والتي ساهمت في تطوير وتحسين خدمة المنظمات والمكتبات.

وكذلك ومن اجل تطوير خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وتحقيق الجودة الشاملة بها كمؤسسة خدمية تطلب العمل بإدارة الجودة الإستراتيجية والتي تدمج بين التخطيط على المدى البعيد وتقييم أهداف وعناصر تلك الخطة باستخدام الأساليب والنماذج المساعدة في ذلك منها "بطاقة الأداء المتوازن" (BSC)، وهي أهم المقاييس المستنبطة من مقاييس الأداء المؤسسي التي تشكل في مجملها إلى تطبيق الاستراتيجيات ومتابعة الأداء بناء على الخطط المرسومة النابعة من استراتيجيات المنظمة، وهذا يدل على الربط بين البطاقة، وتقييمها لأداء المنظمة بناء على إستراتيجيتها الموضوعية. (الذيابي، 2011)، فأسلوب بطاقة قياس الأداء المتوازن، للباحثين " نورتن وكابلان" جاء ليوازن بين المنظور المادي والمنظور الغير مادي، كما عبر عنها بول وبوكورست في (2007) بالمنظور المادي و المنظور الغير مادي لتساعد في توجيه إدارة المكتبة وموظفيها في تحسين ورفع مستوى الجودة في أداء خدماتها، كما نجد كذلك أساليب أخرى مستنبطة من مقاييس الأداء المؤسسي، كمدخل أصحاب المصالح ومدخل القيمة الاقتصادية المضافة، وغيرها من المقاييس الأخرى التي تشترك معظمها في البعد (المنظور) المادي وتختلف في الأبعاد الأخرى الغير مادية.

ولكن ومن خلال الاطلاع والبحث في نظريات مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي التي ذكرناها، وجدنا أن كل واحد منها يركز على جانب معين في قياسه، ولا يعطينا قياس كامل للخدمة، فنجد أن أهم مقاييس الأداء المؤسسي تسهم في ترجمة إستراتيجية المكتبة من خلال رسالتها ورؤيتها إلى أهداف إستراتيجية محددة ومقاييس ومعايير للتحسين المستمر، أما مقاييس جودة الخدمة فيسهم معظمها في قياس الجودة ، أي قياس الأداء الفعلي والمدرك للخدمة، للكشف عن الأسباب المحددة والتي تقف وراء القصور في الخدمات المقدمة من خلال آراء المستفيدين، لأجل تحسينها ورفع مستواها، لذا ومن خلال البحث في هذه المقاييس وأهميتها في تطوير خدمات المنظمات المختلفة منها المكتبات الجامعية، لاحظنا أن أهم مقاييس الأداء المؤسسي تساعد في توجيه إدارة المكتبة لتحقيق



أهدافها، أمأهم مقاييس جودة الخدمة فتقيس الأداء الفعلي والمدرک للخدمة، للرفع من مستوى جودة خدماتها.

وعليه فمقاييس الأداء المؤسسي ومقاييس جودة الخدمة يمكنهما معا قياس مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية، وبذلك يحققا معا قياس متكامل وهو: قياس مؤشرات أداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية ومراكز المعلومات، وبهذا نرفع مستوى جودة أداء خدماتنا المكتبية الجامعية الى الأفضل محليا وعالميا.

لذا ولتحقيق ما تهدف إليه الدراسة الحالية، وهو بناء مقياس لتقييم مؤشرات الأداء والجودة في خدمات المكتبات الجامعية في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي، قامت الباحثة بتقسيم هذه الدراسة إلى أبواب وفصول وهي: باب يشمل الجانب النظري للدراسة، ويضم الفصل الأول والثاني والثالث، وباب يشمل الجانب الميداني للدراسة، ويضم الفصل الرابع والخامس.

فالفصل الأول تطرقت الباحثة إلى التعريف بالدراسة وإشكالياتها، ومبرراتها، وأهدافها، وأهميتها، ومصطلحاتها، ودراساتها السابقة.

وفي الفصل الثاني تطرقت فيه الباحثة إلى موضوع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات وتم فيه أولا عرض مفهوم الجودة ونشأتها وتطورها، ومفهوم إدارة الجودة الشاملة، ومبادئها، وروادها، ثانيا تم عرض التعريف بالمكتبات الجامعية، وبأهدافها، وبالخدمات المكتبية، ومتطلباتها، وأنواعها، ثم التعريف بتكنولوجيا المعلومات وتحدياتها في المكتبات الجامعية، وثالثا تم التعريف بإدارة الجودة الشاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات، وأهمية تطبيقها، وأهم المتطلبات التي تحتاج إليها المكتبات الجامعية لتطبيق منهج الجودة الشاملة.

فيما تضمن الفصل الثالث موضوع القياس والتقييم المتكامل للجودة والأداء في الخدمات المكتبية الجامعية ومراكز المعلومات، وتم فيه أولا التعرف على أفضل الممارسات القياسية لمؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية، ثانيا ثم التعرف على مقاييس جودة الخدمة والأداء في المكتبات الجامعية من خلال عرض تعريف مقاييس جودة الخدمة، وأهم مقاييسها وتطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات، وكذلك تم عرض مقاييس تقييم الأداء المؤسسي بالمكتبات الجامعية، وفيها تم



التعرف على مفهوم الأداء المؤسسي ومستوياته وأهميته وقياسه وتقييمه، وأنظمته وأساليب قياسه، وفيها تم التعرف ببطاقة قياس الأداء المتوازن وابعادها وتطبيقاتها في قياسات المكتبات ومراكز المعلومات، وثالثا تم التطرق إلى العلاقة التكاملية لمقاييس جودة الخدمة والأداء في تقييم الخدمات المكتبية الجامعية من خلال عرض قياس الجودة والأداء في المكتبات ومراكز المعلومات وعلاقة جودة أداء المكتبات الجامعية بالتخطيط الاستراتيجي من خلال مفهومه وأهميته، ثم التعرف على العلاقة التكاملية لمؤشرات الأداء والجودة في تقييم جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية.

أما الفصل الرابع والذي هو تابع للباب الميداني فخصص للدراسة الميدانية حيث قامت فيه الباحثة بعرض: إجراءات الدراسة الميدانية من منهج وحدود للدراسة، والدراسة الاستطلاعية وعينتها، وتصميم أداة الدراسة، والدراسة النهائية ومجتمعها وعينتها، والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل وتفسير بيانات الدراسة،

أما الفصل الخامس فتم فيه عرض نتائج الدراسة ومناقشتها، والتي من خلالها تم وضع مقترحات الدراسة و الخاتمة.

# الباب الأول

الجانب النظري

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: مبررات اختيار موضوع الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: مصطلحات الدراسة

سادساً: الدراسات السابقة



### أولاً: إشكالية الدراسة:

تشهد الإدارات الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات حركة تغيير سريعة في تقديم خدماتها للمستفيدين. نتيجة التطور السريع في تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعلوماتية. ما جعل المكتبات الجامعية تبحث عن سبل التحسين والتطوير، للوصول إلى درجة الإتقان والجودة والتميز في أداء أعمالها وخدماتها المكتبية، من خلال الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الجودة الشاملة، واستراتيجيات الأداء المؤسسي، والتي استنبطت منهم مقاييس ومواصفات، تبحث في مجال التطوير والتحسين للأداء والجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات، ومنها:

مقاييس **جودة الخدمة** التي تركز في بناءها على النموذج الشهير (سيرفكال) **Servqual** والذي اشار الى استعماله وتطويره بعض الباحثين في دراساتهم في مجال المكتبات، كدراسة بوعافية (2006) التي هدفت إلى معرفة مدى توفر عنصر الجودة في الخدمات المكتبية الجامعية من خلال تطوير مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، ودراسة **بن حاوية** (2008) التي هدفت الى اقتراح نموذج تحليلي خاص بإرضاء مستعملي المكتبة الجامعية بالارتكاز على البحوث السابقة للبركان حول الجودة المدركة للخدمات وكيفية ارضاء المستعملين، ودراسة **ساجواني وكولين** (2011) التي تهدف الى معرفة اراء المستخدمين واتجاهاتهم في مستوى الخدمة المقدمة الفعلية في مكتبات جامعة كولومبو باستعمال نسخة معدلة من مقياس **Servqual** والذي يحدد أفضل التنبؤات لجودة الخدمة الشاملة، ودراسة **بريندان وازيكوي** (2014) التي قامت بتقييم جودة خدمات المستخدمين في المكتبات الأكاديمية في البلدان النامية باستخدام نموذج جودة الخدمة **Servqual**، لتقديم الخدمات المتوقعة للمستفيدين.

وكذا مقاييس الأداء المؤسسي، وأهمها بطاقة قياس الأداء المتوازن، للباحثين " **نورتن وكابلان**" والتي اشار الى استعمالها وتطويرها بعض الباحثين في دراساتهم في مجال المكتبات كدراسة بول وبوكورست في (2007) لمساعدتهم في توجيه ادارة المكتبة وموظفيها لتحسين مستوى الجودة في اداء خدماتها ، وكذا دراسة **عماد أبو عيد** (2008) والتي هدفت إلى إبراز تجربة مكتبات دبي العامة بوصفها أنموذج لمكتبات منطقة الخليج في تطبيق مقاييس أداء وفق المعايير المهنية، ودراسة **محمد فتحي عبد الهادي** (2016) التي هدفت الى التعريف بنظام بطاقة قياس الاداء المتوازن، وابعاده، ومدى تأثيرها في تنفيذ استراتيجية المكتبات المركزية الجامعية،



ونجد ان القياس بمقاييس جودة الخدمة يركز في قياسه للخدمة المكتبية على الجودة الذاتية ، أي (الأداء الفعلي في المكتبة) ، في حين نجد ان مقاييس الأداء المؤسسي تركز في قياسها للخدمة المكتبية على الجودة الموضوعية أي على الاداء ( كفاءة وفعالية المؤسسة المكتبية ) ، ونلاحظ من خلالهم ان كل مقياس من هذه المقاييس يقيس جانب معين ولا يقيس كل الجوانب التي تحتاج للقياس في المكتبة.

لذا فالتكامل بين المقاييس، كمقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي، أصبح أمر ضروري ومهم للرفع من مستوى الاداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية والمنظمات الأخرى، كما أشارت إليه بعض الدراسات التي أجريت في المنظمات والمؤسسات الإنتاجية والخدمية، والتي كاملة بين المقاييس المختلفة في أبحاثها، كدراسة **Brown (2004)** ، التي هدفت الى قياس مدى وجود علاقة بين قياس أداء المنظمات من خلال تبني برامج رسمية أو عدم تبنيها ، وبين تطبيق ممارسات الجودة، حيث أظهرت نتائجها وجود العلاقة بين متغيرات انجاز الجودة وبين الجودة الشاملة. (شادي، 2008)، ودراسة **النحوي (2013)**، والتي هدفت إلى الكشف عن أهمية التكامل بين إدارة الجودة الشاملة وتقنيات إدارة التكلفة في تحسين الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، والتي أظهرت نتائجها وجود اثر ذي دلالة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكامل مع استخدام إدارة التكلفة على تحسين الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية.

لذا فعملية التكامل في قياس الاداء وقياس الجودة ضروري لرفع مستوى الاداء والجودة في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات.

ولكن ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة لم تجد الباحثة حسب رأيها دراسة كاملة بين مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي في قياس وتقييم أداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية، والتي تحقق الجودة في اداء خدمات المكتبات ،وبذلك تحقق اهداف المكتبة الجامعية وترضي مستفيديها ، ما جعل الباحثة تلجا إلى تصميم وبناء مقياس لتقييم مؤشرات أداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي، والذي من خلاله تم طرح التساؤلات التالية:

➤ ماهي دلالات الصدق والثبات في مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية.



➤ ما مستوى تقييم مؤشرات الاداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال ابعاد مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية (مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة - مؤشر الجودة الفعلية - مؤشرات الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي - مؤشر كفاءة عمليات الأداء - مؤشر التعلم والمواكبة التطورية) من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟

وهذا السؤال يتفرع إلى خمس أسئلة جزئية وهي:

- ما مستوى تقييم مؤشرات الاداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد-مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة- من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟

- ما مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد -مؤشر الجودة الفعلية - من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟

- ما مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد -مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي - من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟

- ما مستوى تقييم مؤشرات الاداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد-مؤشر كفاءة عمليات الأداء- من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟

- ما مستوى تقييم مؤشرات الاداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد - مؤشر التعلم والمواكبة التطورية - من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟



## ثانياً: مبررات اختيار موضوع الدراسة:

السبب الرئيسي الذي جعل الباحثة تميل في بحثها للمواضيع المتعلقة بمجال الجودة بالمكتبات من خلال موضوع الماجستير، ثم الدكتوراه. لم يكن محض الصدفة بل جاء نتيجة عوامل عدة:

أولها: الخبرة العملية المعتبرة التي اكتسبتها الباحثة في مجال العمل المكتبي، حيث كانت الباحثة تبحث دائماً عن الطرق والأساليب التي تحسن وتسهل هذا العمل، فزارت عدة مكتبات للاستفادة من خبرة مسئوليتها في تنظيمهم وتسييرهم للمكتبة، واطلعت على بعض الكتب في مجال المكتبات. وهذه الخبرة ساعدتها في البحث في موضوع المكتبات وجودة خدماتها.

ثانيها: الدراسات التي قام بها مخبر تطوير نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي والثانوي بجامعة الحاج لخضر، باتنة 1، من خلال دراساتهم عن رهن الجودة بالهيئات والمنظمات الجامعية المختلفة منها المكتبات الجامعية.

لذا فالسببين السابقين كانا دافعا للقيام بموضوع الدراسة الحالية. لكن هناك دوافع ومبررات أخرى جعلت من الباحثة تقوم بموضوع الدراسة الحالية وهي:

- ندرة الدراسات إن لم تكن منعدمة التي تناولت في موضوعها عملية التكامل بين مقاييس الجودة ومقاييس الأداء للحصول على مقياس متكامل لقياس وتقييم جودة أداء خدمات المكتبات ومراكز المعلومات.

- المساهمة من خلال الدراسة الحالية في تحسين وتطوير الخدمات المكتبية الجامعية ومراكز المعلومات.

- توجيه الباحثين من خلال الدراسة الحالية إلى البحث أكثر في مجال القياس والتقييم للجودة والأداء في خدمات المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات من أجل تطوير ورفع مستوى مكتباتنا الجامعية إلى الأفضل عالمياً.



### ثالثاً: أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو بناء مقياس يحقق جودة أداء خدمات مكتباتنا الجامعية من خلال عملية التكامل بين مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي، وهذا من اجل الرفع من مستوى جودة أداء مكتباتنا الجامعية إلى الأفضل، وهذا ما تبينه الأهداف التالية:

1- بناء مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية، وطلاب الدكتوراه بالجامعات التالية: (باتنة 1- الحاج لخضر، مسيلة - محمد بوضياف، سطيف 2- ليمن دباغين، قسنطينة 2- عبد الحميد مهري، بسكرة- محمد خيضر) كعينة.

2- استخدام المقياس النهائي بعد حساب خصائصه السيكو مترية (الصدق والثبات) للإجابة على التساؤلات المطروحة في الدراسة.

3- التعرف على أنظمة ومواصفات دولية متطورة، كمقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي، والتي يمكنها تحسين خدمات المكتبات ومراكز المعلومات .

4- المساهمة في توفير دراسات ومراجع تتحدث عن المقاييس والمعايير التي تحقق الجودة في اداء خدمات المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات بالجامعات الجزائرية.



#### رابعاً: أهمية الدراسة:

تلعب إدارة الجودة الشاملة في الوقت الراهن أهمية كبيرة من خلال استعمال استراتيجياتها في قياس وتقييم جودة أداء خدمات المنظمات والمؤسسات المختلفة، كالمنظمات الجامعية ومنها المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات ، التي لها أهمية ودور كبير في دعم عملية التعليم والتعلم والبحث العلمي بالجامعة، من خلال خدماتها المكتبية المتنوعة ، كتوفير مصادر المعلومات الورقية والالكترونية ، والانترنت ، والاتصال بالشبكات المعلوماتية الداخلية والخارجية ، والتي تفيد المستفيدين من المكتبة ، كالطلاب والباحثين .

لذا فاستعمال الأساليب والاستراتيجيات التي تقيس وتقيم الجودة والاداء في خدمات المكتبات الجامعية، والتي تم تصميمها وتطويرها في الدراسات السابقة ، ويتم تصميمها وبناءها في الدراسة الحالية من خلال عملية التكامل بين المعارف النظرية والتطبيقية لمقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي، يؤدي إلى التحسين والتطوير والجودة في أداء خدمات مكتباتنا الجامعية ومراكز المعلومات.

وعليه فبناء مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية للدراسة الحالية له دور وأهمية كبيرة في رفع مستوى الجودة في اداء خدمات مكتباتنا الجامعية ومراكز المعلومات ، وهو يعبر عن استراتيجيات واساليب معيارية تدفع بمسئولي وموظفي المكتبات الى العمل بكفاءة وفعالية اكثر في تقديم الخدمات المتنوعة والمتطورة للمستفيدين بالمكتبات ، والتي تلبي احتياجاتهم ورغباتهم وتشعرهم بالرضى ، الذي يكسب مكتباتنا الجامعية التقدير المحلي والاعتراف العالمي.



### خامسا: مصطلحات الدراسة:

**1: الخدمات المكتبية المعلوماتية إجرائيا:** هي العمل على تسهيل، الخدمة المقدمة للمستفيدين في المكتبات الجامعية، في ظل استراتيجيات القياس والتقييم المتكامل بين مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي، من اجل استخدام الكتب والمواد المكتبية والانترنت أفضل استخدام، والحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات.

**2: الجودة إجرائيا:** هي الدرجة المرضية للمستفيدين من خلال عناصر وعبارات مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية، الذي تم بناءه من خلال عملية التكامل بين استراتيجيات جودة الخدمة والأداء المؤسسي. وهذا المقياس يعبر ويؤشر على خدمات مكتبية جامعية ملائمة وذات كفاءة وفعالية ترضي متطلبات المستفيدين تماما وتشبع حاجاتهم ورغباتهم وتحقق السعادة لهم في المكتبات الجامعية.

**3: التقييم إجرائيا:** هو التعرف عن الفارق بين ما أنجز وتحقق، ومالم ينجز ويتحقق من جودة أداء في خدمات المكتبات الجامعية من خلال عملية القياس المتكامل بين مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي.

### 4: تعريف مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية وابعاده إجرائيا:

هو نموذج لقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية، استمد أسلوب وطريقة قياسه من أسلوب وإستراتيجية قياس بطاقة الأداء المتوازن للباحثين " نورتن وكابلان " والتي هي الترابط في القياس بين الإبعاد، حيث كل بعد سبب لعمل البعد الأخر، وكذلك يستطيع هذا النموذج قياس الفجوة



بين جودة الأداء المدرك والمتوقع للخدمة. وهو يتكون من واحد وخمسون (51) عبارة (مؤشر) موزعة على الإبعاد الخمسة (5) التالية كما يلي:

**1- مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة:** يمثل مؤشر لمدى الالتزام والقدرة والموثوقية المعتمدة الدائمة للأداء الفعلي للخدمة المقدمة للمستخدمين لتحقيق الأمان والتأكيد على جودة أداء الخدمات المكتبية مثل: الالتزام والتنظيم الدائم والفعال في أداء الخدمة، خلق الثقة، امتلاك الموظفين القدرة المعرفية.

**2- مؤشر الجودة الفعلية:** يمثل مؤشر لمدى التعامل الفعلي لإرضاء المستخدمين عن جودة أداء الخدمة المكتبية المقدمة مثل: حسن الاستقبال، الاستجابة الفورية، التفهم لما يرغبون، الإرشاد.

**3- مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي:** يمثل مؤشر لمدى إمكانية توفر المباني والاتصال المعلوماتية والموارد المادية والظاهرية الملموسة بالمكتبة للرفع من مستوى فعالية وجودة أداء خدماتها مثل: المباني وتجهيزاتها، الأجهزة والتقنيات الحديثة، المواد المكتبية، مظهر العاملين وكفاءتهم.

**4- مؤشر كفاءة عمليات الأداء:** يمثل مؤشر لمدى إمكانية رفع كفاءة عمليات الأداء من حيث التكلفة للرفع من جودة أداء الخدمات المكتبية، مثل: عمليات التزويد والتصنيف والفهرسة وتدريب المستخدمين، والتبادل بين المكتبات الأخرى الداخلية والخارجية لمصادر المعلومات.

**5- مؤشر التعلم والمواكبة التطورية:** يمثل مؤشر لمدى الإمكانيات للتعلم والتكوين والمواكبة التطورية لما هو جديد وحديث ومتطور في مجال المكتبات وخدماتها، للرفع من مستوى كفاءة عمليات أداء وجودة الخدمة المكتبية مثل: مواكبة المستجدات في: مجال الإعلام والاتصال، الأجهزة التقنية، كفاءة الموظفين، والمواد المكتبية.



سادسا: الدراسات السابقة:

رغم ما قام به وكتبه الباحثون من أبحاث ودراسات في مجال القياس والتقييم بخدمات المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات، فالباحثة في حد علمها لم تجد دراسة مطابقة لدراستها الحالية تدرس بناء مقياس يجمع بين مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي في تقييم جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية. سواء بعض الدراسات في المنظمات الأخرى كالمكتبات العامة، ومركز البريد، والمستشفيات... الخ، والتي تكاد تكون مشابهة في عملية التكامل في القياس والتقييم للأداء والجودة، لذا ونظرا للتشابه والتقارب بين المقاييس المطروحة في معظم الدراسات السابقة. أدى بالباحثة للتركيز في عملية عرضها للدراسات السابقة على الهدف الرئيسي للدراسة الحالية، وهو التعرف على عملية القياس والتقييم للجودة والأداء في المكتبات ومراكز المعلومات، وكذلك المنظمات الإنتاجية والخدمية الأخرى والتي تم عرضها والتعرف عليها من أجل الاستفادة منها في نتائج الدراسة الحالية، ولقد تم تقسيم هذه الدراسات السابقة إلى ثلاث مجموعات، المجموعة الأولى للدراسات التي في ظل مقاييس جودة الخدمة، المجموعة الثانية للدراسات التي في ظل مقاييس الأداء المؤسسي، أما المجموعة الثالثة للدراسات التي تربط وتكامل بين مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي، حسب التسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث كما يلي:



أولاً: دراسات في ظل مقاييس جودة الخدمة:

1-دراسة سيموند وعندليب AndaleebSimmonds and (2001) حول "إثر جودة الخدمة والمصادر وسمات المستخدمين على استخدام المكتبات العامة "

تهدف الدراسة إلى التعرف على اثر استخدام المكتبات العامة لجودة الخدمة والمصادر وسمات المستخدمين من خلال اختبار نموذج يوضح هذا الدور، ومعرفة مدى تأثير هذه العوامل على الخدمات المكتبية حيث قام الباحثان بإجراء الدراسة على ثلاث مكتبات أكاديمية وزعت على طلابها (210) استمارة لجمع البيانات وتحليلها واستخدم الباحثان معامل الفايرونباخ، ومعامل تحليل الانحدار المتعدد في تحليل البيانات وتفسيرها، وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها أن هناك عوامل عدة تؤثر على خدمات المكتبات، وأكثر العوامل تأثير هو: جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين، توفر الوصول إلى الانترنت، سلوك الموظفين مع المستخدمين يؤثر على تردد هم بالمكتبات. (سيموند وعندليب، 2001)

2-دراسة بوعافية السعيد (2006) حول: "قياس جودة خدمات مكتبة احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى توفر عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة -الأمير عبد القادر- للعلوم الإسلامية بقسنطينة. من وجهة نظر المستخدمين، والتنويه لأهمية القياس في الخدمات المكتبية الجامعية في البحوث العلمية، والكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين إدراك المستخدمين للأداء الفعلي للخدمات، وتوقعاتهم لمظاهر جودة الخدمة المكتبية من ناحية أخرى، والتأكد من ثبات ومصداقية مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في ذلك كما استخدم أساليب الإحصاء الوصفي كمقاييس النزعة المركزية، وتكون مجتمع البحث من طلبة ما بعد التدرج الأول والثاني المسجلين بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية وكان عددهم الكلي (218) باحث وباحثة اخذ منهم (64) كعينة أساسية صالحة للتحليل حيث تم توزيع الاستمارات بطريقة العينة العرضية، وتم استخدام استمارة الاستبيان بعد تصميمها وتطويرها لتناسب مع خصائص وطبيعة الخدمة المكتبية، وتتكون من (22) عبارة تمثل أبعاد جودة الخدمة الخمسة (الملموسة-الاعتمادية-الاستجابة-الأمان-التعاطف). ومن أهم النتائج:



انخفاض مستوى جودة الخدمات المكتبية المقدمة، وبالتالي انخفاض مستوى الأداء، وأوصت الدراسة بالاندماج في عصر الجودة الشاملة. (بوعافية، 2006).

3-دراسة بن حاوية يمينه (2008) حول: " جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستعملين: المكتبة المركزية للمركز الجامعي بمعسكر(نموذجاً)"

هدفت هذه الدراسة إلى اقتراح نموذج تحليلي خاص بإرضاء مستعملي المكتبة الجامعية. بالارتكاز على البحوث السابقة للبحال حول الجودة المدركة للخدمات وكيفية إرضاء المستعملين.

ولقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: إن جودة الخدمات بمختلف أبعادها المقترحة من طرف(Parasurama and Berry،1985) ) ينجم عنها إرضاء المستعملين وان الجودة لا تقتصر على توفير الموارد المالية فقط وإنما أيضا على كيفية أداء الخدمات على مستوى الأبعاد الخمسة للبحال: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، التعاطف. (بن حاوية،2008).

4-دراسة سمير مدحت سعيد (2008) حول " قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة-تكريت (العراق)"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية الجامعية بتكريت معتمدة في ذلك على قياس وتقييم جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات على مقياس الادراكات والتوقعات Servqual، وخلصت الدراسة إلى نتائج منها: إن مستوى الخدمات المقدمة منخفض مما يدل على انخفاض مستوى الأداء وهذا ما يؤكد الحاجة إلى إعادة النظر في الخدمات المقدمة حسب أبعاد جودة الخدمة، واهم ما أوصت به الاهتمام بالمعايير التي يصعب على المنافسين تطبيقها لتصبح ميزة تنافسية يصعب تقليدها. (سعيد، 2008).

5-دراسة نهلة ألسليمي (2009) حول: " قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية

بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية"

وهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض، حيث اعتمد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لمعرفة واقع الخدمات، وتقويم تلك



الخدمات لتحديد مواطن القوة والتقصير المقدمة فيها، باستعمال مقياس جودة الخدمات Libqual كأداة لجمع البيانات من المستفيدين وتحليلها بالإضافة إلى استخدام المقابلة مع العاملين في المكتبات. ولقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: عدم تطبيق مقاييس معيارية خاصة بقياس جودة الخدمات، عدم وجود خطط مرسومة وواضحة لتطبيق مقاييس جودة الخدمات في المكتبات محل الدراسة، واستخلاص أهم عقبات تحقيق الجودة منها (الجهل بأساليب القياس المستخدمة - عدم دعم الإدارة العليا - عدم تأهيل العاملين - قلة الموارد المالية - ضعف جودة الخدمات المقدمة في المكتبة) وخرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها: البحث عن مقاييس ومعايير أخرى لقياس جودة الخدمات في المكتبات العربية. (السليمي، 2009)

6-دراسة ساجواني وكولين Sajeewanie and Colin (2011) حول "جودة الخدمة في مكتبات جامعة كولومبو: تقييما"

تهدف الدراسة إلى معرفة آراء المستخدمين واتجاهاتهم في مستوى الخدمة المقدمة الفعلية في مكتبات جامعة كولومبو باستعمال نسخة معدلة من مقياس Servqual والذي يحدد أفضل التنبؤات لجودة الخدمة الشاملة. وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها: مساعدة المكتبات الجامعية في فهم تشابه واختلاف طلبات المستخدمين من خلال الأبعاد، وهذه الدراسة في جامعة كولومبو تعد الأولى التي تمت في سريلانكا والتي تعرف بعوامل وأبعاد جودة الخدمة بالنسبة لأكاديميي المكتبات فهي تعتبر قاعدة لأبحاث مستقبلية أخرى (Sajeewanie and Colin, 2011)

7-دراسة احمد الغدير وشفيق حداد ومحفوظ جودة (2011) حول: " جودة خدمات مكتبة امانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الجودة المدركة والمتوقعة من قبل المستفيدين من مكتبة أمانة عمان الكبرى وتحديد الفجوة بين الخدمة المتوقعة والمدركة من خلال تطبيق أبعاد مقياس جودة الخدمة servqual (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف) واختار الباحث لدراسته



عينة ملائمة تتألف من (350) شخصا من المستفيدين من خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى وقد أعيد (320) استمارة معبأة من المستفيدين وصالحة للتحليل، حيث تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي كالانحراف المعياري والتكرارات والنسب في الوصف، وفي تحليل النتائج واختبار الفرضيات استخدام أسلوب الارتباط والانحدار والتباين. وكانت أهم نتائجها: أن مستوى الجودة المقدمة اقل من مستوى الجودة المتوقعة لجميع الأبعاد. (الغدير وحداد وجودة، 2011)

8-دراسة عماد احمد الدهيمات (2011) حول: "جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكنتات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين: دراسة مقارنة"

قام الباحث بإجراء الدراسة بهدف قياس جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكنتات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين (المدرسين والطلبة) وفقا لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (الأداء، المصدقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، التعاطف) حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، وقام بتصميم استبانة تشمل (22) فقرة لقياس وتقييم الخدمات الالكترونية معتمدا على نموذج أبعاد جودة الخدمات الالكترونية الذي قام بتطويره، واستخدم الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات كالانحراف المعياري، والوسط الحسابي. واهم ما خلصت إليه الدراسة هو: عدم وجود اختلاف في وجهات نظر المستفيدين (المدرسين والطلبة) في تقييم جودة الخدمات الالكترونية حسب الأبعاد الموضوعية، إلا أن الاختلاف جاء ضمن فئة مكنتات الجامعات الرسمية بشكل متفرق ولم يظهر ضمن فئة مكنتات الجامعات الخاصة. (الدهيمات، 2011)

9-دراسة محمود عبد الله الخوالد وماجد محمد الخياط (2012) حول: "تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكنتات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكنتات جامعة البلقاء التطبيقية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق المكنتات في جامعة البلقاء التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة من خلال تقييم مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في كليات جامعة البلقاء التطبيقية



على أفراد بالمكتبات تم اختيارهم بشكل عشوائي، حيث تم تطبيق أداة الدراسة على عينة (380) فرد من (المدرسين، الإداريين، الطلبة) واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وخلصت إلى نتائج أهمها: وجود فرق بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة من وجهة نظر المستخدمين حيث كانت أقل من المتوقع، وأن أكثر الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين كانت في حفظ المراجع، وأقل الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين هي المعلومات التي تهم المستخدمين. (الخوالدة والخياط، 2012)

**10-دراسة كومار Kumar (2012) حول: "رضا المستخدم وجودة الخدمة في الجامعة: بمكتبات بولاية كيرا لا "**

هذه الدراسة تهدف إلى تقييم الجودة في الخدمات المكتبية بجامعة "كيرا لا" من وجهة نظر المستفيدين من خلال توقعاتهم وردودهم المختلفة، والتعريف بمشكلاتهم في مكتبات الجامعة، ومعرفة مدى رضاهم، باستخدام استبيان من (17) فقرة تم تصميمه من مقياس جودة الخدمة لـ: (Parasuraman and Bery Zeithaml، 1988) وتم توزيع (842) استمارة بطريقة العينة الطبقية، العشوائية على المستفيدين، وكان أهم نتائجها: أن الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية متوسطة، والمستفيدين راضون لحد ما مع مختلف جوانب أبعاد جودة الخدمة، إلا أنه توجد بعض ردود الأفعال السلبية مع بعد الاستجابة. (Kumar، 2012).

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

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور المكتبات الجامعية في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية، والوقوف على مدى استفادة الأساتذة والباحثين من خدمات المكتبات الجامعية في إعداد بحوثهم والتعرف على كيفية مساهمة المكتبات في إثراء البحث العلمي وتطويره ومعرفة سبل محافظة المكتبات على مكانتها ودورها في خدمة البحث العلمي حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لكونه يعتمد على جمع البيانات وتحليلها بطريقة موضوعية وعلمية بمساعدة أدوات منهجية وبحثية



منها استمارتين تم وضعهما من قبل الباحث واحدة موجهة للأساتذة تضم (21) سؤالاً والأخرى موجهة للمكتبيين تضم (20) سؤالاً. وخلصت الدراسة إلى نتائج منها: أن المكتبات الجامعية تلعب دور كبير في تطوير البحث العلمي، وأنه لا يمكن الاستغناء عن خدمات المكتبات في ظل البيئة الإلكترونية لمساهمتها في تطوير البحث العلمي. (سهام عميمور، 2012)

### 12-دراسة علي عبد الصمد خضير (2012) حول: "الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة".

هذه الدراسة تهدف إلى التعريف بالتطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومدى تطبيق الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة من أجل رفع كفاءة الملاك الوظيفي العامل في المكتبة ومعرفة الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة للمستفيدين ومحاولة معرفة نواحي القوة والضعف ومعالجة القصور في تلك الخدمات والارتقاء بها نحو الأفضل. وقد تم استخدام منهج دراسة الحالة في معرفة واقع المكتبة المركزية العامة فضلاً عن استخدام المنهج الوثائقي في الجانب النظري. وتم اعتماد المقابلة مع الأمين العام للمكتبة المركزية فضلاً عن توزيع استمارة الاستبانة للمالكات الوظيفية العاملة في المكتبة حيث تم توزيع (30) استمارة استبانته وخلصت نتائج البحث إلى ما يلي: قلة المالكات الوظيفية المتخصصة في مجال المعلومات والمكتبات وإن نسبتهم غير جيدة وغير مطابقة للمعايير التي يستوجب توفيرها في عدد الموظفين المتخصصين والذين يحملون مؤهلاً علمياً في المعلومات والمكتبات، المساحات الموجودة في المكتبة المركزية العامة جيدة، وقلّة إعداد الدوريات العربية والأجنبية ولا يوجد اشتراك إلكتروني. (خضير، 2012).

### 13-دراسة بريندان وازيكويى Brendan and E. Asogwa (2014) حول: "استخدام Servqual في تقييم جودة الخدمة في المكتبات الأكاديمية في البلدان النامية"

قامت هذه الدراسة بتقييم جودة خدمات المستخدمين في المكتبات الأكاديمية في البلدان النامية باستخدام نموذج جودة الخدمة Servqual، وتكمن أهمية هذه الدراسة في توجيه مديري الجامعات وأمناء المكتبات في تحسين جودة الخدمات المكتبية والمعلوماتية ومساعدة الإداريين في آسيا وإفريقيا



في اتخاذ خطوات ملموسة كنوع من الإجراءات العلاجية في تقديم الخدمات المتوقعة للمستفيدين، حيث استخدم في الدراسة عينة (3832) من المستفيدين من الخدمات المكتبية، من أربع بلدان نامية وهي (بنغلادش-باكستان - نيجيريا - إيران). وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها: سلبية الخدمات المقدمة للمستخدمين مما يدل على أن خدمات المكتبات غير مرضية، وعدم توفر مرافق حديثة وضعف التمويل، وضعف جودة القيادة الالكترونية مما أثر سلبا على جودة الخدمة. ( Brendan and 2014.E. Asogwa)

لقد تم عرض (13) دراسة سابقة مجال قياسها جودة الخدمة منها (09) دراسات عربية تم نشرها خلال (2006 إلى 2012) و(04) دراسات أجنبية تم نشرها خلال (2001 إلى 2014). وهذه الدراسات لها جوانب اتفاق واختلاف مع الدراسة الحالية والتي ناقشها في خلاصة الدراسات السابقة فيما بعد.

### ثانيا: دراسات في ظل مقاييس الأداء المؤسسي:

1-دراسة كابلان ونورتن Kaplan and Norton (1992) حول: " بطاقة الأداء المتوازن: "مقاييس تدفع الأداء "

في هذه المقالة، لقد اقترحت بطاقة قياس الأداء المتوازن لأول مرة على يد الباحثين "Kaplanand Norton"، كنظام لقياس وتقييم الأداء يتضمن مجموعة من مقاييس الأداء المالية وغير المالية (التشغيلية)، وذلك من اجل توفير معلومات شاملة لإدارة المنظمة لتحقيق ميزة تنافسية. حيث تم تقديم منهاج يعتمد عليه ويتضمن المنهج المقترح أربعة أبعاد رئيسية: البعد الأول "البعد المالي" كيف ننظر إلى المساهمين؟، البعد الثاني "بعد العملاء" كيف ينظر إلينا العملاء ؟، البعد الثالث " بعد العمليات الداخلية" ما الذي يجب أن نتفوق به؟، البعد الرابع "بعد النمو والتعلم" هل يمكن أن نستمر في التحسين وخلق قيم؟، ويوضح الباحثين أهمية بطاقة قياس الأداء المتوازن وذلك لتجنب حدوث مثالية في بعد معين من الأبعاد المختلفة وان هذه المقالة تزود المدراء التنفيذيين بإطار شامل يعمل على ترجمة الأهداف الإستراتيجية للمنظمة إلى مجموعة متماسكة من مقاييس الأداء. (ابوقمر، 2009)



2- دراسة (عماد أبو عيد، 2008) حول: " مؤشرات أداء مكتبات دبي العامة بين القياس المؤسسي والمعايير المهنية "

هدفت الدراسة إلى إبراز تجربة مكتبات دبي العامة بوصفها أنموذج لمكتبات منطقة الخليج تطبيق مقاييس أداء وفق المعايير المهنية، وتوصلت الدراسة إلى قدرة مكتبات دبي العامة على تطوير مؤشرات قياس أداء وفق المعايير المهنية، والمواصفات الدولية والاستفادة من الأنظمة المؤسسية المطبقة في بلدية دبي والمرتكزة على الضعف في أداء المكتبات العامة، وبالتالي توجيه العمل لتحسين وتطوير الأداء وصولاً إلى أفضل المستويات المأمولة لمعايير برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز الذي كان له الأثر الكبير في معرفة مكامن القوة. (القبلان، 2010).

3- دراسة: طلال منصور محمد الذيابي (2011) حول: " إدارة الجودة الإستراتيجية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن "

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أسلوب إدارة الجودة الإستراتيجية الذي يدمج بين التخطيط على المدى البعيد وتقييم أهداف وعناصر تلك الخطة باستخدام الأساليب والنماذج المساعدة في ذلك ومنها (بطاقة الأداء المتوازن) التي تشكل في مجملها إلى لتطبيق الاستراتيجيات ومتابعة الأداء بناء على الخطط المرسومة النابعة من استراتيجيات المنظمة، فهي أشبه بخارطة ومسار شمولي للمنظمة لتتبع ترجمة الرسالة في مجموعة مترابطة من مقاييس الأداء تسهم بإنجاز الأعمال، وهو أسلوب طوره (Kaplan and Norton) لمراقبة وتقييم الأداء، وعليه تم التحدث في هذه الورقة البحثية عن مفهوم أسلوب بطاقة الأداء المتوازن، والإلية والتصميم، وكيفية تطبيقه في مؤسسات التعليم العالي، وعلاقته بالجودة الشاملة من خلال التساؤلات التالية: ماهي أهمية بطاقة الأداء المتوازن؟، وكيف يمكن أن تطبق من خلالها الجودة الشاملة في التعليم العالي؟ وخلصت الورقة البحثية إلى نتائج أهمها: أن أسلوب بطاقة الأداء المتوازن يسهم في رفع أداء المنظمة. (الذيابي 2011).

4- دراسة: بدر الدين شيخ إدريس (2013) حول: " مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية: دراسة حالة مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله - بجامعة نجران "



هدفت هذه الدراسة إلى استشراف مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية، باستعمال واستخدام أسلوب دلفي للتوقعات المستقبلية. والتعرف على المفاهيم المرتبطة بأسس الجودة للعاملين والخدمات بمراكز المعلومات والمكتبات، وعلى تأثير أنظمة إدارة الجودة المؤسسية في مؤسسات التعليم العالي على أداء مؤسسات التعليم العالي وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن خدمات المعلومات بمختلف أنواعها وطرق تقديمها ستستمر معاً في المستقبل القريب مع ظهور الغلبة لوسائل المعلومات التي تقدم بطريقة الكترونية، وأعطت توصيات منها الاهتمام بالبنية التحتية لخدمات المعلومات الالكترونية، لان المستقبل يتجه إليها، استعمال المقاييس في معرفة درجة رضى المستفيدين من الخدمات التقليدية والالكترونية التي تقدمها المكتبات. (إدريس، 2013)

**5-دراسة رحمة زعيبي (2014) حول: "أثر التخطيط الاستراتيجي في أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائرية (من منظور بطاقة الأداء المتوازن) دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة"**

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اتجاهات الموظفين الإداريين في جامعة بسكرة نحو أثر التخطيط الاستراتيجي في مستوى أداء جامعة بسكرة واختبار الفروق في تلك الاتجاهات تبعا لاختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية. شملت الدراسة عينة عشوائية بلغت (180) موظفا من العاملين في الجامعة، وتم استرجاع (103) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي وتم استعمال أساليب لتحليل بياناتها كأساليب الإحصاء الوصفي، وتحليل التباين والانحدار، واختبار (ت) للعينات المستقلة، وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن التخطيط الاستراتيجي يؤثر على أداء الجامعة. (زعيبي، 2014)

**6-دراسة: محمد فتحي عبد الهادي وآخرون (2016) حول " مفهوم بطاقة قياس الأداء المتوازن ومتطلبات التطبيق في المكتبات المركزية الجامعية"**

هدفت الدراسة إلى التعريف بنظام بطاقة قياس الأداء المتوازن، وأبعاده، ومدى تأثيرها في تنفيذ إستراتيجية المكتبات المركزية الجامعية، والتعرف على الخطوات المنهجية في تطبيقها في المكتبات ومتطلباتها، حيث استعمل الباحثون المنهج الوصفي الذي يقوم بوصف واقع قياس الأداء المتوازن ومتطلبات تطبيقه في المكتبات الجامعية المركزية، وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها: لتطبيق نظام



بطاقة قياس الأداء المتوازن في المكتبات يجب تحديد رؤية ورسالة المكتبة، وتحديد أهدافها الإستراتيجية، وتحديد عوامل النجاح الحرجة، وإقرار المحاور ووضع الأهداف الرئيسية وتصميم الخريطة الإستراتيجية للمكتبة وتصميم البطاقة. (عبد الهادي وآخرون، 2016).

7-دراسة: عطوي نصيرة (2016) حول "المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب" دراسة ميدانية بمكتبات جامعة محمد بوضياف - بالمسيلة"

هدفت الدراسة إلى معرفة المعايير المطلوبة لتحقيق الجودة في الخدمات المكتبية الجامعية والوقوف على جودتها على ضوء أبعاد بطاقة قياس الأداء المتوازن ومعرفة مستواها وتوفير بيانات عن مقاييس ومعايير لجودة أداء الخدمات المكتبية. وتم استخدام المنهج الوصفي لأنه الأنسب في مثل هذه الدراسات وذلك من خلال توزيع استمارة تم تطويرها من نموذج بطاقة قياس الأداء المتوازن للباحثين "نورتن وكابلان" (Norton & Kaplan) ذو الأربعة أبعاد (المالية والعلاء والعمليات الداخلية والنمو والتطوير) والتي سماها الباحثان "بول وبوكورست" في مجال المكتبات (الموارد والإتاحة والبنية التحتية للمكتبة - الاستخدام - الكفاءة - والنمو والتطوير) ووزعت الاستمارات على عينة (340) طالب بطريقة عشوائية طبقية، واستخدمت الباحثة في الدراسة الأساليب الإحصائية (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار (t.test). وبعد مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات، توصلت الى النتائج التالية: مستوى معايير الجودة المطلوبة في الخدمات المكتبية الجامعية على ضوء أبعاد بطاقة الأداء المتوازن للخدمات المكتبية الجامعية (الموارد والوصول والبنية التحتية - الاستخدام - الكفاءة - النمو والتطوير) منخفضة من وجهة نظر الطلاب بمكتبات جامعة - محمد بوضياف بالمسيلة، الاختلاف بين الفروع العلمية والفروع الأدبية في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات جامعة - محمد بوضياف - بالمسيلة على ضوء بعد (الموارد والوصول والبنية التحتية - الاستخدام - الكفاءة - النمو والتطوير) باختلاف فرع الكلية لصالح المكتبات العلمية. (عطوي، 2016)



8- دراسة طيباوي وبودر بالة (2019) بعنوان: " استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في قياس الأداء الاستراتيجي لمؤسسة مطاحن الاغواط "

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم نموذج لتطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن في عملية قياس الأداء الاستراتيجي بمؤسسة مطاحن الاغواط ، وتحقيقا لهذا الهدف قسمت الدراسة إلى جانب نظري عرض مفهوم قياس الأداء الاستراتيجي وأهم نماذج قياسه بالإضافة إلى نموذج بطاقة الأداء المتوازن أهم نموذج للقياس، وجانب تطبيقي تم بمؤسسة مطاحن الاغواط حيث تم تطبيق أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في عملية التقييم والقياس للأداء الاستراتيجي لها ،وقد توصلت الدراسة إلى أهمية هذه البطاقة في عملية القياس للأداء المالي وغير المالي وكذا على المديين القصير والطويل ،وان المؤسسة تولي أهمية بالغة لمحوري العملاء والتعلم والنمو مما يساعدها على تحقيق أهدافها الإستراتيجية وضمان التميز والاستمرارية.(طيباوي وبودريالة ،2019).

لقد تم عرض (09) دراسات سابقة مجال قياسها الأداء المؤسسي منها (7) دراسات عربية تم نشرها خلال (2009 إلى 2019) ودراسة أجنبية واحدة تم نشرها خلال (1992). وهذه الدراسات لها جوانب اتفاق واختلاف مع الدراسة الحالية والتي ناقشنا في خلاصة الدراسات السابقة فيما بعد.

### ثالثا: دراسات تكامل بين مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي:

1- دراسة برينان وشاه ShahBrennan and (2000) حول: تجارب 14 دولة في تقييم الجودة والتغيير المؤسسي: أوروبا".

هدفت الورقة إلى التعرف على تأثير أنظمة إدارة الجودة المؤسساتية في مؤسسات التعليم العالي على أداء مؤسسات التعليم العالي لأربعة عشر دولة أوروبية وتقديم نموذج عن العلاقة بين إدارة الجودة والتغيير المؤسسي في مجال التعليم العالي، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والدراسة المسحية باستخدام الاستبانة والملاحظة كأداتين لتحقيق هدف الدراسة، وقد خلصت الدراسة إلى: ضرورة إنشاء نظم لإدارة الجودة والتقييم، سواء كانت محلية أو دولية تعتمد على إدارة وقيم المؤسسة وإعطاء القيم المجتمعية وزنا أكبر في إحداث التغيير المنسجم مع الجودة.(الدجني، 2011)



2-دراسة (Prajogo.Brown.2004) حول: "العلاقة بين ممارسات الجودة الشاملة وجودة الأداء ودور برامج تطبيق إدارة الجودة الشاملة الرسمية-دراسة تطبيقية مطبقة في استراليا"

هدفت الدراسة إلى قياس مدى وجود علاقة بين قياس أداء المنظمات من خلال تبني برامج رسمية أو عدم تبنيها وبين تطبيق ممارسات الجودة من خلال دراسة: مدى تأثير عدم تطبيق الجودة الشاملة على العلاقة بين ممارسات الجودة الشاملة وانجاز الجودة، ودراسة كيف يمكن أن تؤثر برامج الجودة الشاملة على العلاقة بين ممارسات الجودة وانجاز الجودة، ومعرفة ماهي طبيعة العلاقة بين ممارسات الجودة وانجاز الجودة في المشاريع التي تطبق الجودة الشاملة، والمشاريع التي لا تطبق الجودة الشاملة وقد توصلت الدراسة إلأن للجودة الشاملة دورا فعالا يعتبر مشجعا للشركات التي لا تطبق الجودة الشاملة، حيث أظهرت برامج الجودة الشاملة تحسين العمليات الإدارية والتخطيط الاستراتيجي وكان ذلك من خلال إيجاد العلاقة بين متغيرات انجاز الجودة وبين الجودة الشاملة. (شادي، 2008)

3-دراسة محمد رحا يلي (2005) حول: "الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة".

وهدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على جانب مهم في تقييم وتقويم الخدمة المكتبية، وهو إبراز دور الآليات والأساليب الجديدة والحديثة في إضفاء الجودة وتأسيس أعمال، واستراتيجيات على طرق وأساليب خاضعة لمقاييس ومواصفات موضوعية مقننة ومعروفة، وذلك لتقديم خدمة فعالة للمستفيدين، وتلبية رغباتهم المكتبية، حيث ذكر الباحث من بين هذه الأساليب في قياس وتقييم أداء المكتبات نجد، مقاييس مؤشرات الأداء، ودليل ايفلا والمنظمة الدولية للتوحيد القياس "إيزو" ومن بين الآليات نجد الإدارة الحديثة ودورها في العمل المكتبي كالإدارة العلمية والإدارة بالأهداف، واستخدم الباحث المنهج الوصفي فيدراستهوفي جمع البيانات أداة الملاحظة والاستبيان وأساليب التحليل الكمي في التحليل والتفسير كالنسب المئوية. وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها: عدم وجود مقاييس ومواصفات تنظم العمل المكتبي والتحجج بنقص الإمكانيات والكفاءات رغم توفر بعض المكتبات على مختصين قادرين على تحقيق الجودة، الركود الذي يميز المكتبات المدروسة لعدم وجود تكوين في العمل المكتبي، وعدم مسابرتهم للتطورات الحديثة. وقد قدم الباحث عدة اقتراحات منها: إخضاع جميع أعمال المكتبة إلى



معايير ومواصفات علمية معتمدة، إدراج أساليب الجودة في سير العمل المكتبي، انتهاج سياسة التجديد والتحديث في المكتبات وإخضاعها لمبدأ المنافسة على الجودة بين المكتبات الأخرى. (رحابلي، 2005).

4-دراسة فاطمة سويلم عوض (2009) حول: "تأثير الربط والتكامل بين مقياس الأداء المتوازن BSC ونظام التكاليف على أساس الأنشطة ABC في تطوير أداء المصارف الفلسطينية: دراسة تطبيقية بنك فلسطين"

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان أثر الربط والتكامل بين نظام التكاليف على أساس الأنشطة ABC ومقياس الأداء المتوازن BSC على تطوير أداء المصارف الفلسطينية، ولقد تضمنت الدراسة مدخلا نظريا للتعرف على النظامين المذكورين وكيفية الربط بينهما، أما الجانب التطبيقي فقد تم تطبيق نظام التكاليف على أساس الأنشطة باستخدام نموذج (Cooper two-stages activity Based Costing System) على بنك فلسطين، ووضع مقترح لمقياس الأداء المتوازن لبنك فلسطين وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها: إن استخدام المعلومات المالية والتشغيلية لمخرجات نظام التكاليف على أساس الأنشطة ومقياس الأداء المتوازن يشير إلى وجود تكامل فعلي بين النظامين المذكورين بحيث يوجه نظرة الإدارة ويساعدها في حل المشاكل، وإن الترجمة الدقيقة لإستراتيجية بنك فلسطين على أساس الأبعاد الأربعة لبطاقة قياس الأداء المتوازن مقسمة إلى أهداف ومقاييس أداء، يتم تغذيتها من مخرجات نظام التكاليف الذي تم تطبيقه، يساهم في تخفيض هيكل تكاليف كل خدمة (ABC) على أساس الأنشطة، وإحداث خدمات مصرفية جديدة (البعد المالي) (بعد العمليات الداخلية)، وزيادة رضا العملاء (بعد العملاء)، والاهتمام بتطوير المهارات الإستراتيجية لدى العاملين (بعد التعلم والنمو). وقد خلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها: ضرورة تطوير أنظمة التكاليف والمحاسبة الإدارية في المصارف الفلسطينية لتوفير البيانات اللازمة لدعم القدرة التنافسية للمصارف في بيئة الأعمال الحديثة، وأجراء المزيد من الدراسات التطبيقية حول تكامل مقياس الأداء المتوازن وأدوات المحاسبة الإدارية الحديثة وتأثير ذلك على الأداء. (عوض، 2009).



5-دراسة فاضل عبد علي خرميط (2013) بعنوان "أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز

المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين-واليات التطوير"

هدفت الدراسة إلى التعرف على المفاهيم المرتبطة بأسس الجودة للعاملين والخدمات بمراكز المعلومات والمكتبات، حيث استخدم الباحث منهج البحث الوثائقي في دراسته وجمع البيانات واستخدم المصادر والوثائق المختلفة في جمع بيانات الدراسة، وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها: وضع أسس تطبيق الجودة الشاملة التي يمكن أن تعتمد في قطاع مراكز المعلومات والمكتبات، ضرورة اعتماد بعض الأنظمة والمقاييس في الجودة مثل تطبيق مقياس "سير فكال" ومقياس بطاقة الأداء المتوازن والذي سوف يكون لهما دور كبير في عمليات ضبط الأداء وتحقيق الهدف.(خرميط، 2013)

6-دراسة زرقان ليلي (2013) حول: "اقتراح بناء برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي

في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي بجامعة سطيف 1-2 نموذجاً.

هدفت هذه الدراسة لصياغة برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي، ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بعدة خطوات تمثلت أولاً في: إعداد قائمة بمعايير الجودة اللازمة لأداء أعضاء هيئة التدريس، ثم تحديد قائمة بالاحتياجات التدريبية اللازمة لأداء عضو هيئة التدريس في ظل هذه المعايير، وصولاً لصياغة البرنامج التدريبي، ولتحقيق هذا العرض تم اعتماد المنهج الوصفي والاستعانة بمجموعة من الأدوات أهمها بناء مقياس تكون من ستة مجالات بمثابة معايير لجودة عضو هيئة التدريس وهي مجال استراتيجيات التدريس الفعال، مجال معايير التقويم، مجال معيار استخدام الوسائل التعليمية وتكنولوجيا التعليم، مجال معيار الاتصال الفعال مع الطلبة، مجال معيار أنشطة البحث العلمي، مجال معيار الممارسات الإدارية



والقيادية، حيث تالف المقياس من جزئيين، الأول خاص بالبيانات الشخصية والثاني بمجموعة المعايير التي تخص المجالات السابقة لمعرفة درجة الاحتياج التدريبي لهم، وبعد التأكد من صدقه وثباته بعرضه على محكمين، قامت الباحثة بتطبيق المقياس على عينة عرضية من أعضاء هيئة التدريس بلغت (150) فرداً، واستخدمت أساليب إحصائية كالنسب المئوية، والمتوسطات والانحراف المعياري، في تحليل البيانات، وخلصت الدراسة إلى بناء برنامج تدريبي لتدريب أعضاء هيئة التدريس وفقاً لمتطلبات الجودة في التعليم. (زرقان، 2013).

### 7-دراسة محمد النحوي (2013) حول: "أهمية التكامل بين إدارة الجودة الشاملة وتقنيات التكلفة في تحسين الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أهمية التكامل بين إدارة الجودة الشاملة وتقنيات إدارة التكلفة في تحسين الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، وتكون مجتمع الدراسة من العاملون في الإدارة المالية وأقسام الجودة أو من يقوم مقامهم في عشرة من الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن، أما عينة الدراسة فيبلغ عدد مفرداتها (70) فرد تم اختيارهم من مجتمع الدراسة. وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات ضمن برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والانحدار البسيط والمتعدد. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ما يلي: وجود أثر لعناصر إدارة الجودة الشاملة (تحسين الجودة، تخفيض التكاليف، رضا الزبائن) على تحسين الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، ووجود أثر لعناصر تقنيات إدارة التكلفة على تحسين الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، ووجود أثر ذي دلالة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكامل مع استخدام إدارة التكلفة على تحسين الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية. (النحوي، 2013)



8-دراسة بوعبد الله صالح (2014) حول: "نماذج وطرق قياس جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر"

هدفت هذه الرسالة إلى معالجة موضوع قياس الجودة الذاتية (المدركة والتي يقيّمها المستفيد) والموضوعية (التي تقيّمها المؤسسة) للخدمة والربط بينهما لفائدة عملية التحسين. الهدف هو أولاً استكشاف محددات الجودة المدركة للخدمة في السياق الجزائري، خاصة الخدمة لدى "بريد الجزائر" وثانياً توجيه جهود التحسين نحو الأولويات الصحيحة. لتحقيق الهدف الأول بحثت هيكلية الجودة المدركة للخدمة عبر دراسة متعددة في القطاعات (كدراسة في الفنادق، والحالة المدنية، وكذلك المكتبات الجامعية والتي خلصت نتائجها إلى: أن نتائج التحليل العاملي لاستمارة الاستبيان في خدمات المكتبات الجامعية خلصت إلى ثلاثة (3) أبعاد وهي: الملموسية، الاعتمادية، و(المعاملة) وهي ناتجة عن ترابط بعد التعاطف والموثوقية والاستجابية لمقياس جودة الخدمة "سيرفيبارف"، وان المستوى العام للجودة دون المتوسط في هذا الجانب لم تؤيد النتائج عمومية وملائمة الهيكلية لسياقنا كبلد نامي، فقامت ببناء مقياس لهذه الخدمة أطلقت عليه "جودة - البريد - Post Qual الشهيرة "RATER"، لتحقيق الهدف الثاني اعتمدت منهجية من أربع خطوات اختصرتها بالرمز "أوفق" (DPOE): تحديد أبعاد الجودة - تحديد أولويات الجودة - تحديد فرصة التحسين-وأخيراً تقدير اثر فرصة التحسين المقترحة على الجودة. الخطوة الأولى تمت عند تطوير "جودة-البريد" وأعطت الأبعاد الثلاثة: الجودة الوظيفية، الجودة التقنية، وجودة معالجة الشكاوى. لإتمام الخطوة الثانية قمت بتحليل الأهمية النسبية والمستوى المحقق في الأبعاد الثلاثة، وأفض ذلك إلى اختيار الجودة الوظيفية كأولوية، خاصة مدة الخدمة في المكاتب. في الخطوة الثالثة تفحصت تخطيط تذبذب مدة الخدمة كفرصة



تحسين. الخطوة الرابعة قمت بمحاكاة نظام الخدمة في مكتب بريدي رئيسي لتقدير التحسين في مدة الانتظار الذي يحتمل ان تحققه الفرصة المقترحة.(بوعبد الله، 2014)

9-دراسة احمد جابر حامد التفهني (2014) حول "إدارة الجودة الشاملة في مكاتب حضرموت للعلوم والتكنولوجيا: دراسة نظرية وميدانية".

تهدف الدراسة إلى التعرف على موضوع إدارة الجودة الشاملة في المكاتب الجامعية من خلال دراسة ميدانية لمكاتب جامعة حضرموت للعلوم والتكنولوجيا، وفيها تم مناقشة مفهوم وأهداف الجودة الشاملة والتقييم بوجه عام، والتقييم في المكاتب الأكاديمية على وجه الخصوص، مع التعريف بمتطلبات ومبادئ ومحاور العمل في إدارة الجودة الشاملة في المكاتب ومراكز المعلومات. وتلقي الدراسة الضوء على الغرض الرئيسي من تقييم الأداء داخل المكاتب الأكاديمية والذي يمكن من خلاله تحديد مقياس بداية Benchmark يظهر المستوى الحقيقي للأداء داخل المكتبة الأكاديمية وذلك من خلال: تحديد أغراض ومجالات التقييم في المكاتب. وتقدم الدراسة نموذجاً مقترحاً (قابل للمناقشة والتعديل) لوصف المكتبة الأكاديمية، وأيضاً نموذج (معايير) لتقييم المكتبة الأكاديمية من منظور الجودة الشاملة. كما تقدم بعض المقترحات التي يمكن تنفيذها فعلياً داخل المكاتب الأكاديمية للوصول بها إلى مستوى عالٍ من الجودة، وأبرز نتائج الدراسة ما يلي: المكاتب الجامعية المدروسة تعاني من سلبيات جعلتها غير قادرة على مواجهة تحديات العصر الحالية والمستقبلية، وترجع السلبيات إلى سوء التخطيط للأهداف ولأخصائي المكاتب، ووجود مشاكل تتعلق بالتمويل والميزانية، والتجهيزات والمباني. وأوصت الدراسة باعتماد نظام إدارة الجودة الشاملة في الإدارة واستخدام التقنيات الحديثة، والاهتمام بالمستفيدين. وتحسين مستوى موظفيها بالملتقيات.(التفهني، 2014).



10-دراسة عباس الشريف عبد الرحمن (2018) حول: " إدارة الجودة الشاملة الموجهة وأثرها على الأداء المؤسسي - الدور المعدل للثقافة التنظيمية. دراسة على عينة من المصانع العاملة بولاية الخرطوم".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور الثقافة التنظيمية في تعديل العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المؤسسي في القطاع الصناعي بولاية الخرطوم، وقد تأثرت الدراسة بنظرية المنشأة القائمة ونظرية التفاعل مع الحياة اختبرت هذه الدراسة فرضين رئيسيين على الموارد وهما: وجود علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة الموجهة والأداء المؤسسي، وجود أثر للمتغير المعدل (الثقافة التنظيمية) في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة الموجهة والأداء المؤسسي، واعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية من المبحوثين فقد تم توزيع 256 استبيان تم استرجاع 216 منها وقد بلغت نسبة الاستبيانات الصالحة للتحليل 92.3 بالمائة واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) لتحليل البيانات. حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المؤسسي، وجود تأثير جزئي للثقافة التنظيمية على العلاقة بين إدارة الموجهة الجودة الشاملة والأداء المؤسسي. أسفرت الدراسة عن بعض التأثيرات النظرية والتطبيقية، كما احتوت على بعض المحددات والتي على أساسها جاءت التوصيات ببحوث مستقبلية. (عبد الرحمان، 2018)



11-دراسة حابس حتملة ونجوى دراوشة. (2019) حول: " الأداء المؤسسي ودوره في تحسين

إنتاجية الجامعات الخاصة في شمال الأردن من وجهة نظر القادة الأكاديميين"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مستوى الأداء المؤسسي في تحسين إنتاجية الجامعات الخاصة شمال الأردن من وجهة نظر القادة الأكاديميين، وقد تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (85) قائدا أكاديميا، وقد تم استخدام الاستبانة أداة للدراسة. وقد أظهرت نتائج الدراسة: أن درجة فاعلية الأداء المؤسسي بالجامعات الخاصة شمال الأردن من وجهة نظر القادة الأكاديميين جاءت بدرجة تقدير كبيرة، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر متغيرات: (الجنس، والجامعة، والرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي باستثناء متغير الكلية وجاءت لصالح الكليات الإنسانية، بضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين تسهم في تنمية الإبداع والأدائي لديهم، وتعزز من مهاراتهم وكفاءتهم الذاتية من اجل الحصول على جودة متميزة في الأداء المؤسسي الجامعي، بعيدا عن التعقيد والرتابة في التعامل.(حتاملة ودراوشة، 2019)

لقد تم عرض (11) دراسات سابقة مجال قياسها جودة الخدمة والأداء المؤسسي معا منها (09) دراسات عربية تم نشرها خلال (2005 إلى 2019) و(02) دراسة أجنبية تم نشرها خلال (2000 إلى 2004). وهذه الدراسات لها جوانب اتفاق واختلاف مع الدراسة الحالية والتي ناقشها في خلاصة الدراسات السابقة فيما بعد.



### رابعاً: خلاصة الدراسات السابقة:

من خلال عرضنا للدراسات السابقة التي تم تناولها حسب مجال القياس والتي هي: دراسات في مجال جودة الخدمة، ودراسات في مجال الأداء المؤسسي، ودراسات في مجال جودة الخدمة والأداء المؤسسي. العربية منها والأجنبية. والتي لها علاقة بموضوع الدراسة الحالية، والتي تم إجرائها في الفترة الممتدة بين 1992، وهي الفترة الأكثر تطور وازدهار للمقاييس والمعايير التي تطرقت في دراساتنا إلى طرق قياس وتقييم الأداء والجودة بالمكتبات ومراكز المعلومات والمنظمات الأخرى الإنتاجية والخدمية، ومن خلال هذه الدراسات وجدنا كذلك أن هناك دراسات محلية تحدثت عن القياس والتقييم للجودة والأداء في المكتبات الجامعية الجزائرية، كدراسة رحايلي (2005)، ودراسة بوعافية (2006)، ودراسة بن حاوية (2008)، ودراسة عطوي (2016).

وعليه قامت الباحثة باستخلاص أوجه التشابه والاتفاق والاختلاف والتميز بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة كما يلي:

- وجدت أن الدراسات السابقة والدراسة الحالية يتفقون ويتشابهون في بحثهم على تطبيق استراتيجيات وأساليب الجودة في خدمات المنظمات والمكتبات لحل مشاكلها ورفع مستوى جودة أداء خدماتها المقدمة للمستفيدين، كدراسة بوعافية (2006)، ودراسة سعيد (2008)، ودراسة ألسليمي (2009)، ودراسة العباس (2009)، ودراسة إدريس (2013)، ودراسة خرميط (2013)، ودراسة بريندان وازيكوي (2014)، ودراسة أبوعيد (2008).

#### ■ من حيث الأهداف:

هدفت اغلب الدراسات السابقة إلى التعرف على مقاييس قياس وتقييم مستوى أداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية ومراكز المعلومات، كدراسة بوعافية (2006)، التي هدفت إلى معرفة مدى توفر عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة -الأمير عبد القادر- للعلوم الإسلامية بقسنطينة، ودراسة بن حاوية (2008) التي هدفت إلى اقتراح نموذج تحليلي خاص بإرضاء مستعملي المكتبة الجامعية. بالارتكاز على البحوث السابقة للبحال حول الجودة المدركة للخدمات وكيفية إرضاء المستعملين، ودراسة أبو عيد (2008) التي هدفت إلى إبراز تجربة مكتبات



دبي العامة بوصفها نموذج لمكتبات منطقة الخليج وفق المعايير المهنية، ودراسة **Brown (2004)** التي هدفت إلى قياس مدى تطبيق ممارسات الجودة. ودراسة **طيباوي وبودريالة (2019)** التي هدفت إلى اقتراح نموذج لتطبيق بطاقة قياس الأداء المتوازن في عملية قياس الأداء الاستراتيجي بمؤسسة مطاحن الاغواط.

#### ▪ من حيث المنهج:

وجد اغلب الدراسات السابقة استعملت المنهج الوصفي لمناسبته هذا النوع من الدراسات كدراسة **برينان وشاه (2000)**، ودراسة **رحايلي (2005)**، ودراسة **الغدير وحداد وجودة (2011)**، ودراسة **حاتمة وراوشة (2019)** ودراسة **طيباوي وبودريالة (2019)**

#### - من حيث أداة الدراسة واستراتيجياتها:

- اغلب الدراسات استعملت مقياس جودة الخدمة **Servqual** الذي يتكون من الإبعاد التالية: (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، لتعاطف) والذي يعتبر احد استراتيجيات وأساليب إدارة الجودة الشاملة في بناء أداة الدراسة، كدراسة **بوعافية (2006)** التي قام فيها بتعديل فقرات هذا المقياس حسب البيئة المحلية الجزائرية، ودراسة **أسليمي (2009)** التي قامت باستعمال مقياس "ليبكال" الذي عدل من طرف جمعية البحث الامريكية **ARL** وهو مقياس معدل من مقياس "سيرفكال" لقياس وتقييم جودة الخدمات المكتبية، ودراسة **بريندان وازيكيوى (2014)** استخدمت **Servqual** في تقييم جودة الخدمة في المكتبات الأكاديمية في البلدان النامية.

- بعض الدراسات فقط استعملت وعرفت عن استراتيجيات وأساليب قياس الأداء المؤسسي في المكتبات ومراكز المعلومات، كدراسة **العباس (2009)**، ودراسة **عبد الهادي وآخرون (2016)**، ودراسة **عطوي (2016)** ودراسة **ابوعيد (2018)**. ودراسة **طيباوي وبودريالة (2019)**

- بعض الدراسات السابقة ربطت بين مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي وبينت الآليات والأساليب الجديدة والحديثة في إضفاء الجودة وتأسيس أعمال، واستراتيجيات، كدراسة **برينان وشاه (2000)**، ودراسة **رحايلي (2005)**، ودراسة **خرميط (2013)**، ودراسة **حاتمة وود راوشة (2019)** تحدثنا عن، مقاييس ومؤشرات الأداء، ومقاييس جودة الخدمة وعلاقتها بادرة الجودة الشاملة



وتحقيق جودة الأداء وكذلك عن معايير المنظمة الدولية للتوحيد والقياس "ايزو" ودليل ايفلا وغيرها من المواصفات والمقاييس العالمية الأخرى.

▪ من حيث مجتمع الدراسة وعينته:

تكون مجتمع وعينة الدراسة لمعظم الدراسات السابقة من فئة المستفيدين (طلاب - باحثين - هيئة تدريس - موظفين) كما في دراسة الخوالدة والخياط (2012)، وتباين حجم العينة، فنجد ها تراوحت بين العينات الأصغر كما في دراسة بوعافية (2006) التي بلغت (65) مستفيد، إلى العينات الأكبر حجم، كما في دراسة بريندان وازيكيوى (2014). التي بلغت (3832) مستفيد، ونجد اغلب هذه الدراسات السابقة تم اختيار العينة فيها بطريقة عشوائية، كما في دراسة احمد الغدير وشفيق حداد ومحفوظ جودة (2011)، ودراسة رحايلي (2005)، ودراسة بريندان وازيكيوى (2014). وبعضها تم اختيارها بطريقة عرضية كما في دراسة بوعافية (2006).

▪ من حيث النتائج:

أظهرت نتائج الدراسات السابقة التي تم عرضها نتائج متعددة يمكن إيجازاً أهمها فيما يلي:

- وجدت اغلب الدراسات انخفاض مستوى جودة الخدمات المكتبية المقدمة وبالتالي انخفاض مستوى الأداء وهو ما أكدته دراسة بو عافية (2006)، ودراسة سعيد (2008) ودراسة الغدير وحداد وجودة (2011)، ودراسة الخوالدة والخياط (2012)، ودراسة بريندان وازيكيوى (2014).

- وجدت اغلب الدراسات عدم وجود مقاييس ومواصفات تنظم العمل المكتبي، وتقيس جودة الخدمات المكتبية - الركود الذي يميز المكتبات المدروسة لعدم وجود تكوين في العمل المكتبي وعدم مسايرة التطورات الحديثة، وهوما أكدته دراسة رحايلي (2005)، ودراسة السليمي (2009).



- وجدت بعض الدراسات أن خدمات المعلومات بمختلف أنواعها وطرق تقديمها ستستمر معا في المستقبل القريب مع ظهور الغلبة لوسائل المعلومات التي تقدم بطريقة الكترونية عن الطريقة التقليدية. وهذا ما أكدته دراسة إدريس (2013).

- وجود فرق بين الخدمات المتوقعة والخدمات المقدمة من وجهة نظر المستخدمين حيث كانت اقل من المتوقع، وأن أكثر الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين كانت في حفظ المراجع، واقل الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين هي المعلومات التي تهم المستخدمين. وهذا ما أكدته دراسة الخوالدة والخياط (2012).

- مستوى الجودة المقدمة اقل من مستوى الجودة المتوقعة لجميع الأبعاد. وهذا ما أكدته دراسة الغدير وحدادو جودة (2011).

- إن الجودة لا تقتصر على توفير الموارد المالية فقط وإنما أيضا على كيفية أداء الخدمات على مستوى الأبعاد الخمسة للبيكال: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، السلامة، التعاطف. كدراسة بن حاوية (2008).

- أظهرت برامج الجودة الشاملة تحسين العمليات الإدارية والتخطيط الاستراتيجي وكان ذلك من خلال إيجاد العلاقة بين متغيرات انجاز الجودة والجودة الشاملة وهذا ما أكدته Brown (2004).

- ضرورة إنشاء نظم لإدارة الجودة والتقييم، سواء كانت محلية أو دولية تعتمد على إدارة وقيم المؤسسة وإعطاء القيم المجتمعية وزنا أكبر في إحداث التغيير المنسجم مع الجودة وهذا ما أكدته دراسة برينان وشاه (2000).



### خامسا: تموضع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

ما يميز الدراسة الحالية هو تطرقها إلى موضوع يحقق التكامل بين الاستراتيجيات والتي هي مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي. من أجل بناء مقياس لتقييم جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية، لذا فالدراسة الحالية تقف مع الدراسات السابقة من حيث:

- الهدف وهو تطوير وبناء المقاييس التي تقيس الجودة والأداء في المنظمات والمؤسسات المختلفة منها المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات.

- الأهمية وهو توفير المقاييس التي تقيس الجودة والأداء للرفع من مستوى جود أداء المنظمات والمؤسسات المختلفة منها المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات.

- المنهج وهو استخدامها لنفس طريق ومنهج أغلبية الدراسات السابقة.

- ممهّد للباحثين للقيام بدراساتهم المستقبلية في المكتبات ومراكز المعلومات والمنظمات الأخرى.

وعليه فقد استعانة الباحثة بالدراسات السابقة في وضع الإطار النظري للدراسة الحالية، وفي تصميم أداة (مقياس) الدراسة وبنائه.

# الفصل الثاني

## إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات المكتبية الجامعية

تمهيد

أولاً: إدارة الجودة الشاملة

1 - مفهوم الجودة

2- مفهوم إدارة الجودة الشاملة

ثانياً: المكتبات الجامعية وخدماتها

1- مفهوم المكتبات الجامعية

2- مفهوم الخدمات المكتبية الجامعية والمعلوماتية

3- المكتبات الجامعية وتحديات تكنولوجيا المعلومات

ثالثاً: إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات:

1: مفهوم الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات

2: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات

خلاصة



**تمهيد:**

الجودة مطلب أساسي منذ القدم، فهي تعبير عن الأقوال والأفعال الجيدة، والحسنة. كالإتقان والكفاءة في أداء أعمال المؤسسات والمنظمات المختلفة منها المكتبات الجامعية التي تعتبر القلب النابض، والعصب الرئيسي في الجامعة، ومن المرافق الهامة التي من شأنها أن تلعب دورا بارزا في التعليم العالي ومناهجه وبرامجه والبحث العلمي فيه، فالمكتبات تعتبر مراكز للعلم والثقافة واكتساب المعارف المتنوعة، من خلال جمعها لمصادر المعلومات المتنوعة وتهيئتها بطريقة مناسبة، لتلبية احتياجات المستفيدين (طلاب - هيئة تدريس - باحثين) من معلومات من الكتب والمجموعات المكتبية الأخرى، والانترنت، لذا أصبحت الهيئات الممولة للمكتبات ومراكز المعلومات معنية بتوفير خدمات جيدة، من خلال استعمال أساليب تطور خدماتها كأساليب إدارة الجودة الشاملة التي تساعد في تبين مواطن الضعف والقوة في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات من خلال عملية القياس والتقييم للرفع من مستوى كفاءة خدماتها وتطويرها كما وكيفا.

لذا قامت الباحثة في هذا الفصل، أولا بالتعريف بإدارة الجودة الشاملة وفيها تم عرض مفهوم الجودة ونشأتها وتطورها ومراحلها ثم التعريف بإدارة الجودة الشاملة وروادها ومبادئها، ثانيا تم التطرق إلى مفهوم المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات والتي من خلالها تم التعريف بالجامعة وأهدافها، ثم التعريف بالمكتبة والمكتبات الجامعية ومراكز المعلومات والخدمة المكتبية الجامعية وأنواعها، وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات والتحديات التي تواجهها، ثالثا تم التطرق لموضوع إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات.



أولاً- إدارة الجودة الشاملة:

1 - مفهوم الجودة

أ- تعريف الجودة: أصل كلمة جودة هي طبيعة "Quality" التي تعود إلى الكلمة اللاتينية "Qualitas" وهي مصطلح في اللغة الانجليزية، وتعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة. وللجودة مفاهيم تكمل معناها وتزيد في توضيحها، كمفهوم الإتقان، والكفاءة، والكفاية، والتميز، والنوع، والقدرة. الجودة لغة: كلمة أصلها الفعل (جود) والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، أي صار جيداً، وأحدث الشيء، فجاد والتجويد مثله وقد جاد جودة وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل (ابن منظور، 1984، 72).

ويعرفها المعجم العربي الأساسي (لا روس) جودةً: مصدرها جاد . سلامة التكوين وإتقان الصنعة. جيدٌ حسنٌ أو متقنٌ عمل جيد" درجة جيدة وجيد جداً أي من جيد إلى أجود (العايد واخرون، 1989، 277) كما عرفها " قاموس أكسفورد "الجودة هي: "الجودة درجة أو مستوى من التميز"

وعليه فالجودة في اللغة جاءت بمعنى المواصفات المميزة للمنتوج أو الخدمة، والتي تتحقق فيها الدرجة العالية من النوعية والكفاءة والجودة والإتقان، وتقدم في البيئة التي تقابل حاجات العملاء (المستفيدين)، وتؤدي إلى إشباع وإرضاء حاجاتهم وتوقعاتهم.

وهذا ما عبرت عليه بعض التعاريف الاصطلاحية للجودة والتي تناولت مفهوم الجودة حسب التطورات الكبيرة في علم الإدارة وظهور الإنتاج الواسع والثورة الصناعية وظهور الشركات الضخمة، فصار لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشابهة وظهرت واضحة على أيدي رواد الجودة الأوائل امثال دمينغ وجوران وكروسبي وكذلك من خلال المنظمات الدولية المختلفة.

حسب معجم الجودة ف(ISO8402) تعرف الجودة بأنها: "المجموع الكلي لخصائص وسمات الإنتاج أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة والتي لها علاقة بمدى تلبية حاجات المستفيدين وتوقعاتهم".

- تعريف المنظمة الأوروبية للجودة: الجودة عبارة عن مجموعة من الصفات المميزة لمنتوج معين تحدد قدراته في تلبية حاجات المستفيدين أو المستهلكين ومتطلباتهم.



- تعريف المنظمة الدولية للتقييس: الجودة هي: "جملة من المتطلبات التي ينبغي أن تتحقق في منتج أو عملية ما للتأكد من وجود شروط الإيفاء بتلك الشروط التي تجعل عملية الجودة امرا ممكنا". (اوزي، 2005، 32-40)

- تعريف الجمعية الأمريكية: "بأنها الخصائص أو الهيئة الكلية للخدمة أو المنتج الذي تظهر قدرته في إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية".

- تعريف كروسبي (Crosby): الجودة هي المطابقة للمتطلبات او المواصفات. (اوزي، 2005، 37)

- تعريف فيشر (Fisher): يعرفها بأنها: "تعبير عن درجة التآلق والتميز وكون الأداء ممتاز أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المنظمة أو منظور الزبون، كما تشير إلى تحقيق أهداف ورغبات الزبائن باستمرار". (دموش ومسعود ي، 2012، 156).

ومن حيث الشمولية يعرف دمينج (Deming) الجودة الشاملة بأنها "درجة التميز الذي يمكن التنبؤ به من خلال استعمال معايير أكثر ملائمة وأقل تكلفة وهذه المعايير تشتق من المستهلك". (البيلاوي، 2006، 26).

- ويعرفها الترتوري: بأنها البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدءا من حاجات المستفيد، وانتهاء بتقويم رضاه عن الخدمات المقدمة. (الفتلاوي، 2008، 26)

والجودة مفهوم حث عليه الدين الإسلامي كذلك. ولكن لم يرد نص عنها في القرآن الكريم أو سنته النبوية، ولكن جاءت بمصطلح يماثل الجودة وهو مصطلح "الإتقان" لقوله تعالى: {صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ} (سورة النمل: 88) ويتضح من الآية الكريمة أن الإتقان هو مطلب شرعي يجب التمسك به. فهو يعبر عن الكمال في العمل وإجادته بأفضل السبل وأعلى المواصفات وأقل التكاليف والترشيد في الإنفاق نفسه. وكذلك يحث الرسول الأمين في سنته النبوية على إتقان العمل في قوله (صلى الله عليه وسلم) (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه). وعليه ومن خلال هذه المفاهيم عن الجودة نستنتج أن الجودة تعني:

➤ المطابقة للمواصفات والإيفاء بما يحقق متطلبات المنتج أو العمل.



➤ تحقيق ومطابقة المعايير المتوقعة من العميل.

➤ العمل الصحيح الذي يوفر احتياجات العملاء من المرة الأولى والاستمرار في التحسين.

➤ الخصائص والصفات المميزة للإنتاج والخدمة، التي تشبع وترضي حاجات العملاء (المستفيدين).

ومنه يعرف الباحث الجودة بأنها: مطابقة وإيفاء المنتج أو الخدمة للمواصفات الموضوعية والمعايير المتوقعة من العميل (المستفيد)، كالإتقان والتميز والنوعية الرفيعة، والتي ترضي وتشبع حاجاته، وتحقق أهدافه وتوقعاته المطلوبة في التحسين والتطوير باستمرار.

#### ب- نشأة وتطور الجودة:

الجودة كفكرة موجودة منذ آلاف السنين، ولكنها كمفهوم لم تكن واضحة في فعل إنسان الحضارات الأولى إلا بعد أن رآكم الإنسان خبرته الحسية والمعرفية والعلاقات الاجتماعية والاقتصادية وتعددت وتتنوع وكونت مرجعيات دينية وأسطورية. فظهرت مفاهيم توصف بها أفعال الإنسان، كالحسن والقبیح والخير والشر وغيرها من المفاهيم الأخرى، كمفهوم الجودة الذي نشأ وتطور بتطور الحضارات الإنسانية، ومن خلال الإسهامات الفاعلة للعديد من الرواد والمفكرين والعاملين، والتي دفعت بعجلة الجودة إلى الأمام عبر عصور ومراحل متعاقبة كما يلي:

فنجدها تجلت في حضارة بلاد الرافدين في تشريعات الملك حمو رابي في نص فحواه أن من بيني بيتا ويسقط على ساكنيه ويقتلهم فان عقوبته الإعدام. (عطية، 2008، 26)

ونجدها تجلت في الحضارة الفرعونية من خلال ما شيده من أهرامات ومعابد وفيما صوروه على جدرانها من أساليب للقياس والفحص المنظم للأنشطة التي يؤديونها. (مجاهد وبدير، 2006، 6)

ونجدها تجلت عند العرب القدامى في إبداع قول الشعر الراقى والفصيح في الهجاء والوصف والمدح وفي حضارات أخرى كالحضارة الرومانية والحضارة اليونانية وغيرها من الحضارات القديمة.

وعليه فالجودة في الحضارات القديمة كحضارة بلاد الرافدين والحضارة الفرعونية جاءت بمعنى الجيد من الأفعال والأعمال (كالبناء والتشييد والمراقبة للأعمال بشكل جيد ومتمقن) وجاءت عند العرب القدامى بمعنى الإبداع كقول الشعر والمدح للملوك.



وجاءت الحضارة الإسلامية لتؤكد مبدأ الجودة كما يلي:

إن مفهوم الجودة موجود في كل تعاليم الإسلام وهو مطلب لإرضاء الله عز وجل وإرضاء الآخرين. ولكن لم يرد نص عن الجودة في القرآن الكريم أو سنته النبوية، ولكن ما ورد هو مفهوم يماثل الجودة وهو "الإتقان" لقوله تعالى {صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْفَنَ كُلَّ شَيْءٍ ۗ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ} (سورة النمل: 88). يتضح من الآية الكريمة أن الإتقان هو مطلب شرعي يجب التمسك به. فهو يعبر عن الكمال في العمل وإجادته بأفضل السبل وأعلى المواصفات وقلل التكاليف والترشيد في الإنفاق نفسه. وكذلك يحث "الرسول الأمين والصادق" في سنته النبوية على إتقان العمل في قوله (صلى الله عليه وسلم) (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)، وهذا يتماشى مع الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة الذي تتبناه إدارة الجودة الشاملة وهناك مبادئ وأفكار أخرى عن الجودة في الفكر الإسلامي نذكر منها:

"الإحسان" في قوله تعالى (الذي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ) (سورة الملك: 2)، فالإحسان مشتق من الفعل الحسن وهي كل أفعال وأقوال الفرد المسلم الحسنة وهذا يتماشى مع مفاهيم الجودة.

"القدوة" فهي في المفهوم الإسلامي تعني النموذج الذي نفتدي به في أفعاله وأقواله كالرسول > صلى الله عليه وسلم < حيث يقول {كلكم راعي وكلكم مسؤول عن رعيته}. وهذا يتماشى مع القيادة المناسبة والتزام الإدارة العليا التي تتبناها إدارة الجودة الشاملة في تطبيق مفاهيمها.

"المطابقة" لقوله (صلى الله عليه وسلم) {من عمل عملاً ليس على أمرنا فهو رد} فمطابقة العمل لأحكام القرآن وسنة رسول الله (صلى الله عليه وسلم) هو أساس صلاح عمل المسلم فهي أساسية لجودة الأعمال وهذا يتماشى مع معايير ومقاييس الجودة الشاملة. وهناك العمل الجماعي والتعاون والشورى واستغلال الوقت وغيرهما من المبادئ والحكم التي لم تستخرج بعد من القرآن الكريم وتتماشى مع أهمية وأهداف ومبادئ ومفاهيم الجودة الشاملة. (الصدیق، 2010، 21)



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

وعليه فالجودة في الإسلام قديمة قدم الدين الإسلامي ورسالاته فهي لم تأتي بسم جودة بل بأسماء ومفاهيم أخرى تعبر عليها بالمعنى عن الجودة كالإتقان والإحسان والمطابقة والقُدوة وغيرها من المفاهيم الأخرى، والتي تعبر عن الأفعال والأقوال الحسنة للمسلم والتي يجب أن يسير على دربها كما حثه عليها القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف.

ونجد الاهتمام الرسمي بالجودة كان في القرن السابع عشر الميلادي، فيما كتبه وزيراً لمالية الفرنسي للملك، انه إذا ضمنت مصانعنا جودة في منتجاتها بإتقانها العمل فإن الأجانب سيهتمون بالاستيراد منا، وستتدفق أموالهم على المملكة. ومن هنا أصبحت الخدمات تعرض حسب مواصفات محددة مسبقاً يختار منها المستفيد ما يرضيه. (عطية، 2008، 26) ولكن بداية نشأة الجودة وتطورها الى مهنة وعمل ونظام إداري كان حديثاً، حيث كان القطاع الصناعي هو محور التطور التاريخي لها، ثم امتدت سبل تطبيقها في كافة الميادين الاقتصادية الأخرى إذ شملت القطاعات الإنتاجية والخدمية على حد سواء، ابتداءً من التعامل مع الموردين وحتى وصول السلعة أو الخدمة للمستهلك الأخير. وهذه التطورات أيضاً مرت بمراحل.

### ج-مراحل تطور الجودة:

- المرحلة الأولى (الفحص والتفتيش) (1930-1940): قبل الثورة الصناعية لم يكن هناك مصنع بمعنى الكلمة بل مجرد ورشة فيها صاحب العمل وبعض العمال يقومون بالإنتاج بوسائل بسيطة وصاحب العمل يقوم بمراقبة جودة الإنتاج. وبظهور الثورة الصناعية خلال القرن التاسع عشر، والتي أفرزت الإنتاج الواسع نتيجة تزايد الطلب أدى لظهور الرقابة على جودة المنتجات والتأكد من خلوها من العيوب. (عبد الرزاق ومزيد، 2013، 454) وعليه برزت أهمية التنظيم الصناعي للإنتاج الواسع على يد "فريدريك تايلور" رائد مدرسة الإدارة العلمية، ومن ضمن ما اهتم به الفصل بين



عملياتي "التخطيط" التي تخص المهندسين الصناعيين و"التنفيذ" التي تخص العمال ثم إنشاء وحدة لعملية التفتيش لجودة المنتج للتقليل من المعيب من الإنتاج وفصله عن المنتج النهائي كما ظهر بعد ذلك مفهوم فحص الجودة لمعالجة مشاكل وجود العيوب المختلفة. (إبراهيمي وقويدر، 2005، 2)، وذلك بفحص المنتجات بهدف عزل المعيبة منها عن المنتجات السليمة، وباستبعاد ما نسبته، 15 بالمائة من المنتجات المعيبة، وقبول الباقي كمنتجات جيدة. (الكرخي، 2015، 19)

- المرحلة الثانية (مرحلة رقابة وضبط الجودة إحصائياً): بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية. تم تبني بعض الأساليب العلمية لرقابة وضبط الجودة باستخدام الخرائط والعينات الإحصائية، وبعد ادوارد دمينغ أبو الجودة أبرز من طبق الرقابة الإحصائية على الجودة وهي مرحلة متطورة على الفحص. (عبد الرزاق ومزيد، 2013، 455). وكان الإنتاج الصناعي الياباني بعد خروجها مهزومة من الحرب مدمرو رديء وهو ما جعلهم يستعينون بعلماء الجودة ومن بينهم "ادوارد دمينغ" (إبراهيمي وقويدر، 2005، 2) الذي لم يجد تأييد من المجتمع الصناعي الأمريكي الذي وصف أفكاره بأنها عودة للوراء، فذهب إلى اليابان بدعوة منهم وقدم أفكاره ورؤيته كمشروع إداري وصناعي جديد لهم فاقننوا بأفكاره للخروج من أزمتهم، وبعد تطبيق مبادئ دمينغ في الجودة الشاملة نالت نظرية دمينغ إعجاب اليابانيين واعتبرت المفتاح الذهبي لما سمي بثورة "الجودة اليابانية" التي أبهرت العالم في تطورها العلمي والتكنولوجي والاقتصادي وأصبح مفهوم الجودة محل اهتمام دولي واسع.

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



الشاملة لأبرز الرواد الأوائل للجودة (دمينغ وكروسبي وجوزيف جوران). والذين لهم الفضل في فكرة العمل المستمر لأجل تحسين نوعية الجودة وإدارتها وبذلك أصبح نظام ضبط الجودة نشاطا كاملا واسع التنظيم وعندها بدأ عصر " إدارة الجودة الإستراتيجية" وظهرت بين عام (1970 و1980) (الفتلاوي، 2008، 43-44) وذلك بسبب دخول التجارة العالمية في حالة منافسة بين الشركات لكسب حصص أكبر من السوق وذلك نتيجة تحقيق اليابانيين ايجابيات ملموسة في تطبيقهم لحلقات الجودة التي طبقوها في مختلف الشركات وتحقيقهم لشعار العيوب الصفرية مما أدى لغزوم السوق العالمية بمنتجاتهم ذات الجودة المتميزة والأسعار المعقولة. (عبد الرزاق ومزيد، 2013، 455)

- المرحلة الرابعة (عصر إدارة الجودة الشاملة): من أواخر الثمانينات إلى بداية التسعينيات حدثت فيها تطورات كبيرة في أساليب إدارة الجودة الشاملة، مثل حلقات الجودة وبيت الجودة وغيرها من المفاهيم التي طورت مفهوم الجودة وتطبيقها في مجالات خدمية عديدة. (الفتلاوي، 2008، 44)، حيث اتسمت بالتركيز على الجودة (النوعية) كسلاح تنافسي بيد الإدارة لمواجهة الصراعات التنافسية، سيما في إطار أبعاد العولمة، والثورة التكنولوجية المعلوماتية، وركزت على استمرارية التحسين والتطوير بمساهمة كافة العاملين لتحقيق رضا المستهلكين. (حمود، 2002)



## 2- مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

### أ- تعريف إدارة الجودة الشاملة:

- يعرفها معهد الجودة الفيدرالي: بأنها القيام بالعمل الصحيح من أول مرة مع الاعتماد على تقييم المستهلك في قياس مدى تحسن الأداء (خليل، 2005، 49)

- ويعرفها معهد المقاييس البريطاني (british standards Institute): "بأنها فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع، وتحقيق أهداف المنظمة كذلك بكفاءة الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير". (جودة، 2010، 22)

- حسب كروسبي (1969، Crosby) " إن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقاً، حيث أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب حدوث المشكلات من خلال العمل على تحفيز وتشجيع السلوك الإداري والتنظيمي الأمثل في الأداء واستخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة وفاعلية". (حمود، 2002، 18)

- ويعرفها "عمر وصفي" إحداث تغيير جذري في الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة وتحويلها في الأسلوب الإداري التقليدي للأسلوب الحديث الذي يخدم تحقيق مستوى جودة عالية للمنتج، أو الخدمة المقدمة. (الاغبري، 2005، 16)

- ويعرف كازين (Kaizen) إدارة الجودة الشاملة للخدمات هي "عبارة عن احترام العميل والعمل على إرضائه وإشباع رغباته المعلنة والمفترضة من خلال تقديم خدمات ذات نوعية عالية في الوقت الملائم بهدف تقليص معدلات شكاوى العملاء والتطوير المستمر". (لعويسات، 2003، 13)

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

الإدارة: يقصد بها التركيز المباشر على تطبيق العاملين للأنشطة بما يمكنهم توفير الجودة المطلوبة للزبون، ويساعد المدراء على تفهم العمليات التي يقومون بها وكيفية تحقيق التفاعل مع الآخرين من



اجل تحقيق النجاح التام، فينبغي أن تحسن تلك العمليات عن طريق أدوات وتقنيات إدارة الجودة الشاملة بما يمكنها من تقديم السلع والخدمات الملبية لحاجات الزبون ورجباته.

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

**الشاملة:** تشمل جميع الأفراد والأقسام في المنظمة، مما يتطلب تحقيق التكيف للتحسين المستمر للعمليات بما يضمن تحقيق التسليم الجيد للقيمة إلى الزبون. (العزاوي، 2000، 33)

وعليه فإدارة الجودة الشاملة تعمل على تحقيق التميز في أداء الخدمة عن طريق التطوير والتحسين المستمر، والتكيف مع التغيرات التقنية والاجتماعية والاقتصادية بما يخدم ويحقق الجودة المطلوبة، لإرضاء الزبون أي العميل(المستفيد)، وتلبية متطلباته وحاجياته. وهي نتيجة دراسات لباحثين يعتبرون رواد لها.

#### ب - رواد إدارة الجودة الشاملة:

وهم الرواد والباحثين الأوائل الذين تحدثوا عن الجودة وإدارة الجودة الشاملة ومن أهمهم نجد:

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

2- **جوزيف جوران (Juran):** هو أول من تكلم عن المراقبة الإحصائية للجودة وهو مؤلف كتاب "The Quality control handboo" الذي أصبح مرجعا عالميا في هذا المجال، وأولى اهتماماته كانت تتمثل في مراقبة الجودة (QC) لعمليات الإنتاج. وهو المعلم الأول للجودة في العالم حيث ساهم في تعليم اليابانيين كيفية تحسين الجودة وهو يعتقد أن التزام الإدارة العليا مهم في دعم المجهودات الخاصة بالجودة وقد تبنى فكرة فريق العمل، والتي تعمل بشكل مستمر على تحسين مستويات الجودة. وقدم Jurant خطوات عملية لتحسين الجودة وهي، الحاجة إلى بناء وعي واستغلال



فرص المحيط للتطوير، تحديد أهداف التحسين، تنظيم الوصول إلى الأهداف من خلال مجالس الجودة، تحديد المشاكل، اختيار المشاريع، تعيين فرق العمل، تحديد المسهل، تزويد الأفراد بالتدريب اللازم، تنفيذ المشاريع لحل المشاكل، تحضير تقارير عن سير العملية؛ الاعتراف بمجهودات الأفراد؛ التواصل، المحافظة على النتائج المحققة، المحافظة على قوة الدفع في التحسين من خلال دليل التحسين السنوي للنظام وللعمليات في المؤسسة، وقد ترجم هذه الأفكار في شكل أطلق عليه ثلاثية عمليات الإدارة وهي تخطيط الجودة، ضبط الجودة، وتحسين الجودة. (المسعود، 2014، 23-24)

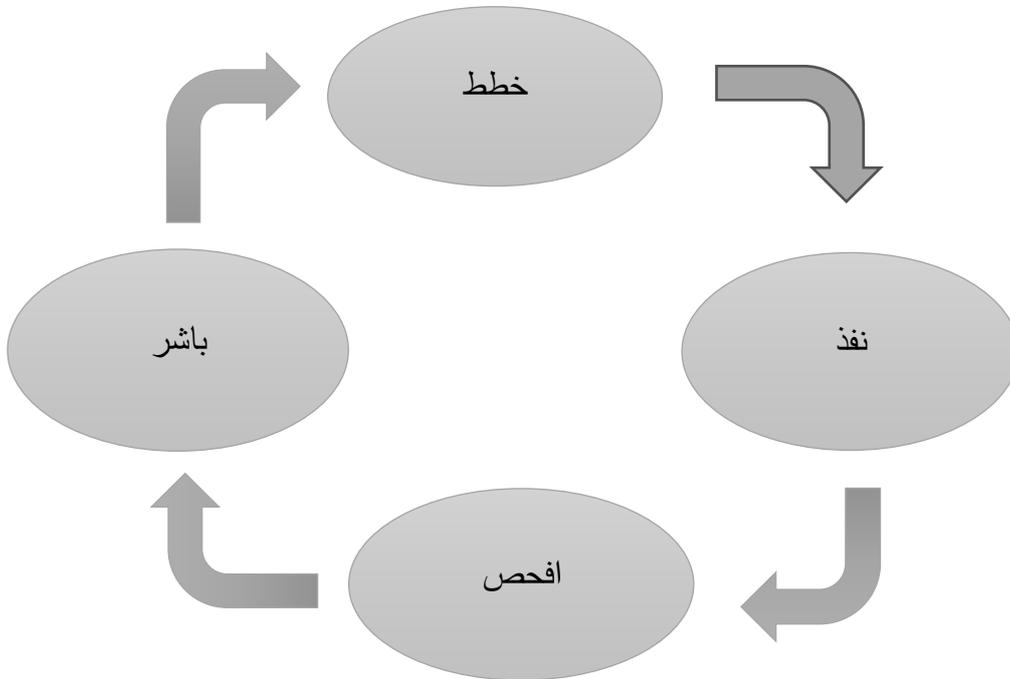
**3- فيجنباوم (Armand V. Feigenbaum)** من كبار كتاب الجودة أيضا. وكانت له إسهامات منذ مطلع القرن العشرين في مجال الرقابة على الجودة. أكد على ضرورة إشراك الجميع في تحسين الجودة، وإليه يعود مصطلح الرقابة الشاملة على الجودة (Total Quality Control) أكد في هذا المنهج على الوقاية من الأخطاء بدل تصحيحها، وعلى ضرورة أن تبنى الجودة في مرحلة التصميم، وعلى الاهتمام بالموردين والنظر إلى العملية الإنتاجية كنظام متكامل يبدأ بالعمل وينتهي به. (ابوعبد الله، 2014، 37)

**4- إدوارد ديمينغ (E. DEMING):** وهو مهندس تصنيع أمريكي حاصل على الدكتوراه في الرياضيات والفيزياء. أدرك أن الموظفين هم وحدهم الذين يتحكمون في عملية الإنتاج. فقام بطرح نظريته المسماة دائرة ديمينغ (خط - نفذ - افحص - باشر) حيث تعتبر الإطار الاستراتيجي لإدارة الجودة ونماذج التميز في المؤسسات الإنتاجية والخدمية. ونادي ديمينغ بها كوسيلة لتحسين الجودة، وكان له الفضل في رفع مستوى جودة المنتجات اليابانية بعد الحرب العالمية الثانية، تركزت رسالته على المثابرة والتحسين المستمر في الأداء، حيث كان كاختصاصي متمكن ونابعة، لدرجة أن الحكومة اليابانية أنشأت في عام 1951 جائزة أسمتها باسمه وهي (جائزة ديمينغ) تمنح سنويا للشركات التي تتميز من حيث الابتكار في برامج إدارة الجودة، وكذلك لقب بابوا الجودة في اليابان. لكن تأخر كثير في الاعتراف بنبوغه في مجال الجودة في بلده (الولايات المتحدة الأمريكية). (بلال، 2010، 45) ويرى إدوارد ديمينغ أن تحسين مستوى الأداء في المنشأة أو المؤسسة يرتكز على أربعة عشر مبدأ، وهذه المبادئ أصبحت من أساسيات مفهوم الجودة الشاملة، وكثير منها يناسب المنظمات الإدارية بما فيها المنظمات التعليمية، وهي:



-خلق اتساق بين الأهداف والأغراض والعمل على التحسين المستمر، والتخطيط طويل المدى بدلاً من ردود الفعل القصيرة - تبني فلسفة جديدة للتطوير - تطبيق فلسفة التحسين المستمر - عدم اتخاذ القرارات بناءً على التكاليف فقط - تضمين الجودة في العمليات والمخرجات، وعدم الاعتماد على التفتيش - الاهتمام بالتدريب المستمر على رأس العمل - تبني وتأسيس مفهوم القيادة - التخلص من الخوف وتوفير أساليب التواصل والاتصال بين العاملين، وتشجيعهم على العمل لما فيه مصلحة المؤسسة - التخلص من الحواجز داخل المؤسسة والتي تؤدي إلى ضعف التعاون بين الأقسام والإدارات، وتشجيع العمل الجماعي - منع الشعارات والنصائح - الحد من الأهداف الرقمية - إزالة الحواجز التي تمنع الموظفين من التفاخر بإنجازاتهم، بما فيها تقويم الأداء الدوري - تأسيس برنامج للتعليم التطوير الذاتي - اتخاذ الإجراءات اللازمة لترسيخ المبادئ السابقة والحث على تطبيقها والالتزام بها بشكل دائم ومستمر. (القرني، 2010، 4-5)

### الشكل رقم (01) يبين دائرة دمينغ لتحسين الجودة

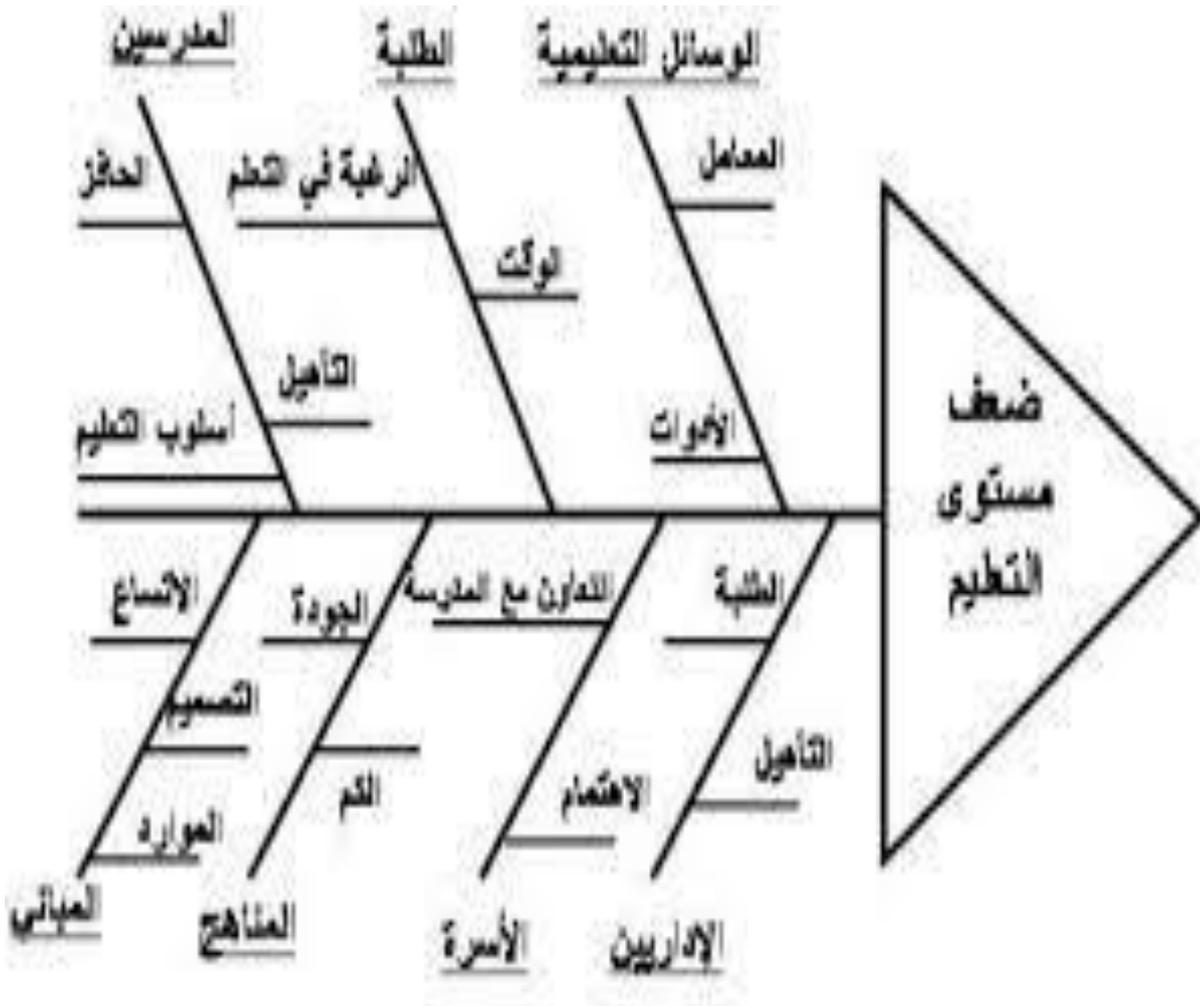




5- كاوراوا ايشيكوا: kaora Ishikawa

أحد خبراء الجودة الشاملة في اليابان واشتهر بتقديم أدوات الجودة على شكل مخططات تشبه هيكل السمكة / عظم السمكة / مخطط الأسباب الذي يستخدم لتحليل المشاكل ومعرفة أسبابها. ويركز على عدة نقاط أساسية تركز عليها الجودة هي: ضرورة التركيز على إشراك الأفراد في حل المشاكل والمزج بين التقنيات الإحصائية والتقنيات الموجهة للأفراد وحلقات السيطرة هي أساس عملية توجيه وتنفيذ الجودة. (خضير، 2012، ص. 594)، والشكل رقم (02) يوضح ذلك كما يلي:

الشكل رقم (02) يوضح هيكل السمكة (مخطط ايشيكوا)





ج - مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

حسب (Martinich، 1997) تقوم مبادئ إدارة الجودة الشاملة" على مجموعة من المبادئ الإدارية التي تركز على تحسين الجودة. وعندما تقوم المؤسسة بتطبيق هذه المبادئ فإنها ستنتج حتما في تحقيق مستوى متميز من الجودة، ويمكن تلخيص هذه المبادئ على النحو التالي:

1- التفهم الكامل والالتزام وروح المشاركة من قبل الإدارة العليا يجعل الجودة في المقام الأول من اهتماماتهم.

2- الاستمرارية في العمل من اجل تحسين العمليات التي تؤدي إلى تحسين الجودة.

3- التنسيق والتعاون بين الإدارات والأقسام في المؤسسة مع التأكيد على استخدام فرق العمل.

4- إشراك جميع الموردين في جهود تحسين الجودة، من خلال تعاون المؤسسة مع هؤلاء الموردين على استعمال إدارة الجودة الشاملة.

5- بناء ودعم ثقافة في المؤسسة تهدف الى التحسين المستمر وخلق علاقات عمل بين أفرادها وضرورة التمييز بين الجهود الفردية والجماعية.

6- إشراك جميع أعضاء المؤسسة في الجهود الرامية إلى تحسين الجودة.

7- تركيز الجودة على تلبية حاجيات المستهلك. (الترتوري وجويحان، 2006، 35).

وعليه فالجودة من خلال روادها وباحثيها الأوائل مرت بمراحل تاريخية عدة كالتفتيش والفحص، والرقابة والضبط والضمان للجودة والتوكيد لها. حتى صارت كمفهوم ونظام وفلسفة إدارية، كمفهوم الجودة الشاملة، وإدارة الجودة الإستراتيجية، وصولا إلى مفهوم ونظام إدارة الجودة الشاملة. حيث اصبحت لها مبادئ (معايير) ومقاييس وأساليب ومفاهيم تدعمها.



## ثانياً-المكتبات الجامعية وخدماتها:

### 1- مفهوم المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات:

تلعب المؤسسات المكتبية الجامعية ومراكز المعلومات دور هام وفعال بالجامعة، لذا قامت الباحثة في هذا الفصل بتقديم تعريف الجامعة ورسالتها وصولاً إلى مفهوم المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات ودورها الفعّال من خلال الوظائف والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها في الجامعة، وهذا من أجل الرفع من مستوى عملية التعليم والتعلم والبحث العلمي بالجامعة.

#### أ-الجامعة ورسالتها:

#### • تعريف الجامعة:

الأصل في الجامعة أنها مجموعة من العلماء وهبوا أنفسهم للدراسة والبحث والمعرفة. وينظرون إلى الحياة ومشاكل المجتمع نظرة علمية شمولية متكاملة ويستعينون في الإضافة إلى المعرفة مع طلابها بالكتاب والمعلومات والمختبر أو الدراسة الميدانية. (بدر والهادي، 2001، 11)

والجامعة حسب اميل دوركايم (Emile Durkheim): هي صورة مصغرة للمجتمع الذي أوجدها وهي بذلك تحمل خصائصه وسماته الأساسية وبالتالي فان وظائف هذه الأنظمة لا تخرج عن كونها أداة المجتمع في الاستقرار والديمومة وفقاً لقوانين وجودها الخاصة. (هارون، 2020، 11)، وتعرف الجامعة كذلك بأنها "مؤسسة للتعليم العالي والأبحاث، وتمنح شهادات أو إجازات أكاديمية لخرجيها، وهي توفر دراسة من المستوى الثالث والرابع (كاستكمال للدراسة المدرسية الابتدائية والثانوية).

#### • رسالة الجامعة: تسعى الجامعة إلى تحقيق رسالتها كما جاء في دراسة

(بدر وعبد الهادي، 2001، 12-13) من خلال العمل على تحقيق الأهداف التالية:

- تعليم وإعداد كفاءات بشرية متخصصة لتزويد المجتمع بالقوى العاملة المؤهلة للتنمية.

- البحث العلمي وتنمية المعرفة بشتى ألوانها، من خلال باحثيها وعلماءها.



- النشر، فالجامعة لا تقتصر مهمتها على إعداد الباحثين وإجراء البحوث وإنما تمتد إلى تقديم نتائج البحوث التي تجريها عن طريق وسائل النشر المعروفة.

- حماية التراث الإنساني والحفاظ على نتائج الفكر البشري.

- القيادة الفكرية وخدمة المجتمع.

وعليه فرسالة الجامعة هي رسالة تعليمية، علمية، اجتماعية، روحية سياسية وحضارية أيضا.

ومنه فالجامعة هي مؤسسة وكيان قائم من أجل تلقين الطلاب العلم والمعرفة وطرق البحث

العلمي، للحصول على الدرجات العلمية النوعية والمؤهلة، وهذا من أجل تنمية وخدمة المجتمع،

وحماية نتائج تراثه الفكري والبحثي. من خلال مؤسسات علمية ثقافية تلبي احتياجاتها المعلوماتية

للتعلم والتعليم والبحث العلمي الا وهي المكتبات ومراكز المعلومات.

ب- المكتبات ومراكز المعلومات:

حسب الترتوري وجويحان (2009) جاءت كلمة مكتبة بشكل مباشر من الكتاب الذي يعد المصدر الرئيس لمحتويات المكتبات، وبالرغم من وجود مصادر أخرى كثيرة مثل المواد السمعية والبصرية والتكنولوجيا وقواعد البيانات والتي تشكل جزءا أساسيا في الوقت الحاضر إلا أنها لا تستغني عن الكتاب أبدا. (البطوش، 2016، 12)، وتعرف كذلك بأنها "مؤسسة ثقافية اجتماعية توجد في مجتمع من المجتمعات تهدف إلى خدمته وزيادة ثقافته وترقية حصيلته العلمية. كما تساعد على متعته، وتحتوي على مجموعة من مصادر المعلومات وغيرها من وسائل المعرفة نظمت تنظيما فنياً لكي يسهل

الوصول إلى محتوياتها وما تختزنه من معرفة. <https://assps.yoo7.com/t16-topic>

وعليه فالمكتبات أماكن وضعت للعلم والتثقيف للمجتمعات ككل كالمجتمع الجامعي الذي

يخصص أماكن للطلاب والباحثين للاطلاع على المراجع والكتب وهذه الأماكن تسمى المكتبات

الجامعية.



**أولاً: تعريف المكتبات الجامعية:**

يعرفها قاموس المكتبات وعلم المعلومات: "المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدار ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والكليات والأقسام بالمعلومات وتلبية احتياجات البحث العلمي والمناهج الدراسية". (عليوي والمالكي، 2007، 31)

- يعرفها السعيد بأنها: "مرفق معلومات ينشأ داخل الجامعة ويدار ويمول من قبلها بغية جمع وإتاحة أوعية المعلومات وتنظيمها وتجهيزها لتقديم خدمات المعلومات المختلفة لمجتمع المستفيدين من المجتمع الجامعي". (إبراهيم، 2012، 42)

- يعرفها فرحاتي بأنها: "المكتبات التابعة للجامعة والتي تنشئها لغرض التعلم والبحث في جميع اختصاصاتها العلمية المتعددة والمتنوعة، وهي نسق من المؤسسات تكون داخل الحرم الجامعي منتشرة على مستوى المركز والكليات والأقسام، يتولى تسييرها عادة مختص في علم المكتبات برتبة محافظ المكتبة، وأنشئت لتلبية حاجات الطلبة إلى المصادر والمراجع العلمية الأكاديمية، والحواليات والدوريات التي تصدرها الجامعة وأساتذتها وباحثيها أو مؤسسات وطنية ومراكز أخرى أو التي تصدر في العالم وتكون عادة متجددة في محتوياتها ومتطورة في نظامها وإنتاجها". (فرحاتي، 2012، 147)

- كما تعرف المكتبات الجامعية بأنها: " مؤسسات علمية ثقافية تربوية اجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتمييزها بالطرق المختلفة وتنظيمها واسترجاعها بأقصر وقت ممكن وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين من طلبة وأساتذة على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية والحديثة بما فيها خدمات أخرى محسوبة وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علمياً وفنياً وتقنياً في مجال علم المكتبات والمعلومات". (كحلات، 2014، 25)

- وتعرف المكتبات ومراكز المعلومات بأنها: "مؤسسات علمية ثقافية تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع وبيث مصادر المعلومات بكل أشكالها، ثم تسهل أو تيسر وصول الباحثين والمستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد وأكبر دقة ممكنة". (عليان، 2010)



وعليه ومن خلال التعاريف فالمكتبات ومراكز المعلومات هي مراكز ومؤسسات علمية وثقافية مهياً بشكل مناسب، تجمع فيها مصادر المعلومات بأنواعها (الورقية، الالكترونية، الرقمية) والمواد المكتبية المختلفة، ويقوم بترتيبها وتنظيمها أخصائيين بطريقة ملائمة ومناسبة للحصول عليها من طرف المستفيدين بسهولة، وهذا يعبر عن إدارة للخدمة والعمل بالمكتبات ومراكز المعلومات لتسييرها والاستفادة منها من طرف المستفيدين بالجامعة والمجتمع.

#### ثانياً: تعريف إدارة المكتبات ومراكز المعلومات:

يعرفها "فريدريك تيلور" بأنها: "هي الفن الذي يجعلك تدرك تماماً ما الذي تريد أن تفعله". وبصفة شاملة إدارة المكتبات ومراكز المعلومات تعرف بأنها: " عملية تنظيم الجهود. وتنسيق الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية واستثمارها بأقصى درجة ممكنة من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والإشراف والرقابة، وذلك للحصول على أفضل النتائج وتحقيق الأهداف المطلوبة بأقل جهد ووقت ممكنين"، وتعد الإدارة من خلال هذا المفهوم أداة لتطوير المكتبات ومراكز المعلومات. وهذا التعريف سيتغير لاختلاف العلماء والباحثين، وسيتطور لان العملية الإدارية في المكتبات ومراكز المعلومات ذاتها في تطور مستمر، خاصة من الناحية السلوكية والتكنولوجية.

#### ثالثاً: وظائف المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات:

ذكر بعض الباحثين في دراساتهم وأبحاثهم، كالباحث "عمر همشري" وظائف المكتبات ومراكز المعلومات، باعتبارها نشاط رئيسي لمديري المكتبات ومراكز المعلومات المطالبين دائماً بالابتكار وإحداث التطوير المدروس بشكل دائم ومستمر، بغرض تحقيق الأهداف الموضوعية، كالتخطيط، والتنظيم، والتوظيف، والإشراف، والتوجيه، والرقابة (همشري، 2001، و2024)، ونجد أن الوظائف التي تقوم بها المكتبة الجامعية تقسم إلى فئتين رئيسيتين هما:

#### أ- الوظائف الإدارية:

- تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها تيسير العمل بالمكتبة ومتابعة تنفيذه.
- الاتصال بالمسؤولين بالجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها.



- اختيار العاملين في المكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمه.

#### ب - الوظائف الفنية:

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

ولا شك أن هذه الوظائف وما ينبثق عنها من أنشطة بحاجة إلى أساليب ونظم إدارية تكفل جودتها وتنظم حركتها وهو ما يقصد به إدارة المكتبات ومرافق المعلومات التي تتمثل في عملية تنظيم الجهود، وتنسيق الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية المتاحة بالمكتبات ومرافق المعلومات، واستثمارها بأقصى درجة ممكنة من خلال التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وذلك للحصول على أفضل النتائج وتحقيق الأهداف المطلوبة بأقل جهد ووقت ممكنين. (إبراهيم، 2012، 44)

#### رابعاً: أنواع المكتبات الجامعية:

المكتبات الجامعية تصنف من حيث معيار العمومية إلى مكتبات عامة (مركزية) ومكتبات خاصة كما يلي:

أ- المكتبات الجامعية العامة (المركزية): وهي المكتبة الرئيسية للجامعة ' وتهتم بصفة أساسية بخدمة طلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس والباحثين. (إبراهيم، 2012، 43) وتكون عادة تابعة إدارياً للبنية المركزية الجامعية، وعادة ما تضم مصادر ومراجع في جميع الحقول المعرفية والتخصصات العلمية وبلغات متعددة، ومن ثمة فهي مجال للبحث البيبليوغرافي في كل التخصصات.

ب- المكتبات الجامعية الخاصة: فهي مكتبات توجد على مستوى الكليات والمعاهد والأقسام. فلكل كلية أو معهد أو قسم مكتبة خاصة تلبي احتياجات الطلبة والأساتذة إلى المصادر والمراجع المتخصصة. فنجد مثلاً في كلية العلوم القانونية مكتبة يكون معظم محتوياتها من المصادر والمراجع المتخصصة في العلوم القانونية. (فرحاتي، 2012، 149-150)



خامسا: أهداف المكتبات الجامعية:

تسعى إدارة المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات، كمؤسسات علمية ثقافية لتحقيق مجموعة من الأهداف: كتنفيذ السياسة-استغلال عوامل الإنتاج (الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية) تنمية القدرات والكفاءات البشرية -الارتقاء بالمناخ التنظيمي - تكريس منهج التطوير التنظيمي المتكامل-تحقيق الكفاءة الإنتاجية والفاعلية الإدارية.(همشري، 2001، 18)

وحسب محمد حمادة للمكتبات الجامعية أهدافا ذكرها في دراسته (فيصل حسن) في النقاط التالية:

- خدمة المناهج التعليمية؛
- مساعدة الأساتذة والطلاب والباحثين في أبحاثهم ودراساتهم المختلفة؛
- المكتبة الجامعية مركز مهم من مراكز نشر البحوث العلمية؛
- المكتبة الجامعية مركز لتبادل المعلومات والخدمات المكتبية، من جميع مكتبات البحث في العالم؛
- المكتبة الجامعية مركز لنقل التراث العالمي؛
- المكتبة الجامعية مركز لتدريب العاملين في حقل المكتبات
- المكتبة الجامعية مركز إشعاع ومصدر من مصادر تطوير علم المكتبات.

وعليه ومن خلال ما ذكر من مفاهيم عن إدارة المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات، فالمكتبات بالجامعة هي مراكز، ومؤسسات للعلم والثقافة واكتساب المعارف المتنوعة. ولقد أنشئت هذه المكتبات لدعم المناهج الدراسية، والعملية التعليمية والبحث العلمي في جميع الاختصاصات، من خلال ما تتوفر عليه من مصادر للمعلومات المتنوعة، والتي تخدم جمهور المستفيدين وتشبع رغباتهم وترضيهم وتحقق سعادتهم.



سادسا: موظفو المكتبات الجامعية:

قامت السلطة التشريعية الجزائرية عبر مراحل مختلفة بإصدار مراسيم وقوانين تنظم المهنة المكتبية الجامعية في الجزائر، من أبرزها المرسوم التنفيذي رقم 133/10 المؤرخ في 20 جمادي الأولى عام 1431 الموافق لـ 05 مايو سنة 2010، المتضمن للقانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي المنشور في العدد 31 من الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية بتاريخ 24 جمادي الأول عام 1431 هـ الموافق لـ 09 مايو 2010م.

حيث نجد في الباب الرابع من المرسوم -المادة 60: نص على ان "شعبة المكتبات الجامعية تشمل الأسلاك التالية:

- ❖ **سلك محافظي المكتبات الجامعية:** وحسب الباحثين (بول ودالي وعين احجر، 2012، 8-9)
- فسلك محافظي المكتبات الجامعية يضم الرتب التالية (مرتبة تصاعديا من أدنى رتبة إلى أعلاها):
- ✓ رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول.
- ✓ رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني.
- ✓ رتبة محافظ المكتبات الجامعية.
- ✓ رتبة رئيس محافظي المكتبات الجامعية.
- ❖ **سلك مساعدي المكتبات الجامعية.**
- ❖ **سلك الأعوان التقنيين للمكتبات الجامعية.**
- ❖ **سلك معاوني التقنيين للمكتبات الجامعية.**



**سابعا: التعرف بمكتبات الدراسة:**

❖ **مكتبة باتنة:** أنشئت المكتبة المركزية لجامعة باتنة عام 1979م، وقد فتحت أبوابها أول مرة بالمركز الجامعي " عبروق مدني " . وقد تم تحويلها إلى موقعها الحالي في قلب جامعة الحاج لخضر باتنة عام 2001 م، حيث يتميز المقر الحالي بكبر المساحة وتعدد المصالح والخدمات

❖ **مكتبة مسيلة:** أنشأت المكتبة الجامعية سنة 1985 وهي تقدم خدماتها لمجتمع جامعة المسيلة، من طلبة بمختلف تخصصاتهم وأساتذة وباحثين. وتتكون من المكتبة المركزية (القطب الجامعي) وملحق المكتبة المركزية (بالجامعة)، وهذه المكتبات الأخيرة تتبعها مكتبات الكليات والتي بدورها تشرف على مكتبات الأقسام التابعة لها. وهذه المكتبات تقدم خدماتها للدارسين والأساتذة والموظفين والعاملين بها.

❖ **مكتبة سطيف:** بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 11-404 المؤرخ في 03 محرم 1433 هـ، الموافق لـ 28 نوفمبر 2011، المتضمن إنشاء جامعة سطيف 2، تكونت المكتبة المركزية على إثر - عملية تحويل الرصيد الوثائقي المتعلق بالاختصاصات المدرسة بالجامعة - من المكتبة المركزية لجامعة سطيف 1، وبداية نشاطها كانت خلال الموسم الجامعي 2012/2013

❖ **مكتبة بسكرة:** هي المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة استلم قرار تأسيسها بموجب المرسوم رقم 219/98 المؤرخ في 7 جويلية من عام 1998 والمتضمن إنشاء الجامعة ككل، فتحت أبوابها مباشرة بعد تدشينها من قبل معالي وزير التعليم العالي والبحث العلمي أما المكتبة المركزية بالقطب الجامعي شتمه فقد تم تدشينها من قبل وزير التعليم العالي والبحث العلمي الأستاذ الدكتور الطاهر حجار يوم 16 ذي الحجة الموافق لـ 18. سبتمبر 2016.

**ثامنا: مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية: وهم:**

- أ- الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية.
- ب - أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.
- ج - الهيئة الإدارية في الجامعة من موظفين وعاملين في مختلف الدوائر الإدارية.
- د - الباحثون في مختلف المجالات والموضوعات.
- هـ - أفراد المجتمع المحلي. (المكتبات الجامعية) [96907518.blogspot.com/](http://96907518.blogspot.com/)



## 2- مفهوم الخدمات المكتبية الجامعية والمعلوماتية:

إن ما تقوم به المكتبات الجامعية من أعمال وأنشطة متنوعة تعبر عن الخدمات المقدمة فيها، وهذه الخدمات تعتبر المرآة الحقيقية لقدرة المكتبة الجامعية على أدائها وإفادة المستفيدين ومع ظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدى بالمكتبات لتحديات متعددة، لذا قامت الباحثة في هذا الفصل بعرض مفهوم الخدمات المكتبية الجامعية والمعلوماتية مع ذكر أهم التحديات كتحدي الانترنت وتحدي المكتبات الإلكترونية من اجل الارتقاء بمستوى جودة أدائها عالميا.

### أ- تعريف الخدمة المكتبية الجامعية:

يعرف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات "الخدمة المكتبية بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف".

(طواهي، 2007، 93)، وحسب الشامي وحسب الله فالخدمة المكتبية في المعجم الموسوعي

للمصطلحات المكتبات والمعلومات هي "مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المزولة والبرامج التي

تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات وهي بمفردها تشمل على مدى واسع وسلسلة عريضة

من الخدمة مثل: الخدمات العامة والمعلومات والإعارة التي تقوم بها مكتبة بالذات طبقا لأهدافها".

(كريم، 2008، 85) والخدمة المكتبية كذلك هي "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين من اجل

استخدام الكتب والمواد المكتبية الأخرى والانترنت أفضل استخدام فضلا عن بث المعلومات.

(المداحة، 2011، 25)

وتعرف "غادة وناهد" الخدمة المكتبية الجامعية بأنها: "مصطلح شامل لكل الأنشطة المقدمة والبرامج

التي تعرض بواسطة المكتبات للاستجابة لاحتياجات المستفيدين من المعلومات أي أن هذه الخدمات

يمكن أن تشمل نطاقا عريضا من الخدمات كالخدمة الإرشادية العامة وخدمة المعلومات".

(موس وسالم، 2000، 191)



ب- تعريف خدمات المعلومات:

يعرفها صادق (1984) بأنها: " كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من اجل استخدام واستثمار مقتنياتها بشكل امثل، فخدمات المعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في العاملين لديها من اجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من اجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات، وان خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات تحقق العديد من الوظائف مثل توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيد، وإدراك الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات، وضمان تلبية هذه الاحتياجات، وسرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة، ومراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات، ومساعدة المستفيد وإمكاناته، وتلافي النقص في المعلومات الناجم عن تشتت الإنتاج الفكري في منافذ النشر المختلفة. (البطوش، 2016، 3).

ولكن تظهر الأدبيات المنشورة مرادفات متعددة لمصطلح خدمات المعلومات مثل: الخدمات المكتبية، وخدمات القراء، وخدمات المستفيدين إلا أن مصطلح خدمات المعلومات هو الأشمل والأحدث لعكسه لتكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمة. (عليان، 2010، 45).

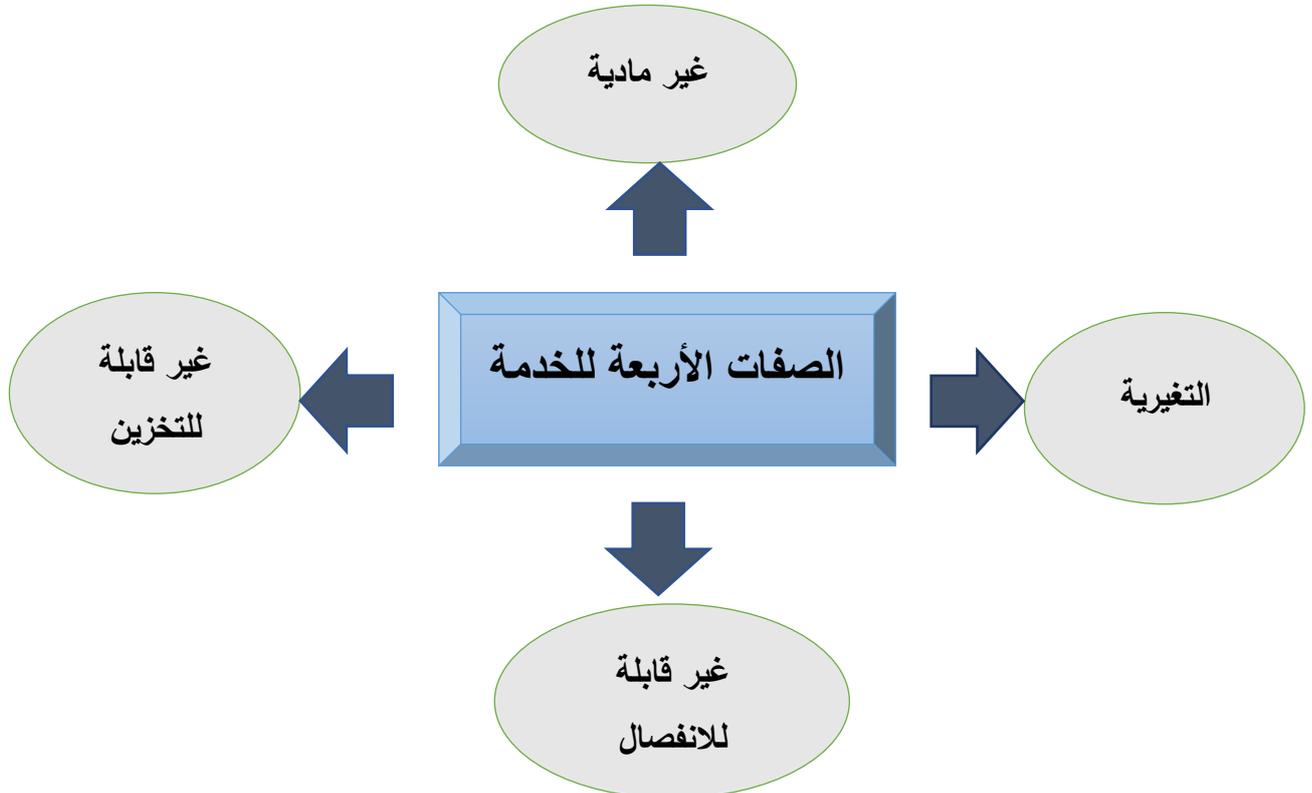
ولكننا نجد أن مصطلح خدمات المعلومات في المكتبات حديث النشأة حيث جاء نتيجة أسباب وعوامل عدة. حسب (المداحة، 2011، 32) وهي:

- زيادة الإنتاج الفكري بدرجات متسارعة، وارتفاع تكلفة الاشتراك بها.
- تعدد مواطن الإنتاج الفكري وتأخر وصوله إلى طالبيه.
- تعدد أشكال الإنتاج الفكري من كتب ودوريات ووسائل سمعية وبصرية.
- تعقد الارتباطات الموضوعية وتشتت المعلومات.
- تعدد لغات الإنتاج الفكري ونقص الترجمات.
- تعقد احتياجات الباحثين مع تعمق واتساع المعرفة.
- عدم وجود مركز معلومات جامعي يقوم باستقبال المعلومات والاشتراك بها وتوزيعها على طالبيها ضمن طبعة متفق عليها.



- تأخر وصول الكشافات والمستخلصات التي يستطيع الباحث ان يتعرف منها على الإنتاج الفكري الحديث.
  - نقص الوسائل الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات.
  - عدم إمكانية الحصول الكثير من المطبوعات التي تعتبر سرية.
- وتتميز خدمات المعلومات كما تم ذكره في دراسة (بن حاوية، 2008، 32) بما يلي:
- ❖ غير مادية: الخدمة ليست أشياء وإنما هي عبارة عن نشاطات.
  - ❖ التغيرية: فاختلاف أماكن الخدمة ووسائلها يركز على سلوك الموظفين والمستعملين وبذلك تختلف جودة الخدمة كل مرة.
  - ❖ غير قابلة للانفصال: فالمستهلك في اتصال مع الموظفين أثناء إنتاج وتسليم الخدمة.
  - ❖ غير قابلة للتخزين: فبسبب صفتها غير المادية. فالخدمة المعلوماتية لا يمكن تخزينها أو قياسها أو تجربتها قبل استهلاكها وبذلك لا يمكن تحديد جودتها إلا بعد استهلاكها.

### الشكل رقم (03) الصفات الأربعة للخدمة





ج-متطلبات الخدمات المكتبية: لخدمات المكتبات ومراكز المعلومات متطلبات أساسية هي:

**1-مصادر المعلومات:** ان وجود مصادر المعلومات اللازمة للتعليم والبحث والإرشاد والتوعية، لتحقيق اهداف الجامعة يعتبر عنصرا أساسيا من عناصر نجاح المكتبة. نظرا لان أهداف المكتبة تحدد بأهداف الجامعة ذاتها. (بدر وعبد الهادي، 2001، 12-13)، وهذه المصادر هي مصادر مطبوعة وغير مطبوعة والكترونية مثل الكتب والدوريات والكشافات والرسائل الجامعية، والمواد البصرية والسمعية مثل الكرة الأرضية والاسطوانات والأفلام والأشرطة والأقراص الممغنطة (المداحة، 2011، 25)

**2-الكادر البشري:** يعتمد نجاح المكتبة على مستوى وعي وفهم طبيعة العمل المكتبي للعاملين فيها،

حيث يقسم العاملون في المكتبات إلى ثلاث فئات وهي: **العاملون الفنيون:** يقومون بممارسة الأعمال الفنية كالفهرسة والتصنيف والتزويد الخ. **والإداريون:** الذين يقومون بتنظيم إدارة المكتبة والتخطيط له.

**والعاملون غير الفنيون:** ويمارسون الأعمال المكتبية الروتينية كالإعارة واسترجاعها (النوايسة، 2000، 25)

**3-التسهيلات اللازمة للمستخدمين:** لابد على المكتبة تقديم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية (توفير قاعة مناسبة مضاءة مكيعة وذات مرافق صحية ويوجد بها أجهزة فنية مثل الحواسيب وشبكات المعلومات وأجهزة التصوير السمعية والبصرية). (المداحة، ومطلق، 2014، 84).

**4-المتطلبات المالية:** تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات الى متطلبات مالية (ميزانية) لشراء مصادر المعلومات المختلفة كأجهزة التصوير وأجهزة الحاسوب ونفقات الصيانة ونفقات أخرى متعددة. (النوايسة، 2000، 27).

إذا فالخدمة المكتبية والمعلوماتية بالجامعة تتميز بأنها ليست أشياء مادية بل نشاطات تتغير حسب الموقف مع المستفيد، ولا يمكن تخزينها أو قياسها أو تجربتها قبل استهلاكها وبذلك لا يمكن تحديد جودتها الا بعد استهلاكها، وغير منفصلة لان المستفيد في اتصال مع الموظف حتى الحصول عليها، ولنجاحها يتوجب توفير مصادر للمعلومات، وعاملين مؤهلين، وتسهيلات، وميزانية لتحقيق أهداف الجامعة البحثية والتعليمية وخدمة المجتمع.



د-انواع خدمات المكتبات والمعلومات:

للخدمات المكتبية أهمية ودو كبير في خدمة المستخدمين في المكتبة من خلال توفير الوقت والجهد والمال للمستخدمين وكذلك تعتبر وسيلة هامة لتقويم المكتبة. (سلامة، 1997، 111) من خلال الخدمات المختلفة والمتنوعة التي تقدمها المكتبات حيث خدمة (الإعارة، تدريب المستخدمين ، خدمة التصوير والاستساخ). والخدمات الحديثة للمعلومات وتشمل (خدمات التكشيف والاستخلاص، خدمات الإحاطة الجارية، خدمات البحث بالاتصال المباشر، خدمات توثيق المعلومات، خدمات التعلم والتعليم عن بعد، خدمات معلومات أخرى). (ربحي عليان، 2010، 45) حيث نجد المدادحة صنفها إلى، الخدمات الفنية غير المباشرة: وهي خدمات يقوم بها العاملون دون أن يراهم أحد من اجل وصول الكتاب إلى رف المكتبة مثل عمليات التزويد والفهرسة والتصنيف، والخدمات الفنية المباشرة: خدمات يتعامل بها العاملون مع المستخدمين مباشرة مثل الإعارة والخدمات المرجعية. (المدادحة، 2011، 26). وهناك تصنيفات متعددة أخرى للخدمات المكتبية والمعلوماتية المقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات لباحثين في مجال المكتبات والخدمات المكتبية والمعلوماتية. وعليه حاولت الباحثة التركيز على ذكر بعض الخدمات المكتبية الأساسية المباشرة وغير المباشرة القديمة والحديثة والتي تخدم متطلبات المستخدمين إلى حد يرضي رغباتهم كما يلي :

أولاً: خدمات غير مباشرة:

**1-الاقتناء والتزويد:** هو " عملية توفير أو الحصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة ومجتمع المستخدمين منها" (بوشارب، 2006، 73) لان عملية التزويد تتضمن جميع الأنشطة المتعلقة باختيار المواد المكتبية وطرق الحصول عليها بالشراء أو بالإهداء أو بالتبادل أو بالإيداع. (بدر وعبد الهادي، 2001، 137)

**2-خدمة الفهرسة:** يعرف القاموس الموسوعي للإعلام والتوثيق الفهرس على انه أداة وثائقية يسمح بإيجاد الوثيقة الموجودة في المكتبة أو في مؤسسة وثائقية. (شباب، 2008، 13) والفهرسة من أهم العمليات الفنية في المكتبات لتقديمها للمعرفة الإنسانية موصوفة ومنظمة للباحثين. ولا يمكن لأي مكتبة أو مركز معلومات مهما كان حجمها الاستغناء عن الفهرسة (عليان، 1999، 13) ولل فهرس



أشكال كالفهرس المطبوع ويكون على شكل كتاب مطبوع وهو من أقدم الفهارس، والفهرس البطاقي، والفهرس الميكروفيش، والفهرس الآلي والذي هو أحد أشكال الفهارس الحديثة ظهر بعد ظهور الحواسيب في المكتبات، وتم إهماله بعد ظهور فهرس الوصول المباشر للعامه والذي أصبح مؤخرًا متاح عبر شبكة الانترنت وهو ما يعرف بـ **Web Opac**. (شباب، 2008، 15-18)

**3- خدمة التصنيف:** ويعرف بأنه " العملية التي تقسم بها أية مجموعة من المواد الى مجموعة فرعية، بحيث تكون كل مجموعة من وحدات ذات صفات او خصائص متجانسة تجعلها نوعا محددًا، وبحيث ينتج عن ذلك فصل المواد غير المتجانسة تبعًا لدرجة اختلافها" (بوشارب، 2006، 74) والتصنيف يساعد على ترتيب الكتب على الرفوف برقم خاص يسمى رقم تصنيف. (عودة، 2000، 14)، والتصنيف بالمفهوم الحديث لمصادر المعلومات هو عملية التعبير عن الوثائق بواسطة رموز باستعمال الحاسب الآلي من اجل توفير الوقت والجهد، فانطلاقًا من عنوان الوثيقة يعطينا الرمز المقابل لها على الرف، إذ ندخل العنوان المراد البحث عنه إلى الحاسب الآلي فيظهر على الشاشة البيان الوضعي الرمزي للمادة المطلوبة ومكان وجودها على الرف، إن كانت مطبوعة، أو مكانها داخل ملفات قاعدة البيانات إذا كانت المعلومات تسجيلات الكترونية، وهذا دون عناء الرجوع إلى المكانز والتصنيفات المستعملة في المكتبة". (بوشارب، 2006، 74)

**4- خدمة الكشف:** يعرف الكشف حسب المعهد القومي الأمريكي للمواصفات القياسية بأنه " عملية تحليل المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات والتعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام الكشف". (بوشارب، 2006، 76). أما **الكشاف** فيعرف بأنه: " دليل منهجي لموضع الكلمات أو المفاهيم أو الوحدات الأخرى في الكتب أو الدوريات أو غير ذلك من الأوعية الفكرية، ويتكون الكشاف عادة من سلسلة من المداخل ترتب وفقًا لنظام مقرر سلفًا يتيح الوصول لأدق المعلومات بسهولة وفي أقل وقت ممكن، بما يمكن من الاستفادة منها على الوجه الأكمل". (كوار، 2016، 67)، وللكتشافات أنواعًا أهمها. **كشاف المؤلفين:** ترتب المواد هجائياً تحت أسماء مؤلفيها أفراداً أو هيئات، ويفيد في إيجاد عمل معين يعرف بمؤلفه وتجميع كل أعمال مؤلف معين. **وكشاف العناوين** ترتب مواده وفقاً لعناوين الأعمال، يفيد في معرفة عمل ما عن طريق معرفة عنوانه. **والكشاف الموضوعي الهجائي** وفيه تتجمع المواد تحت رؤوس موضوعات مخصصة يمكن أن يضم المصطلحات الموضوعية



وأسماء الأشخاص وأسماء الأماكن معا في ترتيب هجائي واحد، وهو من أهم أنواع الكشافات والكشاف القاموسي ويشتمل على كافة أنواع المداخل، موضوعات، أسماء المؤلفين وعناوين أعمال ... الخ تحت ترتيب هجائي واحد وهو يشبه الفهرس القاموسي. (فتحي و زايد، 2000، 21-27)

**5- خدمة الاستخلاص: المستخلص** هو عرض موجز ودقيق لمحتوى الوثيقة مصحوبا بوصف ببليوغرافي يضمن سهولة الوصول للوثيقة. (عابدة، 92) **والاستخلاص** (عملية إنتاج المستخلصات) وهو فن استخراج أكبر قدر من المعلومات المطلوبة من الوثيقة، والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات. (فتحي و زايد، 2000، 133).

#### ثانيا: خدمات مباشرة:

**1- خدمة الإعارة: الإعارة** هي مجموعة من الخدمات والإجراءات، يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيد استخدام المصادر المكتبية خارج مبنى المكتبة، وفقا لضوابط معينة، تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد. (الحزيمي، 2002، 17) حيث نجد للإعارة أنواعا: إعارة حسب الاستخدام وتشمل الإعارة الداخلية وتعني عدم السماح بخروج بعض المواد المكتبية، حيث تستخدم فقط داخل القاعات المخصصة لها. (عبد الله، 2008، 80) وإعارة خارجية وهي عملية إتاحة المواد المكتبية للمستفيدين لاستخدامها خارج المكتبة. (الحزيمي، 2002، 15) وهناك إعارة حسب الرفوف وتشمل نظام الأرفف المفتوحة والتي تسمح لجميع المستفيدين الدخول إلى المكتبة والتجوال بين الأرفف لاختيار المواد المكتبية التي يرغبون القراءة فيها واستعارتها. ونظام الأرفف المغلقة وفيها يقوم المستفيد بتعبئة نموذج خاص بالإعارة يضم معلومات ببليوغرافية كافية عن الكتب ومعلومات عن المستفيد ويسلمه لموظف الإعارة الذي يقوم بدوره بالبحث عن الكتب وإحضارها من على الرفوف للمستفيد. وتكمن أهمية الإعارة في عدة دوافع وعوامل تدعو المكتبة إلى خدمة الإعارة، كالجو العام للمكتبة قد لا يكون مناسباً للمطالعة أو البحث، البعد الجغرافي للمكتبة وصعوبة الوصول إليها، عدم توفر المقاعد الكافية للأعداد الكبيرة للمستفيدين، عدم تلاؤم دوام وكفاية وقت استخدام المكتبة مع وقت فراغ القارئ، دوافع نفسية، اقتصادية. (النوايسة، 2000، 34-41)

**2- الخدمة المرجعية:** تعتبر الخدمة المرجعية من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، والمعروف أن كل مكتبة أو مركز للمعلومات مهما كان حجمه يضم قسما أو



جناح الا للمراجع يشرف عليه مكتبي، ومهما كان حجمها (المكتبة) أيضا فأن هناك أسئلة توجه إليها من قبل المستفيدين ومن الواجب عليها الإجابة على مثل هذه الأسئلة بغض النظر عن طبيعتها. (كوار، 2016، 80). وحسب السيد النشار فالخدمة المرجعية تهدف إلى، الإجابة على أسئلة واستفسارات المستفيدين للحصول على المعلومات المطلوبة، الإرشاد إلى المصادر التي تحتوي على معلومات تخص البحث الدراسي، تدريب المستفيدين على كيفية استخدام الأوعية المرجعية ومصادر المكتبة ومع تطور التقنيات تقدم الخدمة المرجعية عن طريق الحاسوب والانترنت ووسائل الاتصال الحديثة. (النشار، 1992).

### 3-الخدمات الببليوغرافية:

الببليوغرافيا: هو مصطلح يوناني الأصل مركب من مقطعين (ببليو) ومعناها كتاب، و(جراف) أو (غراف) وتعني ينسخ، ولذلك فان المصطلح كان يعني نسخ الكتب. وقد انتقل المصطلح إلى اللاتينية ومنها إلى اللغات... الخ.

وعرفت جمعية المكتبات الأمريكية **ala** الببليوغرافيا: بأنها تجميع للمطبوعات من وسائل الأعلام والتعلم والبحث في قوائم ذات نظام موحد، تربط بين موادها صلة أو صفحة مشتركة من حيث وحدة التجميع والتنظيم والترتيب.

- الببليوغرافيا كعلم: مجموعة من حقائق علمية المنتظمة التي تعالج الكتاب من جميع نواحيه المتصلة بكيانه المادي او النواحي المتعلقة بوظيفة بصفته وعاء ويحمل الأفكار وتنتقل الحقائق.

- الببليوغرافيا كفن: هي مجموعة طرق الفنية الضرورية لتحقيق من معلومات الأساسية الخاصة بكتب وتنظيم هذه المعلومات ثم تقديمها.

- الببليوغرافيا بشكل عام: هي عبارة عن قوائم عن مواد منشورة (وهي كتاب تنشر يوميا تكون في أيدي الباحثين)، أو غير منشورة (هي مؤلف يحفظ بها لنفسه والهدف منها معرفة الكتب) يعطى بيانات عنها وتكون مرتبة وفقا نظام معين قد تكون لمكان أو زمان أو حول شخص أو مجموعة من الأشخاص بشكل عام أو محدد. الببليوغرافيا: علم صناعة الكتب وفن سرد الإنتاج الفكري بوصفه وتسجيله. (<https://www.djelfa.info/vb/archive/index.php/t-2023556.html>)



فالخدمة الببليوغرافية هي إعداد قوائم بمصادر معلومات معينة، في موضوع معين، مما يساعد المستفيدين والباحثين من حصر أوعية المعلومات التي تتناول موضوع البحث. (www.albahrainlibrary.org.kw)، وتلعب الببليوجرافيا دور معتبر ومساعد في تطوير الجوانب العلمية والثقافية والإنتاجية في أي بلد كان. فمثلا عن طريق الببليوجرافيا يمكن معرفة الإنتاج الفكري للشعوب الأخرى. (علي، 1995، 14)

**4- خدمة تدريب المستفيدين:** وهي عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للمستفيدين لاستخدامها وتحقيق الاستفادة الفعالة من مصادرها وخدماتها وإمكانياتها بغرض تسهيل وصولهم إلى المعلومات المطلوبة، وزيادة رضاهم عنها. وتختلف مستويات هذه البرامج وفقا لطبيعة المكتبية أو مركز المعلومات وخصائص المستفيدين، وتدرج من مجرد إعطاء معلومات عامة عن مباني المكتبية وتنظيمها العام وساعات دوامها وكيفية الاشتراك فيها وكيفية الاستعارة (المستوى الأول)، إلى إعطاء معلومات أخرى كافية عن مصادر المعلومات وتنظيمها وطرق التعامل معها واستخدامها والإفادة منها، وكيفية استخدام الفهارس (المستوى الثاني)، إلى تدريب المستفيدين على استعمال الكشافات والمستخلصات والببليوغرافيات وقواعد البيانات وشبكات المعلومات وبخاصة الانترنت والبحث بالاتصال المباشر واستراتيجياته المختلفة (المستوى الثالث)، فتدريب المستفيدين من أكثر الخدمات التي تقدمه المكتبة للمستفيدين (<https://sulafsamaan94.wordpress.com>)، ومن أهداف تدريب المستفيدين التوعية التي تؤدي إلى اكتساب الخبرة أكثر من المعرفة والإرشاد الذي يؤدي إلى التوصل إلى مداخل المصادر وطرق استعمالها والتدريب الذي يسمح بالتعرف على كيفية استخدام المصادر. (بن عميرة، 2006، 150)

**5- خدمة الإحاطة الجارية: الإحاطة الجارية** عملية استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثا وتضمينها في قائمة واحدة لإبلاغ المستفيدين بتوفر تلك المعلومات لدى المركز. (السنباني، 2004، 7). فخدمة الإحاطة الجارية هي عملية استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثا في المكتبات ومراكز المعلومات، واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث، أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين وتسجيلها من أجل إعلامهم بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة، أو مراكز المعلومات. وتفيد هذه الخدمة في معرفة آخر التطورات الجارية في مجال الاهتمام أو



التخصص. وتقدم عن طريق النشرة الإعلامية أو صحيفة المكتبة لوحة الإعلانات لعرض الكتب بالجامعة الاتصال الهاتفي وغيرها. (معاوية، 2013، 13)

**6- خدمة البث الانتقائي للمعلومات:** يقصد به توزيع المعلومات والوثائق أو الإشارات الورقية على نطاق واسع بناء على مبادرة من جانب المرسل نفسه ويقصد هنا بالمرسل المكتبة أو مركز المعلومات. ولذلك تختلف خدمة البث الانتقائي للمعلومات عن الخدمة التي تقدمها المكتبة التقليدية في أن الأولى تكون المبادرة من المكتبة أو مراكز المعلومات، بينما في الثانية أي المكتبة التقليدية تقدم المعلومات أو الوثائق عند طلبها، وهذه الخدمة تحتاج من العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات وقت وجهد كبير، يوفران على المستفيد الكثير من الجهد والعناء في البحث عن المعلومات أو الوثائق سواء أكانت في موضوع تخصصهم أو في المواضيع التي تهمهم. (عابدة، 2013، 98). لذا للبث الانتقائي أساليب أسلوب تقليدي يقوم الموظف فيه بمطابقة موضوعات المستفيد مع الموضوعات التي 21 وردة للمكتبة حديثا، فإذا انطبق الموضوعان يقوم الموظف بإرسالها إلى المستفيد لإعلامه عن وصول وثائق تخص موضوعه. وأسلوب محسوب وفيه تستخدم كلمات مفتاحيه للتعبير عن مجالات اهتمام المستفيد وموضوعاتها، ويقوم بتسجيلها في تقرير المستفيد ويتم بعد ذلك استخراج تقرير مطبوع ويتم إرساله للمستفيد المحدد أو إعلامه من خلال البريد الإلكتروني على شبكة الحاسوب التي يتصل بها المستفيد من خلال الطرفية الخاصة به. (عبد الله، 2008، 80).

**7- خدمة البحث بالاتصال المباشر:** البحث بالاتصال المباشر يعرف بأنه قواعد بيانات محسوبة يمكن البحث فيها بطريقة تفاعلية إيعازية تحاويه عن طريق مطراف موصول بالحاسب الرئيسي وأحيانا يكون هذا المطراف على مسافة أميال من الحاسب المركزي. وله أهمية كإجابة على استفسارات المستفيدين وتزويدهم بما يحتاجون إليه من معلومات وحقائق، وتوفير قواعد المعلومات البيانات الببليوغرافية والنصوص الكاملة للوثائق من كتب ومقالات تسمح بالرجوع إليها مباشرة، وإحالة إلى مصادر المعلومات، وكثيرا ما توفر قواعد المعلومات مستخلصات عن الوثائق، مما يوفر على الباحث الكثير من الجهد في حصر وتحديد احتياجاته من مصادر المعرفة المختلفة. ولقد أطلقت على البحث بالاتصال المباشر العديد من التسميات كالبحث على الخط المباشر، والاسترجاع على الخط المباشر. (عابدة، 2013، 98).



8-خدمات معلومات أخرى:

- **خدمات الإرشاد والتوجيه:** إن خدمات الإرشاد والتوجيه التي تقدمها المكتبات ماهي إلا نشاطات ترويجية تعرف بها المكتبة بخدماتها المختلفة التي تنتجها للمستفيدين ومميزات كل خدمة من تلك الخدمات وكيفية استخدامها... وتسعى المكتبة من خلال الإرشاد والتوجيه إلى تعريف مستخدميها الحاليين بكيفية استخدام المكتبة وخدماتها، كما تسعى إلى استقطاب أكبر عدد من المستفيدين المتوقعين إلى المكتبة، وذلك بإتباع نشاطات ترويجية مختلفة تمثل في حد ذاتها خدمات توجيه وإرشاد.
- **خدمات الفئات الخاصة:** تقوم المكتبات ومراكز المعلومات بتقديم خدماتها المكتبية والمعلوماتية لمجموعة متعددة من الفئات الخاصة كالمعاقين حركيا وجسديا وعقليا -المعاقون سمعيا المعاقون بصري-الموهوبين بتوفير المكتبة لهم مجموعة مكتبية لتنمية مواهبهم -محو الأمية -كبار السن -المرضى ونزلاء المستشفيات، السجناء ونزلاء المدارس الإصلاحية. (المداحة، 2011، 119)
- **خدمة التصوير والاستنساخ:** تعد من الخدمات الضرورية التي تقدمها اغلب المكتبات ومراكز المعلومات إلى المستفيدين وذلك بواسطة تزويدهم بما يحتاجونه من نسخ مصورة للبحوث أو المقالات أو الدراسات المنشورة وأجزاء معينة من كتب مطبوعة أو مخطوطة. وكان للتطورات التقنية السريعة في أجهزة التصوير والنسخ الأثر الكبير في انتشار الخدمة. (الطراونة، 2013، 113)
- **خدمة الترجمة:** هي عملية ترجمة البحوث العلمية أو الوثائق العلمية من لغة إلى لغة أخرى، مع الاهتمام بالمادة العلمية التي تحتويها هذه الوثائق المترجمة. والهدف الرئيسي من الترجمة هو تخطي الحواجز اللغوية واجتيازها للإنتاج الفكري، الذي يصدر بلغات متعددة وطريقة الاستفادة منه هو الترجمة للغة الباحث. (المداحة، 2011، 141).
- **خدمة النشر:** خدمة تتم من خلال مؤسسات معينة أو أن يؤسس لها جهاز خاص. وتعكس عملية النشر نشاط المكتبات ومراكز المعلومات وخدماتها، فبدون النشر لا تصبح للمعلومات قيمة فعالة لذلك تحرص معظم المكتبات ومراكز المعلومات على نشر مطبوعاتها الأدبية أو إصدار المطبوعات الثانوية التي تضم مصادر المعلومات الببليوغرافية والكشافات والمستخلصات والأدلة... الخ. (الطراونة، 2013، 112)



الخدمات الإعلامية: مجموعة الأساليب والأنشطة والبرامج التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لاجتذاب القراء والمستفيدين والتعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها. وتتبع أهمية الخدمات الإعلامية في المكتبات ومراكز المعلومات من قدرتها على تحقيق أهداف منها جذب عدد أكبر من المستفيدين، وتعريفهم بسياسة المكتبة، وخلق جو من الصداقة والتعاون بين المكتبة والمجتمع المحيط بها بما يحقق رسالة المكتبة. وهناك عدة وسائل تتبعها المكتبات لتقديم هذه الخدمة كإقامة المعارض للكتب، وعرض الكتب الجديدة، وإقامة المحاضرات والندوات. (عليان، 2010، 451)

• **خدمة تسويق المعلومات:** هو مجموعة من الأنشطة والأعمال المتكاملة التي تقوم به إدارة متخصصة في المكتبة أو في مراكز المعلومات تسعى من خلالها إلى توفير السلع المعلوماتية، أو الخدمات المعلوماتية، أو الأفكار للمستفيدين الحاليين أو المتوقعين بالكمية والمواصفات المطلوبة والجودة المناسبة والمطلوبة وبما يتماشى مع أذواقهم، وفي الوقت والمكان المناسبين، وبأقل تكلفة ممكنة وبأسهل الطرق المتاحة، وذلك بالتعاون مع الدوائر الأخرى في المكتبة أو مراكز المعلومات. (عليان، 2010، ص.472).

وتكمن أهمية تسويق الخدمات المكتبية والمعلوماتية في التعرف على حاجيات المستفيدين الذين يمثلون سوق العمل بالنسبة للمكتبات ومراكز المعلومات، ولتحقيق ذلك فإن كما كبيرا من البحوث والدراسات والنفقات يجب أن تضخ في تحقيق هذا الهدف وهو تطوير الأداء ومعرفة الاحتياجات الحقيقية للمستفيدين وإشباعها. فهو نافذة تطل على المكتبة، من عوامل أو متغيرات مؤثرة في نشاطها من أذواق، وحجم الطلب المتوقع على المعلومات ومصادرها وخدماتها المختلفة. فالتسويق يلعب دورا مهما في رفع معيشة مستوى المستفيدين ورفاهيتهم وثقافتهم وذلك من خلال تسهيل عملية تدفق المعلومات أيهم بقصد إشباع حاجاتهم الحالية والمستقبلية. وللتسويق الخدمات المعلوماتية منا فع عدة منها: منفعة شكلية من حيث التصميم والجودة المطلوبة، ومنفعة مكانية بنقل المعلومات إلى مكان تواجد المستفيد، ومنفعة زمنية بتوفير الوقت من طرف المكتبة للمستفيد، ومنفعة حيابة الوثيقة لامتلاك المكتبة لها. مما يسهل استعارتها من المستفيد وقتما يشاء. (<https://www.alyaseer.net › showthread>).



### 3- المكتبات الجامعية وتحديات تكنولوجيا المعلومات:

#### أولاً: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المكتبات:

لقد أثر التطور المذهل والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثيراً بالغاً على المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطرق توزيعها، وأصبحت هذه الوسائل والتقنيات الحديثة من القوى الدافعة وراء الثورة التقنية العالمية، التي فرضت سيطرتها على مختلف المؤسسات ومن بينها المكتبات ومراكز المعلومات، حتى باتت المكتبات وأوعيتها التقليدية أمام التحديات وبخاصة في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة، وتكنولوجيا المعلومات ليست مجرد عمل جمالي تباهى به المكتبات وإنما هي عنصر من العناصر المهمة التي أدت إلى تحسين خدمات المؤسسات (المدادحة ومطلق، 2014، 99-100)

**ثانياً: التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية:**

1- **تحدي الإنترنت:** تعرف الإنترنت بأنها مجموعة أو شبكة من الحواسيب المتشابهة أو المختلفة، مترابطة مع بعضها بعضاً، ولها معلومات لمختلف المواضيع، وتعمل عن طريق بروتوكولات وأجهزة اتصال في جميع أنحاء العالم (المدادحة، 2011، 149) وأصبحت الإنترنت منذ نهاية الألفية الماضية ذات أهمية فائقة، لا غنى عنها في البحث العلمي في المكتبات الجامعية، بسبب الخدمات الكبيرة المتنوعة، الحديثة، المتجددة، والسريعة. حيث أدى ذلك الإقبال الكبير على خدمات المكتبة الجامعية إلى عدم تلبية حاجات المستفيدين المتواصلة والمتلاحقة لكثرتها. في حين أن استغلال الحاسوب في المكتبة الجامعية قصد استرجاع المعلومات، زاد من الطلبات الأمر الذي شكل ضغطاً كبيراً دعاها إلى وضع قيود وشروط أمام المستفيدين. ومن جهة أخرى فإن شبكة الإنترنت قدمت فوائد كثيرة للمكتبة الجامعية، وذلك بتقديم معلومات الخاصة بها على مواقع ويب تعرف بتنظيم المكتبة وبمصالحتها وخدماتها ونظامها الداخلي. وتسهل البحث في قواعد المعلومات البيبليوغرافية الموجودة على الشبكة لآلاف المكتبات في العالم. فقد أصبحت الإنترنت اليوم وسيلة لتحصيل المعلومات بطريقة أكثر ثورية ليس عن طريق الخط المباشر فقط بل عن طريق المكتبة أيضاً أو عبر البريد الإلكتروني أو بروتوكول نقل الملفات (عميمور، 2012، 95)

2- **تحدي المكتبات الإلكترونية:** بعد انتقال المشهد الوثائقي والمعلوماتية إلى البيئة الإلكترونية التي أصبحت تمثل حيزاً هاماً من اهتمامات المكتبات الجامعية. تقف المكتبات الجامعية في هذا العصر



الرقمي أمام وظائف جديدة ومطالب متغيرة تقوم أساسا على استخدام الوسائل الالكترونية والمعلومات الرقمية، ويحتاج ذلك إلى تعاون جدي بين المكتبات الجامعية ومراكز البحث. ومن واجب الجامعة تحضير المنشورات والمعلومات العلمية لتغذية المكتبات الالكترونية مثل الأطروحات والرسائل، والبحوث ومنتجات الوسائط المتعددة بالتعاون مع دور النشر، **CD-ROM** أو وضعها، فوق أقراص مدمجة فاليوم المكتبات الجامعية تواجه تحديات عديدة منها تحدي النشر الالكتروني وزيادة الإنتاج الفكري، والتحدي الاقتصادي لتأمين الموارد المالية لها، تواكب تطورات العصر والتحدي المعرفي. (عميمور، 2012، 96)

**3- تحدي الوسائط المتعددة:** أصبح المستفيدون من المكتبات الجامعية أكثر طلبا على حوامل المعلومات التي تمتاز بسرعة البحث والاستعراض والسعة الهائلة في تخزين المعلومات، حيث نجد القرص الواحد منها يستطيع الاحتواء على مئات الكتب التي تعجز المكتبات على احتوائها، فتطور الأنظمة يلزم على المكتبات مواكبة هذه التطورات التكنولوجية مما يثقل كاهل ميزانية النفقات فيها وهو تحدي يجب تجاوزه.

**4- تحدي الدوريات الالكترونية:** الدوريات تعرفها منظمة اليونسكو بأنها تلك المطبوعات التي تصدر على فترات محددة أو غير محددة (منتظمة أو غير منتظمة) ولها عنوان واحد ينظم جميع حلقاتها (أو أعضائها) ويشارك في تحريرها العديد من الكتاب ويقصد بها أن تصدر إلى مالا نهاية (أي لا يوضع حد معين تقف عنده الدورية) وتعتبر حاليا المورد الأساسي للمعلومات في الميدان العلمي والتكنولوجي بالنسبة للباحثين حيث تمثل نسبة 75 بالمائة من مصدر المعلومات المستخدمة في البحث العلمي والتقني. (ايت، 2009، 39-40) وهي إحدى مصادر المعلومات على الشبكة العالمية. بعضها متاح مجانا والبعض الآخر برسوم اشتراك، من أهم ميزات سرعة النشر، الكشف الآلي، ارتباطات تشعبية مع منشورات أخرى على الشبكة، اقتصادية بالنسبة للتكاليف وكذا المساحة في المخازن. ناهيك عن إمكانية نشرها على حوامل الكترونية. وهكذا تجد المكتبات نفسها وهي تكافح في مجال ليس لها سيطرة مباشرة عليه بسبب الاتجاهات والعروض والشروط المتنوعة لدور النشر والعارضين والوكلاء.

**5- تحدي الأطروحات الالكترونية:** الأطروحات الجامعية الإلكترونية هي معلومات حاسوبية، وهي وسائط جديدة يجب معالجتها بطريقة خاصة تتناسب مع أهميتها، بصورة عقلانية وبكل اهتمام



ورعاية. لما تقدمه هذه الأطروحات -خاصة درجة الدكتوراه من نتائج واقتراحات، ذات درجة بالغة الأهمية. وفي إطار تطور أشكال النشر وتطور رصيد المكتبات الجامعية واحتياجات روادها فقد أصبح الحصول على النص الإلكتروني للأطروحة إلزامي في ظل المهام الحديثة التي أوكلت للمكتبة الجامعية وفي ظل الثورة التكنولوجية، أما عن إيداع قرص مضغوط أو قرص مرن يحتوي النص الكامل للوثيقة فهو سهل وفي متناول الجميع، لكن يبقى المشكل المطروح في حقوق المؤلف. التي لا تزال غير مصونة وخاصة ما يتاح منها عبر شبكة الإنترنت. إذن فيجب أخذ كل الاحتياطات لوضعها تحت تصرف المستفيدين من جهة وتأمينها وحفظا لحقوق صاحبها من جهة أخرى. فيمكن إتاحتها في صيغة كتاب إلكتروني PDF مع تحديد بعض الخصائص في عملية إنشائها، والتي تمنع النسخ وتمنع التحميل أو الحفظ من الملف حفاظا على حق التأليف، أو يمكن أن يتاح مستخلص لها يعرف بما جاء فيها. ويبقى الرجوع إلى النص الأصلي مرتبط بالحضور الشخصي للمستفيد، على أن يستشار صاحب العمل في أي الخيارين يفضل. أصبح الحصول على النص الإلكتروني للأطروحات للمكتبات الجامعية إلزامي ووضعه في قرص، المشكلة في حقوق المؤلف التي يجب المحافظة عليها، لذا يجب اخذ الاحتياطات لوضعها تحت تصرف المستفيدين وحماية المؤلف.

**6- تحدي التعليم والإعارة عن بعد:** إن الانتقال من الجامعة التقليدية إلى الافتراضية، والتعليم عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أو بالأحرى استخدام الإنترنت، سيفتح أبواب جديدة أمام الراغبين في تحصيل شهادات علمية من جامعات عربية أو عبر العالم. ويزيد من حظوظ ذوي الارتباطات العملية أو العائلية -الأم في بيتها- حيث أن الحصول على شهادة جامعية من منزلك أصبحت أمرا واردا في أي علم أو تخصص تريده، وبكل الدرجات العلمية؛ بفضل ما تتيحه هذه العوالم الافتراضية من تقنيات اتصالية عالية. فأين ستكون المكتبة الجامعية من هذا؟ لظالما كانت المكتبات الجامعية القلب النابض للجامعة ومقصد كل الطلبة والباحثين ولكن أين المكتبة الجامعية؟ وأين الباحث في ظل الجامعة الافتراضية والتعليم عن بعد؟ يجب على المكتبات، أن توفر منافذ لها عند كل حرم جامعي افتراضي، تعرف من خلالها برصيدها وتتيح البحث فيه. بل أكثر من ذلك، الوصول إلى النص الكامل لمصادر المعلومات، لتعميم الفائدة لكل طالبي العلم عبر العالم، متجاوزة بذلك عاملي الزمان والمكان. وذلك عبر تفعيل الإعارة عن بعد وتحسين ظروفها، من خلال خدمة راقية للمستفيدين في جميع أشكال الرصيد، وإتاحتها سواء إلكترونيا إذا كانت المسافات بعيدة، أو تحديد إمكانية إتاحتها



بالوسائل التقليدية، ويستحسن أن يكون التعامل في هذه الحالة مع المكتبات وليس مع الأفراد لسهولة متابعة المؤسسات في حالة التجاوزات، مقارنة مع متابعة الأفراد. (عميمور، 2012، 97-98)

### ثالثا: تحديات الجامعة الجزائرية في تطوير المكتبة: بين الرغبة في التغيير ومواجهة التحديات:

إن الجامعة الجزائرية اليوم مطالبة بنقل واستيعاب مختلف أشكال التكنولوجيات ضمن ديناميكية الحركة التغييرية التي يشهدها المجتمع المعلوماتي. وبالتالي فلا بد أن نوفر كل الآليات والإمكانات التي تخلق البيئة الملائمة لجودة الأداء في المؤسسة الجامعية، وتحديدًا في مجال الإنتاج الفكري والوثائقي العلمي الذي يمكن المحافظة عليه من خلال الاهتمام بآليات حفظه ونشره في المكتبات الالكترونية. وهي مطالبة كذلك بمراجعة سياستها فيما يخص تطوير مجموعاتها، حيث أصبحت المكتبة الالكترونية وسيط هام بين المستخدم والإنتاج الفكري سواء كان محليا أو عالميا،

لذلك وجب على الجامعة الجزائرية أن ترفع التحديات السابقة (تحدي الانترنت، وتحدي المكتبات الالكترونية، وتحدي الأطروحات الالكترونية وتحدي الوسائط المتعددة، وتحدي الدوريات الالكترونية، وتحدي التعليم والإعارة عن بعد... الخ) بهدف مواكبة الحداثة والمعاصرة وتطوير المجتمع الأكاديمي وتطوير خدمات المعلومات حسب احتياجات الباحثين والطلبة والمستخدمين بصفة عامة.

### رابعا: موجة الرقمنة والمكتبات الرقمية:

تعرف المكتبة الرقمية بأنها تلك المكتبة التي تقتني مصادر معلومات رقمية، سواء المنتجة أصلا في شكل رقمي أو التي تم تحويلها إلى شكل رقمي، ولا تستخدم مصادر تقليدية مطبوعة بغض النظر عن أن تكون متاحة على الانترنت أولا، وتجري عمليات ضبطها ببليوغرافيا باستخدام نظام آلي، وبتاح الولوج إليها عن طريق شبكة حواسيب سواء كانت محلية أو موسعة أو غير شبكة الانترنت. وبرزت وظيفة المكتبة الرقمية كمنتج لحركة "الرقمنة" التي طغت على أنشطة مرافق المعلومات عبر العالم مع بداية التسعينات، خاصة مع تسجيل تطور مذهل على محورين أساسيين، وهما صناعة الحواسيب وشبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية، اللذين مهدا للكثير من التطبيقات التكنولوجية في المكتبات ومراكز التوثيق والأرشيف وبذلك أصبح التحول نحو المكتبة الافتراضية الرقمية، حتمية خيار وليس اختيار، فقد ساهمت في عالم المكتبات والبحث المكتبي في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي،



وفتحت آفاق جديدة نحو البحث العلمي في مختلف مجالاته. كما ساعدت الشبكة العالمية، التكنولوجيات الجانبية التي تساهم في تيسير تزويد مواقع الإنترنت بالمعلومات، ومن مثيلاتها الأجهزة الرقمية سواء الصوتية، التصويرية، الضوئية، وخاصة تكنولوجيا المسح الضوئي والتعرف الآلي على الحروف "OCR"، التي كان لها الفضل في تحويل الرصيد الورقي إلى شكل رقمي مخزن على حوامل إلكترونية ورقمية، ومن ثم إتاحتها إلى الباحثين من خلال المكتبات الرقمية. ونجد ظاهرة "الرقمنة" طرحت في المكتبة الجامعية الحديثة كمرحلة انتقالية مصاحبة لتطور شبكات الاتصالات، من المعلومات الورقية إلى المعلومات الرقمية غير محدودة الانتشار في الزمان والمكان، والرقمنة في حقيقة الأمر هي امتداد لعمليات الحوسبة والتأليه التي انتشرت في بيئة مرافق للمعلومات خلال فترة السبعينات والثمانينات. وعموما يبدو جليا أن موضوع الرقمنة في بيئة مجتمع الجامعة أصبح يمثل محور الدراسات والاهتمامات العلمية والأكاديمية في الكثير من الدول العربية، وبرز حتى كمحور أساسي ضمن خططها التنموية والسياسية والتعليمية، لذلك أصبح يفرض علينا لاسيما من الناحية السوسيو مهنية قيما أخرى بديلة، خاصة إن الرقمنة بدأت تدخل في الكثير من المكتبات في الجامعات الجزائرية وأساليبها (غير رسمية) كواقع فرضته التطورات المحلية لمجتمع الألفية الثالثة البيئة العالمية الرقمية الجديدة، لما لها من فوائد جمة واتجاهات متعددة ومختلفة في إستراتيجية خدمات المستفيدين.

### خامسا: نحو رؤية إستراتيجية في تطوير آليات الرقمنة في الجامعة الجزائرية:

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



- فتح النقاش في الملتقيات والمؤتمرات الوطنية والدولية وتقييم واقع تكنولوجيا المعلومات في مكتبات الجامعة الجزائرية، واقتراح أفضل التوصيات لرفعها إلى المسؤولين بهدف تهيئة البيئة الملائمة لاستخدامات التكنولوجيا في الجامعة الجزائرية.
  - تقديم تمويل سنوي مخصص لدعم المكتبة الجامعية وأتممتها في أحسن الظروف المادية والبشرية، شريطة وجود برنامج جيد لتسيير الموارد وتوسيع التجربة في المراحل اللاحقة.
  - العمل على ربط المكتبة الجامعية بالمكتبات العالمية مما يخلق بيئة تكنولوجية علمية متخصصة في جميع تخصصات ومشاريع المناهج الدراسية في الجامعة.
  - تدريس تكنولوجيا المعلومات ومهاراتها الأساسية في كل أطوار المستويات التعليمية، من أجل تسهيل الولوج إلى البيئة السوسيو تكنولوجية لنجاح تطبيقات التكنولوجيا في كل الاستخدامات لاسيما المكتبية منها.
  - تنسيق جهود الجامعة في رقمته مصادر المعلومات الرسمية خاصة على المستوى المحلي.
  - تشجيع البحوث التطبيقية في الجامعة الجزائرية لتطوير نظم وبرمجيات تتلاءم والمتطلبات المحلية وتتوافق مع المعايير الدولية لدعم النشاطات والوظائف المختلفة بالمكتبات الرقمية.
  - إعداد البرمجيات المناسبة لأتمتة أعمال المكتبة وخاصة موضوع استرجاع المعلومات.
  - تدريب الكادر المكتبي، لفهم واستيعاب كامل إمكانيات تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في المكتبات الجامعية.
  - تأمين صيانة البرمجيات والشبكات والتجهيزات الالكترونية وتطويرها.
  - خدمة قواعد معطيات الوسائط المتعددة وكذلك تزويد المستفيدين بإمكانية النفاذ إلى الانترنت.
  - بناء محركات بحث يمكن أن تساعد مستخدمي المكتبة في العثور بسهولة على المعلومات المطلوبة.  
(//https://manifeste.univ-ouargla.dz)
- وعليه فالمكتبات الجامعية وبظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات شهدت تطورات، وتحديات متعددة لتقديم خدماتها كتحدي الانترنت وتحدي المكتبات الالكترونية، وتحدي التعليم والإعارة عن بعد، مما أعطاه دور أكبر في التعلم والعملية التعليمية في الجامعات وأكسبها أهمية أكبر في البحث العلمي، وهذا ما أدى بالجامعات الجزائرية إلى العمل على التخطيط الاستراتيجي لتطوير المكتبات وتحسينها لمواكبة التطورات العالمية.



### ثالثاً: إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات:

#### 1: مفهوم الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات

##### أولاً: الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات:

الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات ليست وليدة العصر الحالي، بل كانت موجودة منذ القدم حيث أن المكتبي اليوناني "كاليمachus" تمكن من وضع فهرس، وبذلك هو أول من حاول إعطاء صفة الدقة والجودة للعمل المكتبي، ثم جاء "أوليفر كارسو" صاحب فكرة "أفضل الكتب لأكثر الناس بأقل تكلفة". جاء بعده "رانجتان" بقواعده الخمسة، التي أبرزت من خلالها ضرورة العمل بطريقة اقتصادية، لخدمة جميع الأطراف المشكلة لدورة العمل المكتبي. (رحايلي، 2005، 25-26).

لذا أصبحت الهيئات الممولة للمكتبات ومراكز المعلومات معنية بتوفير خدمات جيدة مع الحفاظ على معدل أقل من التكلفة، من خلال إعداد أساليب فنية متنوعة للمساعدة في القياس والتقييم، حيث إنهما يؤديان دوراً مهماً في تطوير خدمات المكتبات ومراكز المعلومات للرفع من مستوى كفاءة خدماتها وتطويرها كما وكيفا، فالنموذج يبدأ بالقياس وينتهي بالتقييم حيث يعتبر القياس وسيلة للتقييم، فلا تقييم بدون قياس، وهذا يعني أن التقييم اعم واشمل من القياس. ولهذا فدعم معايير المكتبات ليس موضوعاً جديداً ولكن الجديد يكمن في عملية استخدام الطرق العلمية والأساليب الإحصائية الحديثة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة، وكذلك في وضع المعايير الملائمة وتقويم مستويات عالية من الأداء الإداري. ويعتبر عام 1941 بداية دخول المعايير "في مجال المكتبات والمعلومات" وذلك عندما وضع اللبنة الأولى لقواعد "panityz" الفهرسة الوصفية، وقد استخدمت كلمة معايير في هذا المجال منذ نهاية القرن التاسع عشر وبالضبط سنة 1894 عندما تبنت جامعة ولاية نيويورك عبارة الحد الأدنى من المتطلبات لمعايير المكتبات والمعلومات وخاصة بعد إنشاء وظهور الجمعيات والاتحادات الوطنية والدولية. ونجد الجودة في المكتبات الأكاديمية تعود إلى صدور العديد من الأدلة والكتيبات التي تشير إلى قياس أداء المكتبات بهدف التأكد من سرعة استجابتها الدقيقة لاحتياجات مستفيديها اقتناء وتوفير وتسليماً وبأقل تكلفة، وتعد جامعة أوريغون الحكومية من أوائل الجامعات التي تبنت مدخل الجودة الشاملة سنة 1989 ثم قامت بالتطبيق الفعلي له سنة 1990 في مكتباتها بهدف تحسين خدماتها، تلتها محاولة



مكتبة جامعة هارفارد، ثم اتسعت إلى باقي الدول الأخرى، أما على المستوى العربي فلا يوجد اثر سوى محاولة جامعة الملك عبد العزيز في مبادرة لتطبيق هذه الفكرة. (بوعافية، 2006، 90-91)

### ثانيا: مفاهيم تتعلق بالجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات

- الجودة هي الثقافة التي ينبغي ان تتبنى من جميع العاملين بالمكتبات.
- تغيير الثقافة المتبعة في المكتبة وهذا يحتاج الى الالتزام بمتطلبات الجودة الشاملة من قبل الإدارة العليا أولا ومن ثم من قبل جميع رؤساء الأقسام المختلفة لتطوير الجودة.
- الجودة يمكن الحصول عليها بالتعاون والعمل بروح الفريق الواحد للوصول الى خدمات عالية الجودة بأقل تكلفة ممكنة.
- العمل الروتيني في إدارة بعض الأعمال داخل المكتبة لا يعني بالضرورة انه غير مناسب، ولكن من الممكن العمل على رفع أداء إدارة هذه الأعمال، من ناحية سرعة الإنجاز وتفويض السلطة وعدم الازدواجية في اتخاذ القرار والإلتقان في العمل مما ينعكس إيجابيا على تحقيق الجودة المنشودة.
- تهدف المكتبة من تحقيق الجودة إلى تلافي حدوث الأخطاء وليس إلى كشفها، وان الهدف ليس تحقيق الجودة فحسب، وإنما هو العمل على مواصلة التطوير والتحسين.
- تطبيق الجودة يحتاج إلى جهد وتخطيط، لأنها سوف تواجه بمقاومة ليست باليسيرة في بادئ الأمر، من قبل الذين لا يؤمنون بهذا الأسلوب العلمي الإداري التطويري. (النفهني، 2014)

### ثالثا: تعريف الجودة في المكتبات الجامعية:

تُعرف بأنها " ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمة المكتبية إلى مجموعة خصائص محددة تكون أساس المعلوماتية، وطريقة الأداء، من أجل تلبية الاحتياجات والتوقعات في تصميم خدمات المستفيدين، وتحقيق رضاهم عن الخدمات المكتبية. التي تقدمها المكتبة، والتي تُعبّر عن مدى استيفاء المدخلات، والعمليات والمخرجات، الجامعية في المكتبة لمستويات محددة تُشكّل في مجملها معايير الجودة". (حمارشة، 2015، 3)



رابعاً: أهداف الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات:

- التخطيط الاستراتيجي قصير وطويل الأجل للمكتبات ومراكز المعلومات.
- بناء القدرات المؤسسية للمكتبات ومراكز المعلومات.
- تحديد رؤية ورسالة للمكتبات ومراكز المعلومات
- تقويم الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات.
- توفير إدارة مالية جيدة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بقسم تنمية المكتبات ومراكز المعلومات.
- إرضاء المستفيدين من المكتبات وتلبية احتياجاتهم.
- حدوث تغيير وتطوير في أسلوب الإدارة وجودة الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات، والتقليل من إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة. (خضير، 2012، 590)

خامساً: أهم المتطلبات التي تحتاج إليها المكتبات الجامعية لتطبيق منهج الجودة الشاملة:

- تهيئة مكان العمل، والثقافة التنظيمية، في المكتبات ومراكز المعلومات.
  - قياس الأداء للجودة من خلال نتائج قابلة للقياس.
  - إدارة فاعلة للموارد البشرية بالجهاز الإداري والفني بمراكز المعلومات والمكتبات.
  - تعليم وتدريب مستمرين لكافة الأفراد العاملين بمراكز المعلومات والمكتبات.
  - تبني أنماط قيادية مناسبة لنظام إدارة الجودة الشاملة، تُكفّل بها المنظمة الأم التابعة لها مراكز المعلومات والمكتبات.
  - مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.
  - تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة. (خرميط، 2014، 495)
- ولذلك يجب على المكتبة أن تتبنى فلسفة ورؤية الجامعة التي تعمل داخل منظومتها في تطبيق عناصر الجودة الشاملة فيها، وأن تعمل على تطوير جميع مدخلاتها، وهذا يتطلب تكاتف جهود القائمين على هذه المؤسسة، من أجل تحقيق الحد الأعلى من النوعية في مخرجات العملية التربوية والتعليمية. (حمارشة، 2015، 3)



2: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

أولاً: تعريف إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

هي فلسفة شاملة للحياة والعمل في المكتبات الجامعية، بما يحدد أسلوب الممارسة الإدارية والمعلوماتية المبني على مجموعة من المبادئ التي ترمي إلى تقديم خدمات مكتبية متميزة للمستخدمين الداخليين والخارجيين، بهدف إيجاد بيئة ثقافة تنظيمية في المكتبة تعمل على تحديد أهداف المكتبة الجامعية ورسالتها، وتعتمد بشكل أساسي على تلبية احتياجات المستخدمين من الخدمات المكتبية، والاهتمام بطريقة أداء العمل، والوصول إلى التحسين المستمر لعمليات تقديم المعلومات، واستخدام إجراءات تمنع وقوع الأخطاء، وتطوير مخرجات الخدمة المكتبية على أساس العمل الجماعي، من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات وتحسين الجودة في المكتبة الجامعية، وتقدير جهود العاملين وتشجيعهم على الإبداع والابتكار، والاهتمام بصفة مستمرة بتطوير أساليب تأدية الخدمات بتقييم مستوى جودة الخدمات المكتبية عن طريق التغذية الراجعة بما يضمن رضا العاملين والمستخدمين. (أبو عيد، 2014) وعليه فإن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة ومبادئ للتحسين والحفاظ على نوعية أداء المكتبة وجودتها. فهي تعمل على توفير المعلومات الصحيحة للمستخدمين في الوقت والمكان والتكلفة المناسبة.

ثانياً: أهمية إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

- تمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.
- تزيد من الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع.
- تزيد من كفاءات الإداريين والعاملين في المؤسسات، ويرفع مستوى أدائهم.
- تزيد من الوعي والانتماء إلى المؤسسة، من قبل الطلاب والمجتمع المحلي.
- تؤدي إلى الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين في المؤسسة للعمل بروح الفريق.
- توفر جواً من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسة.
- تؤدي إلى تقويم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات بشكل مستمر.
- تزيد من إرضاء المستخدمين وتلبي احتياجاتهم مهما كان حجمها ونوعها. (حمارشة، 2015، 3)



ثالثاً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات الجامعية:

يحدد ريجز المبادئ المميزة لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية على أنها:

- ❖ الإدارة بالحقيقة: أي اتخاذ القرارات الخاصة بالمكتبة بعد إجراء تحليل دقيق للبيانات التي جرى تجميعها.
- ❖ إلغاء الحاجة لإعادة العمل مرة ثانية، لان العمل المكتبي يتسم بالكثافة، وبالتالي يجب تبسيطه مع التأكد من انه يتم القيام به بالشكل الصحيح منذ المرة الأولى.
- ❖ احترام الناس وأفكارهم، حيث يجب الآخذ بعين الاعتبار أن العاملين هم أهم الموارد البشرية على الإطلاق، وبالتالي لابد من تشجيعهم على لفت الانتباه للمشكلات دون خوف من الإدارة.
- ❖ تحويل السلطة للأشخاص، وذلك بمنح العاملين الثقة بقدرتهم على أداء العمل المسند إليهم ومنحهم السلطة الملائمة لاتخاذ القرارات التي من شأنها تحسين جودة العمل. (الترتوري وجويحان، 2006، 208).

وعليه فتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات يعتمد على مبادئ تعتبر أساليب وممارسات معيارية وقياسية لخلق التميز في أداء خدمات المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات.، (كالثقة في القدرات. الاحترام للأفكار، العمل الصحيح للوهلة الأولى... الخ) .



### خلاصة:

أضحت الجودة الشاملة مطلب أساسي في المنظمات المختلفة منها المكتبات الجامعية التي شهدت تطورات، وتحديات متعددة في تقديم خدماتها مع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كتحدي الانترنت، وتحدي المكتبات الالكترونية... مما أعطاه دور وأهمية أكبر في البحث العلمي، وهذا ما أدى بالجامعات الجزائرية إلى البحث عن استراتيجيات التحسين في المكتبات لمواكبة التطورات العالمية، من خلال استراتيجيات وأساليب إدارة الجودة الشاملة، التي تعد ممارسات ومبادئ وأنظمة لإنجاح الأعمال المختلفة بالمكتبات الجامعية التي تسعى إدارتها إلى تحسين ورفع مستوى جودة أداء أعمالها وخدماتها المقدمة للمستفيدين من طلاب وباحثين وأساتذة إلى الأفضل.

# الفصل الثالث

القياس والتقييم المتكامل للجودة والأداء في الخدمات المكتبية الجامعية

تمهيد

اولا: أفضل الممارسات القياسية لمؤشرات الاداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية

1: الاسهامات الاجنبية

الفئة الاولى: المعايير الموحدة الشاملة

الفئة الثانية: المعايير الموحدة الجزئية

2: الاسهامات العربية

ثانيا: مقاييس جودة الخدمة والاداء في المكتبات الجامعية

1: مقاييس جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات

2: مقاييس تقييم الاداء المؤسسي بالمكتبات الجامعية

ثالثا: العلاقة التكاملية لمقاييس الاداء والجودة في تقييم الخدمات المكتبية الجامعية

1: التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بالجودة والاداء في مؤسسات المعلومات

2: القياس المتكامل للجودة والاداء بالمكتبات ومراكز المعلومات

خلاصة



### تمهيد:

من خلال الدراسات والأبحاث التي تحدثت عن الممارسات القياسية للجودة والأداء في خدمات المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات، لاحظنا أن معظمها استعمل أساليب ومقاييس غير متكاملة ومجزئة في قياس وتقييم مستوى الجودة والأداء في الخدمات المكتبية المقدمة للمستخدمين. وهذا ما يكلف المكتبات الجامعية مالياً ومعنوياً (الوقت، الجهد) في قياسهم وتقييمهم لخدمات المكتبات مثل: استعمال مقاييس جودة الخدمة، التي تركز على الجودة الذاتية من خلال آراء المستخدمين من المكتبة، وكذلك استعمال مقاييس الأداء المؤسسي التي تركز في قياسها على الجودة الموضوعية للمكتبات، وهذا ما أدى بالباحثة في الدراسة الحالية إلى البحث عن التكامل بين مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي، للحصول على ممارسات قياسية متكاملة تقيس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية.

وعليه فالباحثة في هذا الفصل قامت أولاً بعرض المحاولات وأفضل الممارسات القياسية لمؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية، وأصنافها من معايير وأساليب في قياس وتقييم أداء وجودة المكتبات الجامعية، ثانياً قامت بعرض مفاهيم مقاييس جودة الخدمة، ومقاييس الأداء المؤسسي، وتم فيها التعرف على مفهومهما بدقة أكثر، حيث تم ذكر أبعادهما ومؤشرات قياسهما وأنواعهما، وكذلك المفاهيم المتعلقة بهما، ثالثاً قامت بعرض العلاقة التكاملية لمقاييس الأداء وجودة الخدمة في تقييم الخدمات المكتبية الجامعية، وتم فيها التعرف على العلاقة بين جودة الأداء والتخطيط الاستراتيجي وكذلك العلاقة التكاملية لمؤشرات الأداء والجودة في تقييم جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية.



### أولاً: أفضل الممارسات القياسية لمؤشرات الأداء وجودة الخدمة المكتبية الجامعية:

وهي المعايير وأفضل الممارسات في المكتبات الجامعية التي تعمل على قياس وتقييم أداء وجودة الخدمات المكتبية للرفع من مستواها إلى الأفضل، والتي جاءت من خلال محاولات كثيرة وممارسات قياسية نتجت عنها معايير وأساليب لقياس وتقييم أداء وجودة المكتبات ومراكز المعلومات، وقبل التعرف على أفضل الممارسات والمعايير في المكتبات نقوم بتعريف بعض المصطلحات المتعلقة بالموضوع كالقياس والتقييم للتعرف أكثر على معناها في الدراسة.

- **تعريف القياس:** القياس لغة من الفعل الثلاثي "قاس" بمعنى قدر، ونقول قاس المرء الشيء بغيره أو على غيره أي قدره على مثاله، وتقدر الأشياء تقديراً كمياً عن طريق استخدام أداة مقننة. والقياس هو "إجراء يخصص من خلاله الباحثون أرقاماً-إعداداً أو رموزاً أخرى-لخواص تجريبية وفقاً لقواعد معينة". (الطويل، 2004، 161). وكذلك القياس هو العملية التي نحصل خلالها على قيمة رقمية "درجة" لصفة من الصفات أو خاصية معينة وفقاً لبعض المعايير والمحاكاة. (بركي، 2017، 201)

- **تعريف التقييس:** تعرفه المنظمة العالمية للتقييس (الايزو) " بأنه سياق يتمثل في تقدير الفاعلية والنجاعة والملائمة لخدمة أو مؤسسة. (قدوده، 2002، 214)

- **تعريف التقييم:** يعد من العمليات الهامة في الوقت الحالي، حيث ورد تعريفه في معيار "ايزو" 11620 على أنه: "عملية تقدير فعالية وكفاءة وفائدة وملائمة خدمة أو مصلحة". (بوكرزاة وبن سالم، 2020، 165)، وهو كذلك قياس الفارق بين ما هو منتظر وبين ما تم تحقيقه فعلاً ويعتمد القياس في هذه الحالة على المواصفة وهناك طرق مختلفة لإجراء التقييم، يمكن تقسيمها حسب مقاربتين: الأولى تنصب على دراسة المستفيدين ورضاهم، والثانية تركز على قياس الأداء لجميع أنشطة المكتبة.

- **مؤشر الأداء:** تعد المؤشرات أداة أساسية لقياس الأداء، حيث تعرف منظمة (الايزو) مؤشر الأداء بأنه عبارة عن أرقاماً أو رموزاً أو كلمات ما خوذة من إحصائيات المكتبات أو من بيانات أخرى وتستخدم للتعريف بخصائص أداء المكتبة. (قدوده، 2002، 214)



-تعريف التكامل: التكامل لغويا أصله من الفعل كمل، وتدور مادة هذا الفعل حول التمام والجمال قال في اللسان: تكامل الشيء وأكملته أنا، وأكملت الشيء أي أجملته وأتممته، وأكمله هو وستكمله: كمله وجمله وكمله: أتمه وجمله.(ابن منظور، 1882، 3930)

-التكامل اصطلاحا: وهنا يشير التعريف إلى التكامل المعرفي وهو الجهود المبذولة من اجل توحيد جسد أو هيكل المعرفة المتناثر والمتشظي بين العلوم والحقول، وكذلك بين المعرفة النظرية والتطبيقية وقد يحدث التكامل بمستويات متفاوتة. (الحبيب، 2001، 3)

وعليه ومن خلال التعريفات فعلية القياس والتقييم هي مفاهيم مكملة لبعضها من خلال البدء بتقدير الأشياء بمعايير مناسبة(القياس) ثانيها التعرف على الفارق بين ما تحقق ومالم يتحقق(التقييم). وهذا ينطبق على مجال المكتبات حيث يتم تقدير مستوى أداء الخدمة المكتبية من خلال عملية التقييس بالمعايير والمقاييس المناسبة لها أو المتكاملة لمعرفة الفارق بين ما تحقق فعلا ومالم يتحقق فعلا من جودة في أداء الخدمة المكتبية بالجامعة.

لذا فمحاولات القياس والتقييم في المكتبات ومراكز المعلومات، تولدت عنها ممارسات ومواصفات تعد معايير وأساليب للقياس والتقييم للأداء والجودة بالمكتبات الجامعية ومراكز المعلومات.

### 1- الإسهامات الأجنبية:

وتمثل أفضل الممارسات في المكتبات الجامعية، حيث صنفت هذه إلى فئتين، حسب الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) لعام 2013 م وهي: المعايير الموحدة الشاملة والمعايير الموحدة الجزئية.

الفئة الأولى: المعايير الموحدة الشاملة أي التي تغطي اغلب أو معظم جوانب العمل في المكتبات الجامعية، مثل الإدارة، وتنمية المكتبات، والمباني، والتسهيلات، والعمليات الفنية، والعاملون...الخ. والحقيقة ما صدر من معايير في هذه الفئة قليل نسبيا. وجلها أجنبية وهي:



• معايير جمعية مكتبات الكليات والمكتبات البحثية (أمريكا): (ACRL)

**Standards for college Libraries Association of college and Research Libraries**

بدأت الجهود لإعداد معايير عام 1967، انطلاقاً من المعايير الموحدة لمكتبات الكليات التي صدرت من 1959 من جانب جمعية مكتبات الكليات والمكتبات البحثية (ACRL)، وبالفعل تم تشكيل لجنة مشتركة جمعية مكتبات الكليات والبحوث وجمعية مكتبات البحوث (Association of Research Libraries (ARL)) استمرت هذه اللجنة المشتركة بين الجمعيتين في العمل منذ 1967 حتى 1987 حيث صدرت أول معايير وحدة للمكتبات الجامعية بأمريكا عام 1979 بعنوان: (Standards for Université Libraires) والتي قدمت إطار عام يمكن من خلاله الحكم على جودة المكتبة الجامعية، ثم تم مراجعة المعايير الجامعية هذه وتم صدور معايير جديد في 1989، وفي 2004 وفي أكتوبر 2011 قامت جمعية مكتبات الكليات والمكتبات البحثية (ACRL) من خلال لجنة الاعتماد والمعايير التابعة لها بإصدار مجموعة من المعايير بعنوان: "Standards for Libraries in Higher Education" وذكرت في مقدمة هذه المعايير (ACRL)، 2011 بأنها تحل محل جميع المعايير السابقة الصادرة عن الأقسام التابعة لها وهي:

-قسم مكتبات الكليات **College Libraries Section CLS**.

-وقسم المكتبات الجامعية **University Libraries Section CLS**.

-وقسم مكتبات الكليات المتوسطة وكليات المجتمع **Community and Junior**.

وتصلح هذه المعايير الموحدة للتطبيق في جميع المكتبات الأكاديمية مع مراعاة كل مكتبة البنية المتقدمة لمستفادها، وتتكون هذه المعايير من تسعة مبادئ أساسية يندرج تحت كل مبدأ مجموعة من مؤشرات الأداء. وهذه المبادئ هي: (الكفاءة المؤسسية-القيم المهنية - الدور التعليمي-الاكتشاف -

المجموعات-المساحة-الإدارة-العاملون). (شاهين وآخرون، 2013، 16-22)



• معايير الجمعية الفلبينية للمكتبات الأكاديمية والبحثية (الفلبين):

(2010)Libraries.Philippine Association of Academic and Researc (PAARL)

أصدرت عام 2000 مجموعة من المعايير الموحدة التي تخدم كخطوط إرشادية، لتقييم جودة المكتبة الجامعية والكليات بهدف التحسين المستمر، وزعت على ستة محاور رئيسية وهي (الإدارة - الدعم المادي - المجموعات - العاملون - الخدمات - التسهيلات المادية)، ثم روجعت في 2010 وأصدرت مسودة نهائية مقترحة، توجه هذه المعايير إلى المكتبات التي تدعم وتساند برامج أكاديمية سواء قبل التخرج أو بعده، وزعت على ثمانية محاور.

• معايير الجمعية الكندية لمكتبات الكليات والمكتبات الجامعية بعنوان:

Canadian Association of College and University Libraries(CAUL)

لم تضع الجمعية معايير موحدة بالمعنى المتعارف عليه للمعايير ولكنه أدرجت القضايا والموضوعات التي تكون محور للمعايير، واكتفت بسرد إشارات مرجعية بما صدر من معايير موحدة او خطوط إرشادية تحت كل محور من هذه المحاور وهي: (الإتاحة، الإدارة، الميزانية والتمويل، الاتصال والتكامل، التعاون، تنمية المجموعات، التسهيلات، التعليم، التخطيط، الموارد، الخدمات، العاملون، الإحصاءات).

**الفئة الثانية: المعايير الموحدة الجزئية:** وهي في غالبيتها من نوعية الخطوط الإرشادية وأفضل الممارسات، التي تركز إما على برنامج محدد، أو خدمة محددة (شاهين وآخرون، 2013، 25-26). وتعتبر أدلة وأدوات تقييم ومؤشرات أداء لجودة المكتبات الدولية نذكر أهمها:

• الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (الإفلا IFLA):

هو عبارة عن اتحاد مستقل دولي يضم الجمعيات غير الحكومية، أنشئ بهدف تنمية التعاون في مجال المكتبات والبيبليوغرافيا، كذلك القيام بالبحوث والدراسات وتقديم الاقتراحات والتوصيات الخاصة بالعلاقات الدولية لجمعيات المكتبات، تأسس الاتحاد سنة 1927م حيث اخذ في البداية اسم اللجنة الدولية للمكتبات والبيبليوغرافيا إلى غاية 1929 أين سمي باسمه الذي يعرف به الآن ويصدر الاتحاد عدة مطبوعات بهدف تنمية وتنشيط التقنيين والتعاون الدولي. (بوعافية، 2006، 105) حيث يضم



مجموعة من الخطوط الإرشادية حول قسم التزويد وتنمية المجموعات، وأقسام الإعارة بين المكتبات وخطوط إرشادية أخرى خاصة بقسم مباني المكتبات وتجهيزاتها. (شاهين وآخرون، 2013، 34) واقترحت الافلا إرشادات عبارة عن مؤشرات لقياس الأداء موزعة على أربعة أصناف وهي: الموارد والجمهور والتكاليف واستخدام المكتبة (وهي تتماشى مع المكتبات ذات الحجم الكبير). (قدوره، 2002، 216).

### • المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (الأيزو iso):

#### (International Organization for Standardization)

اسمها هو (iso) اعتمادا على الكلمة اليونانية isos والتي تعني Equal. وهي منظمة عالمية للمواصفات مقرها جنيف. (ابراهيم، 2008، 63). تأسست سنة 1947 وتمثل اتحاد دوليا للمنظمات الوطنية للتقييس تضم حاليا أكثر من 140 عضوا، واحد من كل بلد، تتمثل مهمة الأيزو في تشجيع تطور التقييس، والأنشطة المتعلقة به في العالم بقصد تسهيل عمليات تبادل السلع والخدمات وكذلك لتحقيق تفاهم مشترك في المجالات الفكرية، والعلمية، والتقنية، والاقتصادية. تشمل منظمة iso أكثر من 2800 جهاز فني (لجان فنية، ولجان فرعية، ومجموعات عمل ومجموعات مختصة). نشرت منظمة iso أكثر من 13000 مواصفة قياسية دولية إلى يومنا هذا. (المنسي، 2011، 9) ولقد قامت المنظمة الدولية للتقييس (الايزو) بجهود استثنائية في تطوير وإصدار مجموعة من المواصفات الدولية تخدم قياس وتقييم أداء وأثر المكتبات، حيث أنها تحمل الصفة الدولية وتطبق في جميع دول العالم ولجميع أنواع المكتبات. وتاليا مجموعة المواصفات الرئيسية ذات العلاقة وهي:

-إحصائيات 2789: نشرتها لجنة الإحصاء والتقييم التابعة لمنظمة الايزو عام 1991 وتهدف إلى التعريف بالبيانات الإحصائية المساعدة على القيام بالمقارنة بين المكتبات. (قدوره، 2002، 216)

وجاء إصدار ايزو 2789: 2013 الإحصاءات الدولية للمكتبات، والتي تشجع على الممارسات الجيدة لاستخدام الإحصاءات لإداره المكتبة وخدمات المعلومات. ويؤكد الباحث على أهمية الإحصاءات في قياس وتقييم الأداء كونها المادة الخام للقياس. (أبو عيد، 2018، 7)

-مؤشرات أداء المكتبات / ايزو (iso) 11620: والتي ظهرت في عام 1998 وتنقسم إلى جزئين، جزء عام يتناول مجالات التطبيق، والمراجع، والتعريف بالمصطلحات، وإطار وصف مؤشرات الأداء



واستخدامها وتحديث المواصفة. جزء الملاحق يتكون من جزئين ملحق أ: يقدم قائمة مؤشرات أداء المكتبات حسب نوع خدمة المعلومات أو النشاط، ورأي المستفيد، والخدمات الداخلية. ملحق ب: تقدم وصف وتفسير لمؤشرات أداء المكتبات، الهدف من المؤشر، ومجال التطبيق وتعريفه وطريقة استخدامه، وتحليل نتائج القياسات، والمصدر والمؤشرات. وهذه المواصفة تتعلق أساسا بالخدمات التقليدية للمكتبة. (قدورة، 2002، 217).

وجاء إصدار ايزو 11620: 2014 والذي يضم مجموعة مختبرة ومقبولة ومتاحة من مؤشرات أداء المكتبات تنطبق على جميع أنواع المكتبات. تحتوي على وصف موجز لمؤشرات الأداء وكيفية جمع وتحليل البيانات اللازمة لذلك حيث تم تصنيف المؤشرات إلى أربعة مناظير على مبدأ بطاقة الأداء المتوازن للمكتبات.

ايزو 28118: 2009 مؤشرات أداء المكتبات الوطنية التي تضم مؤشرات أداء تخدم مجالات عمل المكتبات الوطنية حيث أن لها وظائف تختلف عن بقية المكتبات الأخرى مثل الإيداع القانوني والبيبليوغرافيا الوطنية وغيرها لذلك تم تصنيف مؤشرات الأداء إلى تسعة أقسام.

ايزو 16439: 2014 طرق وإجراءات لتقييم أثر المكتبات وهي المواصفة الأحدث والأعلى من ناحية التقييم تهدف لتقييم أثر المكتبات لغايات التخطيط الاستراتيجي وإدارة الجودة الداخلية للمكتبات، وتروج لدور وقيمة المكتبات في التعلم، والبحث، والتعليم، والثقافة، والحياة الاجتماعية والاقتصادية، وتخدم القرارات العليا لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمكتبات من خلال أثر المكتبات على الأفراد والمؤسسات، والمجتمع بشكل عام. (ابوعيد، 2018، 8)

## 2- الإسهامات العربية:

حرصت جميع الوثائق والمعايير الصادرة عن هيئات ومؤسسات وطنية وإقليمية للجودة والاعتماد في الدول العربية على أن تكون المكتبة احد المحاور الرئيسية من محاور ضمان جودة المؤسسة الجامعية، لكن الاختلاف كان في درجة التفاصيل التي تتعلق بالمكتبة، وفي وجود مؤشرات قياس أو عدم وجودها، وتوالى صدور معايير لضمان الجودة في الدول العربية بداية من الأفية الثالثة وذلك نتيجة لعدة عوامل، أهمها الضغوط المجتمعية على الجامعات لإعداد خريجين بهم مهارات لسوق



العمل، والالتحاق بركب الدول المتقدمة في التصنيفات الدولية للجامعات على المستوى الدولي، وفي ما يلي عرض سريع لبعض الدول العربية لما تناولته من معايير عن المكتبات الجامعية من خصائص ومؤشرات قياس وهي:

- **معيار اتحاد الجامعات العربية:** ويتكون من إحدى عشر جزءا، وجاء ما يتعلق بالمكتبات الجامعية موزعا ما بين المتطلبات العامة والموارد المالية والبشرية والتجهيزية المتوفرة.
- **المعيار الاردني:** ويتكون من اثنتي عشر جزءا وأُفرد للمكتبة جزءا خاصا هو الجزء السادس بعنوان "المكتبة ومصادر المعلومات" وهو من اشمل المعايير بتغطيته للجوانب المختلفة من وظائف وخدمات المكتبات الجامعية، ويتميز بوجود مؤشرات دالة عن كل جزء من جوانب هذه المكتبات.
- **معيار دولة الإمارات العربية المتحدة:** ويتكون هذا المعيار من إحدى عشر جزءا وجاء ما يتعلق بالمكتبة هو المحور السادس الذي جمع المكتبة مع تكنولوجيا المعلومات مع المعامل. وهناك معيار سلطنة عمان، والمعيار القطري، والمعيار الليبي والمعيار المصري، والمعيار السعودي، والمعيار السوري. وجميعها لها معايير تتعلق بالمكتبة.

وعليه نلاحظ ان عملية القياس والتقييم للخدمات في مجال المكتبات ومراكز المعلومات مرت بمحاولات وممارسات وإسهامات قياسية كثيرة أجنبية وعربية ، تولدت من خلالها معايير وأساليب لقياس وتقييم أداء وجودة المكتبات الجامعية والتي صنفها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) لعام 2013م إلى فئتين وهي: المعايير الموحدة الشاملة. كمعايير جمعية مكتبات الكليات والمكتبات البحثية (أمريكا)، و معايير الجمعية الفلبينية للمكتبات الأكاديمية والبحثية (الفلبين)، ومعايير الجمعية الكندية لمكتبات الكليات والمكتبات الجامعية (كندا)، والمعايير الموحدة الجزئية، كالمنظمة الدولية للتوحيد القياسي (الأيزو ISO)، والاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (الافلا IFLA)، وهناك معايير ومواصفات أخرى ساهمت في تطوير أداء وجودة خدمات المكتبات ومراكز المعلومات ،كمقاييس جودة الخدمة، ومقاييس الأداء المؤسسي، وغيرها. إن هذه الممارسات والإسهامات والمعايير العربية والأجنبية جاءت من اجل التحسين والتطوير في عمل ونشاط المؤسسات المكتبية منها المكتبات الجامعية للرفع من مستوى جودة أداء خدماتها إلى الأفضل.



### ثانياً: مقاييس جودة الخدمة والأداء في المكتبات الجامعية:

يعتبر قياس الجودة والأداء في خدمات المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات بمقاييس مناسبة من الأمور المهمة والأفعال المطلوبة حالياً للرفع من مستوى الجودة والأداء في خدمات مكتباتنا المقدمة للمستفيدين، كمقاييس جودة الخدمة ذات الأبعاد والمحاور المناسبة لخصائص الخدمة في المنظمات والمؤسسات المختلفة منها المكتبات ومراكز المعلومات، وأهم مقاييسها مدخل الاتجاهات سيرفبارف ومقياس مدخل الفجوة. سيرفكال، اللذان يشكلان الإطار العام لقياس جودة الخدمة. التي تعبر عن سلوكيات وتعاملات غير ملموسة يقوم بها الأفراد في المكتبة التي يعملون بها اتجاه المستفيدين، كالاستجابة الفورية والاستقبال الحسن... وغيرها، وهذه الخدمة أو السلوك متلائم مع المستفيدين ولا يمكن تخزينها أو تملكها. وكذا مقاييس الأداء المؤسسي والتي أهمها المقاييس المستتبطة من نظام بطاقة قياس الأداء المتوازن لقياس وتقييم مستوى أداء المنظمات والمؤسسات الإنتاجية أو الخدمية ومنها المكتبات ومراكز المعلومات، حيث يعبر الأداء عن ناتج السلوكيات أو النشاطات التي يقوم بها الأفراد في مؤسساتهم وهو تعبير عن الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمة، لتحقيق التميز في أداء الخدمات المكتبية المنجزة والمقدمة للمستفيدين.



## 1-مقاييس جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات:

إن معرفة الدور الفعال لمقاييس جودة الخدمة في تطوير عمل المنظمات المختلفة، يجعلنا نتوسع أكثر في هذه المقاييس، من خلال المفاهيم المتعلقة بها، وكذلك من خلال معرفة أبعادها ومؤشرات قياسها وأنواعها، وصولاً إلى الدور الفعال في تطويرها للخدمة من أجل الرفع من مستوى جودة أداء المنظمات المختلفة ومنها المكتبات الجامعية.

### أولاً: مفهوم جودة الخدمة:

التعرف على مفهوم جودة الخدمة بدقة وبوضوح أكثر للمفهوم يتطلب منا التعرف على مفهوم الخدمة وخصائصها أولاً.

أ-تعريف الخدمة: عرفت الجمعية التسويق الأمريكية بأنها "منتجات غير ملموسة، يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو خزنها، وهي تقريبا تفتقر بسرعة الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لا أنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة (يتعذر فصلها عن مقدمها) وغالبا تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها". (بوياح، 2011، 8)، وعرفت كذلك بأنها " عبارة عن تصرفات أوأنشطةأو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عنها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس". (بريش، 2010، 253). والخدمة كذلك هي "خبرة زمنية معاشه من طرف الزبون أثناء معاملته مع موظفي أو المعدات المادية على مستوى المؤسسة" (بن حاوية، 2008، 31)

وحسب (2006،Zeithaml & et.al) توصف الخدمة بأنها مجموعة من الأنشطة، تقدم من طرف لآخر وهي غير ملموسة ولا ينتج عنها تملك لشيء وان تقديمها يرتبط بشخص مقدمها، ولتجنب الخلط بين السلع والخدمات، لا بد لنا ان ندرك ان الخدمة ليست شيئا ماديا ولا يمكن تملكها، فالخدمة التي تقدم من مقدمي الخدمات هي خدمات غير ملموسة. فالخدمة تتصف بمجموعة من الخصائص كما يلي:



- ان الخدمة يغلب فيها عنصر اللاملموسية Intangibility بمعنى أن الخدمة غير ملموسة، لا ترى ولا تلمس وهي تكمن في ادراكات العملاء وتوقعاتهم حول المنافع التي يمكن أن يحصلوا عليها من خلال التعامل مع مقدمي الخدمات، إذ يكون لهذه المنافع دلالات عند تقييم العملاء لجودة الخدمة، أما العناصر الملموسة في الخدمة فتتمثل بالجوانب المادية المتوافرة في مكان تقديم كالأجهزة والمعدات والتصميم الداخلي والخارجي ومواقف السيارات وغيرها من التسهيلات الموجودة في البيئة المادية.
  - تتصف الخدمة بالتلازمية Inseparability في الإنتاج والتوزيع أي عدم إمكانية فصل إنتاج الخدمة عن مقدمها أثناء استهلاكها من قبل العملاء، بمعنى أن هناك ارتباطاً وتزامناً في إنتاج وتقديم الخدمة وبين الشخص الذي يقدمها، وأنه من الصعب فصل الخدمة عن شخصية مقدمها، فضلاً عن أن هذه الخدمة تباع ومن ثم يتم إنتاجها واستهلاكها، بعكس السلع المادية التي تنتج ثم تباع وتستهلك.
  - ان الخدمة تتصف بعدم التجانس في مخرجاتها Inconsistency بالرغم من ان جوهر الخدمة يوحي بوجود نوع من النمطية Typical في الأداء قد تؤدي إلى عدم وجود تنافس بين مقدمي الخدمات، الأمر الذي يتطلب ضرورة وضع معايير لمستوى مخرجات العملية الخدمية، وإيجاد مجالات أخرى للتنافس كجودة الخدمة من اجل الحكم عليها من قبل العملاء، الذين يستخدمون معايير خاصة بهم لتقييم نوعية هذه الخدمة، كما أن اختلاف تقديم الخدمة يحكمه اختلاف السلوك البشري الذي يشكل جزءاً لا يتجزأ من تقديم الخدمة.
  - تتصف الخدمة بعدم قابلية التخزين فهي ذات طبيعة هلامية وفائية Perishability وتنتج عند الطلب فلا يمكن تخزينها للمستقبل بهدف الاستخدام اللاحق أو البيع إذا إن ازدياد درجة الملموسية فيها يخفّض من فرص تخزينها ويزيد من درجة الفناية .
- هناك من يضيف خصائص أخرى كعدم انتقال الملكية، إذ لا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء والصناعة اللامركزية، واشتراك المستفيد من الخدمة في تسويق وإنتاج الخدمة، إضافة إلى معدل ضعف الإنتاجية. (الخالدي، 2012، 23-24)
- وعليه يمكن وصف الخدمة بأنها سلوكيات وتعاملات غير ملموسة يقوم بها الأفراد في المنظمة (المكتبة) التي يعملون بها اتجاه العملاء (المستفيدين)، وتكون متلازمة معه وتتم بحضوره، وغير متجانسة ولا يمكن تخزينها أو تملكها وغيرها من الخصائص والعوامل الأخرى، والتي صعبة من تعريف الخدمة، وعملية قياس وتقييم جودتها بدقة لدى الباحثين، لذا فالجودة في الخدمات هي مجازية بسبب هذه العوامل.



ب-تعريف جودة الخدمة:

-يعرفها(1885)(Parasuraman & et.al): جودة الخدمة تعني الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وادراكاتهم للأداء الفعلي لها". (جبلي، 2010، 71)

-ويعرفها الدرادكة وآخرون (2001) أنها ذلك الفرق الذي يفصل العميل عن الخدمة، والجودة التي يحسبها بعد استعماله للخدمة، او بعد تقديمها له. (فضل وآخرون، 2015، 21)

وينظر لجودة الخدمة كذلك بأنها: تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية " ويشير هذا التعريف، إلى أن جودة الخدمة هي محصلة التفاعل بين البعد الإجرائي (النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمات) والبعد الشخصي (طرق التفاعل والتعامل مع الزبون عند تقديم الخدمة من قبل مقدمي الخدمات وما يستخدمونهم من سلوكيات ومواقف ومهارات لفظية) مما يستوجب ضرورة الاهتمام بهاذين الجانبين. (رقاد، 2014، 15)

وحسب معلا (2007)، فالنقيّم للجودة يخضع لمعايير خاصة بالعملاء (المستفيدين) فيمكن التمييز بين ثلاثة مستويات من إدراك العميل للخدمة وهي:

1-الخدمة الجوهر Core Service: وتتمثل في المنفعة التي تلبي الحاجة للخدمة لدى العميل إذا ان ذلك يعد الدافع لطلب الخدمة.

2-الخدمة الحقيقية Actual Service: وتتمثل في مجموعة الخصائص المرتبطة بالخدمة التي تعبر عن مستوى متقدم من الطلب على الخدمة بمعنى درجة نسبية من الجودة يبحث عنها القليل من العملاء.

3-الخدمة المدعمة Support Service: وهي التي تعبر عن مضمون خدمي متكامل يرقى بالخدمة إلى مستوى تفضيلات وتوقعات العملاء ويعكس درجة عالية من الجودة الشاملة التي تصبح مطلبا للعملاء في ظل المنافسة العالية التي تضع أمام العميل حرية الاختيار من بينها. لذا فجودة الخدمة هي "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة".



وحسب أبو جليل (2007) تبقى معايير تقييم الجودة صعبة قياسا مع السلع المادية، إذ أن جودة الخدمة شيء معنوي تسيطر عليه جوانب الجودة الفنية التي تبدأ في معالجة التوقعات المعنوية الموجودة لدى العملاء فيما يخص الجودة، فيحكمون عليها بأنها درجة مطابقة ما يرونه من تقديم الخدمة لتوقعاتهم الأساسية، فمستهلكو الخدمات إنما يبحثون عن ما يشبع حاجاتهم ورغباتهم وذلك بتقييم هذه الخدمة حسب إدراكهم لها، إذ أن هذا الإدراك سوف يوجه تصرفاتهم بناء على أهدافهم وخبراتهم السابقة، وبناء عليه فقد ينظر للخدمة على أنها ذات مستوى متوسط قد تعد ذات جودة منخفضة مقارنة بتوقعات عالية. (الخالدي، 2012، 24-25)

#### ثانيا: أبعاد جودة الخدمة:

تتفق الدراسات الحديثة على أن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم المستفيد من جودة الخدمة لدرجة الامتياز والتفوق الكلي في أداء الخدمة يضاف إلى ذلك أن هذه الدراسات تتفق على أن جودة الخدمة من المفاهيم التي يصعب تعريفها بدقة وذلك بسبب الخصائص التي تتفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية... لذا فالمحاولات الخاصة بتحديد الأبعاد التي تتكون منها جودة الخدمات والعاملين متعددة ومتنوعة (خمريط، 2013، 506)، ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع أبعاد جودة الخدمة توصلنا إلأن هذه الدراسات لم تتفق فيما بينها حول ماهية تلك الأبعاد أو لعناصر الأساسية التي يتكون منها كل بعد، فقد تميزت بالتنوع والتباين من باحث إلآخر وشهدت تعديلات كثيرة تتماشى مع كل دراسة وفيما يلي عرض أشهر وجهات النظر حول هذا الموضوع:

#### أ: حسب تصنيف Lehtimen's (1982) and Lehtimen

يرى كل من Lehtimen's and Lehtimen وجود الخدمة ثلاث أبعاد رئيسية:

- جودة المؤسسة: يرتبط بالصورة الذهنية للمؤسسة لدى العملاء.
- الجودة المادية: التي تتضمن الجوانب المادية للخدمة مثل التجهيزات والمباني.



- **الجودة التفاعلية:** يشمل الجودة الناتجة عن التفاعل بين موظفي المكاتب الأمامية والعملاء، إضافة إلى التفاعل ما بين العملاء في حد ذاتهم.

#### ب: حسب تصنيف Gronroos (1982-1984)

يرى Gronow في دراسة له سنة 1982 ان أبعاد جودة الخدمة تصنف إلى جودة فنية وجودة وظيفية إلا انه أضاف بعدا آخر في دراسة له سنة 1984 وهو الصورة الذهنية للمؤسسة.

- **الجودة الفنية:** تعني ما يتم تقديمه للعميل فعلا، ويمكن قياسها بشكل موضوعي عن طريق العميل كما هو في المنتجات الملموسة، وعليه يمكن القول بان الجودة الفنية تشير إلى جوانب الخدمة الكمية.
- **الجودة الوظيفية:** تتمثل في طريقة وأسلوب تقديم الخدمة للعميل، وهي مرتبطة أساسا بالتفاعل الشخصي بين مقدم الخدمة ومتلقيها، وبالتالي فمن الصعب تقديرها بطريقة موضوعية كما هو في الجودة الفنية.
- **الصورة الذهنية للمؤسسة:** تعكس انطباعات العملاء عن المؤسسة والتي تتكون بالدرجة الأولى نتيجة تفاعل الجودة الفنية والوظيفية، فضلا عن عوامل أخرى اقل أهمية كالعادات والتقاليد، الكلمة المنقولة، الأنشطة التسويقية للمؤسسة.

#### ج: حسب تصنيف Zeithaml and Berry Parasuraman (1985-1988)

يعتبر التصنيف الذي قدمه كل من Zeithaml and Berry Parasuraman سنة 1985 من أهم الإسهامات فيما يتعلق بجودة الخدمة والأبعاد المحددة لها، إذا قاموا بتحديد أهم الأبعاد المتعلقة بجودة عملية تقديم الخدمة وجودة المنافع النهائية التي يحصل عليها العميل من الخدمة والتي تتمثل في: الاعتمادية، الاستجابة، سهولة الوصول، اللطافة واللباقة، المصداقية، الأمان، الأشياء الملموسة، الجدارة والتمكن. فهم ومعرفه العملاء، الاتصالات، وفي دراسة لاحقة لنفس الباحثين سنة 1988،



قاموا باختصار الأبعاد العشرة السابقة الذكر في خمسة أبعاد رئيسية من خلال إدماج بعض الأبعاد في بعد واحد. (مخلوق، 2020، 40-42).

وفيما يلي بيان بالأبعاد الخمسة والمتغيرات التي يحتوي عليها كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة للمقياس:

**1-الجوانب الملموسة Tangible** وتتضمن أربعة متغيرات تقيس توافر حداثة الشكل في،تجهيزات المؤسسة او المكتبة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وأخيرا جاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها.

**2-الاعتمادية Reliabi**، ويحتوي هذا البعد على خمسة متغيرات تقيس وفاء المؤسسة،أو المكتبة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين، واهتماماتها بحل مشاكلهم وحرصها على الدقة في أداء الخدمة والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين وأخيرا احتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها.

**3-الاستجابة Responsiveness** ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المكتبات،بأعلام روادها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونة المستفيدين، وعدم انشغال موظفيها عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين لموظفيها المتعمقة بمعاونتهم أي بمعاونة المستفيدين.

**4-الأمان والسلامة (Assurance)** ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات أساسية تقيس، حرص موظف المكتبة على غرس الثقة في نفوس مستخدميها وشعور روادها بالأمان في تعاملهم مع موظفيها وتعاملهم باستمرار بلباقة مع المستفيدين، وإلمامهم بالمعرفة Knowledge وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم والإجابة عن أسئلة، المستفيدين.

**5-التعاطف Empathy** ويتضمن هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المكتبات بالمستفيدين اهتماما شخصياً، وتفهمهم لحاجات المستفيدين بالتحديد، وملائمة ساعات عمل هذه المكتبات لتناسب كل الزائرين، وتوافر أماكن (مواقف) ملائمة لانتظار سيارات رواد هذه المكتبات وأخيرا وجود برامج تعليمية متخصصة (محاضرات ندوات) بهذه المكتبات. (عمار، 2016، 175)



### ثالثاً: قياس وتقييم جودة الخدمة:

تطوير وتحسين مستوى جودة الأداء يبدأ بالقياس وينتهي بالتقييم. فالقياس عبارة عن أداة أو وسيلة للتقييم (بوعافية، 2006، ص.45). حيث نجد أن الانطباعات عن الخدمة التي تقدمها المؤسسات يعكس معايير الجودة الخاصة لكل مؤسسة. ولقد أفرزت الدراسات الخاصة لموضوع جودة الخدمة مدخلين رئيسيين لتحديد الجودة وقياسها وهما مدخل الاتجاهات ومدخل الفجوة، حيث يشكلان الإطار العام لقياس جودة الخدمة. (اوغيدني، 2009، 160)

- مقياس Servqual أو ما يدعى بمقياس الفجوة الذي طوره Zithaml and Parasuraman، Berry (1985) يؤكد في قياس الخدمة ما توصل إليه الباحثين مثل (Gronroos، 1984) حول مفهوم جودة الخدمة كتعبير لمطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العملاء (المستفيدين) وقد توصلت الدراسة إلى أن المحور الأساس في قياس جودة الخدمة هو الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة هذه الخدمة، ولكن هذه الفجوة (الخامسة) تعتمد من ثم على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتسويقها وتقديمها أي بالإضافة إلى فجوة الإدراكات/التوقعات للعملاء (المستفيدين) هناك أربع فجوات أخرى تتلخص فيما يأتي:

**1- الفجوة رقم (1):** وتنتج عن الاختلاف بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة وبين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين، أي عجز الإدارة عن معرفة احتياجات ورغبات المستفيدين المتوقعة.

**2- الفجوة رقم (2):** وتنتج عن الاختلاف بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة حقيقة وبين ادراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين بمعنى انه حتى لو كانت حاجات المستفيدين المتوقعة ورغباتهم معروفة للإدارة، فإنه لن يتم ترجمتها لها إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة بسبب قيود تتعلق بموارد المؤسسة أو التنظيم أو عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة.

**3- الفجوة رقم (3):** وتظهر بسبب كون مواصفات الخدمة المقدمة حقيقة لا تتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص هذه المواصفات وقد يرجع ذلك إلى تدني مستوى مهارة القائمين على أداء الخدمة والذي يرجع بدوره إلى ضعف القدرة والرغبة لدى هؤلاء العاملين.



4- الفجوة رقم (4): وتنتج عن الخلل في مصداقية مؤسسة الخدمة ، بمعنى ان الوعود التي تقدمها المؤسسة حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالمستفيدين تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة ومواصفاتها بالفعل.(ادريس، 1996، 13)

5- الفجوة رقم (5): وتتمثل في فجوة الإدراكات والتوقعات أي فجوة بين الخدمة المؤدبة والمتوقعة وهنا تكون الخدمة المدركة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية، وقد تحدث لحصول أكثر من فجوة في آن واحد.(بوعافية، 2006، 115).

وقد حظيت كل من الفجوة الأولى والفجوة الخامسة باهتمام الباحثين والمهتمين بقياس جودة الخدمة. يضاف إلى ذلك أن فجوة الادراكات/التوقعات للعملاء...تم تطبيقها على الكثير من الخدمات مثل: الخدمة المصرفية، النقل الجوي، التعليم. الوجبات السريعة، والخدمة الصحية، والخدمة الهندسية الاستشارية، وخدمة التنظيف الجاف، خدمة المعلومات الفنية لمندوبي البيع، في الصناعات المتقدمة تكنولوجيا هذا إلى جانب (المكتبات ومراكز المعلومات).(ادريس، 1996، 14)

أما مقياس الاتجاهات أو ما يدعى بمقياس SERVPERF فجاء نتيجة الانتقادات التي وجهت من جانب بعض الباحثين إلى نموذج الفجوة Servqual في تقييم جودة الخدمة، فهو يرفض فكرة الفجوة ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على الادراكات الخاصة بالزبون فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة لإدراكات الزبائن السابقة وخبرات وتجارب التعامل بالمؤسسة ومستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة. (مراد وعبدوس، 2017، 5)

رابعا: أهم مقاييس جودة الخدمة:

#### 1-مقياس جودة الخدمة سير فكلوال (Servqual):

من أكثر واهم النماذج شيوعا واستعمالا. ويعتبر نقطة تحول في أدبيات جودة الخدمات، ويطلق عليه نموذج تحليل الفجوات تم اقتراحه وتطويره من طرف Berry Parasuraman and ، Ziehaml (مراد وعبدوس، 2017، 4). وهو يستند إلى توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة، وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، فالركيزة الأساسية لهذا النموذج هي الفجوة بين إدراك المستفيد لمستوى الأداء الفعلي للخدمة، وتوقعاته حول جودة الخدمة وهذه الفجوة بدورها تعتمد على طبيعة الخدمة وتصميمها. (عمار، 2016، 188)، وحسب (2001، Wisniewski) تشتمل اداة Servqual



الذي طوره Parasuraman et al على (22) عبارة أصلية لتقييم جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) بحيث يتم استخدام كل عبارة مرتين مرة لقياس التوقعات، ومرة لقياس الإدراكات (الأداء الفعلي) كما يمكن تكيف هذه الأداء مع أي منظمة خدمية. (فاضل والشريف، 2020، 5)

## 2- مقياس الأداء الفعلي للخدمة (الاتجاهات) SERVPERF:

ظهر عام 1992 ويعتبر نموذج متطور عن نموذج الفجوات التقليدي Servqual حيث ركز على اتجاهات العملاء المرتبط بإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة وقد تبناه الباحثان ( Cronin & Taylor) ودافعا عنه بشدة باعتباره مقياس ذو مصداقية عالية ويمكن الاعتماد عليه في تقييم اتجاهات الزبائن (المستفيدين) نحو مستوى الأداء الفعلي للخدمة حيث تم اختباره في عدة قطاعات كقطاع البنوك وقطاع الصحة واثبت فاعليته عند التطبيق، وهو يحوي نفس الأبعاد الخمسة لمقياس الفجوة بين المتوقع والمدرک". Servqual". (أبو عكر، 2016، 19 و24).

## 3- مقياس ليبال Libqual+:

في عام 1999 قامت جمعية المكتبات البحثية ARL بالتعاون مع جامعة تكساس بتطوير واختبار ثم تنقيح Servqual كأداة معيارية لتقييم جودة خدمات المكتبات، وقد نتج عن ذلك إصدار النسخة الأولى من ليبال كوال بليس libqual+ والتي تم إطلاقها في عام 2000 كمشروع تجريبي لتقييم جودة الخدمات المكتبية في عديد المكتبات، وفي 2004 بعد إجراءات صارمة للمقياس تم تويده ليشمل 3 أبعاد هي تأثير الخدمة، التحكم في المعلومات، المكتبة كمكان إجمالي 22 سؤال، وخلال (2010) تم تطوير نسخة مختصرة من ليبال كوال بليس libqual+ اطلق عليها ليبال كوال لايت lite libqual+ بناء على تحليل العوامل المؤثرة في استجابات المستفيدين والتي كان في مقدمتها طول الاستبيان لذا قام مسئولو التطوير في ARL باختصار الأسئلة إلى أسئلة جوهرية عددها 8 أسئلة في النسخة المختصرة. (مصطفى، 2019، 674-675)

4- مقياس عدد الشكاوى: تمثل الشكاوى التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياسا هاما يعبر على أن الخدمات المقدمة دون المستوى أو ما يقدم لهم من خدمات لا يتناسب مع إدراكهم لها



والمستوى الذي يريدون الحصول عليه ويمكن هذا المقياس المؤسسات الخدمية من اتخاذ الإجراءات المناسبة تجنبها حدوث المشاكل وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات للزبائن.

**5-مقياس الرضا:** وهو أكثر المقاييس استخداما لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف للمؤسسات الخدمية طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها، كما يمكن هذه المؤسسات من تبني إستراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات الزبائن وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدم لهم من خدمات.

**6-مقياس القيمة:** تعتمد القيمة التي تقدمها المؤسسة الخدمية للزبون على المنفعة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات وبالتالي فإنه من واجب المؤسسة الخدمية اتخاذ الخطوات الكفيلة من اجل زيادة المنفعة المدركة لخدماتها بالشكل الذي يؤدي الى تخفيض سعر الحصول على الخدمة ولا شك ان وجود مثل هذا المقياس سوف يؤدي المؤسسات الخدمية الى تركيز جهودها نحو تقديم خدمة متميزة للزبائن بأقل تكلفة ممكنة. (عيسى وخلوط، 2014، 84)

### خامسا: تطبيقات مقاييس جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات:

حاولت المكتبات وعلى مر السنين تحسين خدماتها باستخدام أساليب مختلفة لأجل الوفاء التام كان بحاجيات المستفيدين، حيث نجد أول تطبيق لمفهوم إدارة الجودة الشاملة TQM في مكتبات المستشفيات والمكتبات العسكرية وعلى وجه الخصوص في مكتبات الجامعات ومراكز المعلومات الملحقة بالمنظمات التجارية مثل شركة 3M، وشركة بيونج بينما تعد جامعة أوري جون الحكومية Oregon State من أوائل الجامعات التي فكرت في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وذلك في عام 1989 م، وفي عام 1990م قامت بالتطبيق الفعلي لهذا المفهوم في مكتباتها بهدف تحسين خدماتها واستخدام مصادرها وكذلك تحسين فعالية عملياتها، ثم تلتها العديد من المكتبات، كمكتبة كلية هارفارد وغيرها. ونجد من الدول التي أخذت بمفهوم الجودة الشاملة في المكتبات بريطانيا



والد نمارك واستراليا بالخصوص كمكتبات ملبورن ومكتبات جامعة فيكتوريا وغيرها أما فيما يخص استخدام مقياس جودة الخدمات **Servqual** في تقديم خدمات المكتبات ومراكز المعلومات فقد نجح الكثير من المكتبات ومراكز المعلومات العالمية في تطبيقه على خدماتها من أهمها: محاولة الباحثة هيربرت **F- Herbert** في عام 1994 حيث استخدمت مقياس الجودة لتقييم خدمة الإعارة المتبادلة **Interlibrary loan** في المكتبات العامة الكبيرة بكندا، وقد قامت الباحثة بمقارنة قياس المكتبة لجودة خدمات الإعارة المتبادلة مع إجابات المستفيدين، وركزت على قياس خدمة واحدة في المكتبات، أما دراسة فيكي كولمان **Viki Colman** في عام 1994م فركزت على جميع خدمات المكتبة وذلك باستخدام مقياس الادراكات والتوقعات **Servqual**، ودراسة مارلين وايت **Marilyn White** وايلين ابلز **Eileen G. Abels** التي أكدت على انه وبإجراء التعديلات على مقياس **Servqual** يصبح ذا فاعلية أفضل وأقوى عند استخدامه في تقييم جودة خدمات المكتبات ومراكز المعلومات (سعيد، 2008، ص. 283 و 248). وفي سنة 2000 تم تعديل مقياس **Servqual**، أول مرة من طرف جمعية مكتبات البحث **ARL** بالاشتراك مع جامعة تكساس الأمريكية وانشأت من خلاله أداة الجودة لبكال **LIBQUAL** وغيرها من التعديلات الأخرى التي ساهمت في تطوير هذا المقياس. (بن حاوية. 2008، 13)

أما على المستوى العربي فقد قامت جامعة قطر بالتعاون مع **SAL/AGC** المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي بعقد مؤتمر تحقيق الجودة في المكتبات وخدمات المعلومات للفترة من 15-17 ابريل 2008 ونوقش فيه عدت محاور منها تقييم الأداء في المكتبات (المؤشرات والمعايير، قياس جودة خدمات المعلومات، مؤشرات القياس في البيئة الالكترونية، كفاءة برامج التنمية المهنية وتطوير مهارات اختصاص المعلومات، المداخل الجديدة للتعليم والبحث في مجال المكتبات والمعلومات وتأثيرها على جودة الخدمات، تعزيز الدور الريادي لاختصاصي المعلومات في البيئة الرقمية) (صادق، 2014، 385)

وعليه نلاحظ أن مقاييس جودة الخدمة تعتبر نماذج لقياس وتقييم جودة الخدمة أي مقاييس تكشف لنا وتعرفنا عن مستوى الأداء الفعلي والجودة المدركة والمتوقعة في خدمات المنظمات المختلفة منها المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات، حيث نجد أن استعمال أساليب جودة الخدمة في أعمال وأنشطة وخدمات الأفراد في المكتبة الجامعية التي يعملون بها اتجاه المستفيدين تؤدي إلى رفع مستوى جودة أداء الخدمات المقدمة للمستفيدين وترضيهم.



## 2- مقاييس الأداء المؤسسي بالمكتبات الجامعية:

إن ما تقوم به المنظمات والمكتبات الجامعية لتحقيق أهدافها المنشودة والمرغوبة من كفاءة ومقدورية وفعالية يعتبر انجاز وأداء لخلق التميز في خدماتها المقدمة للمستفيدين، والتي يمكن التعرف عليها وعلى مستواها من خلال عملية القياس والتقييم للأداء من خلال أساليب وأنظمة قياس الأداء المؤسسي ، وذلك من خلال أبعادها ودورها الفعال في تطوير الخدمة .

### أولاً: مفهوم الأداء المؤسسي:

أ-تعريف الأداء المؤسسي: يعرف الأداء المؤسسي حسب عبد المحسن (2002) هو: "مدى قدرة الوحدات الإدارية داخل المؤسسات في إدارة أنشطتها الإدارية المختلفة بكفاءة، وانجاز المهام والأعمال الموكلة إليها بفعالية عالية، خلال فترة زمنية محددة، من خلال تحسين أداء العاملين فيها، وتحويل المدخلات والمواد المتاحة إلى مخرجات بالنوعية والكمية والجودة المطلوبة". (حاتمة و دراوشة، 2019، ص.275-276). وعرف نيكولاس (W,NICKOLSF، ) الأداء " انه نتاج السلوك، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به إلافراد، أمانتاج السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك " كما أشار توماس جلبرت (THOMAS GILBERT) في هذا الصدد إلى انه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الانجاز والأداء، "ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، كعقد الاجتماعات، أو تصميم نموذج، أو التفنيس، أما لإنجاز فهو ما يبقى من اثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي انه مخرج أو نتاج أو نتائج، كتقديم خدمة محدودة أو إنتاج سلعة ما، أماالأداء فهو التفاعل بين السلوك والانجاز، أي انه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا، على ان تكون هذه النتائج قابلة للقياس (بعجي، 2007، ص.9)، ويعرفه دراكر (DRUKER) بأنه: "قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال(الداوي، 2010، ص.118). ويعرفه "احمد سيد مصطفى" على أنه درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة الأهداف المخططة بكفاءة وفعالية"، ولكن "PHILIB LORRINO" استطاع أن يتجاوز التعاريف التقليدية السابقة الذكر للأداء، حيث ركز في تعريفه على أنالأداء هو: "حكم (JUGEMENT) على العلاقة بين الموارد المستهلكة في نشاط معين وعبر عنها بالتكلفة، والحد الذي يمكن لذلك النشاط أن يبلغه في إرضاء حاجيات المستهلكين وعبر عنها بالقيمة. (مزغيش، 2012، 19 و26)



من خلال التعريفات نستنتج أن الأداء في المنظمات والمؤسسات الإنتاجية أو الخدمية ومنها المكتبات ومراكز المعلومات هو ناتج السلوكيات أو النشاطات التي يقوم بها الأفراد في مؤسساتهم وهذه النواتج تعبر عن مقدرة المنظمات والمؤسسات على تحقيق أهدافها المنشودة، من خلال درجة الكفاءة (القدرة على العمل والاستخدام لموارد المؤسسة بشكل فعال) والفعالية (منتجات وتعاملات العمل اي الانجازات). وهنا تعتبر الكفاءة والفعالية من أهم مكونات الأداء في الخدمات المكتبية. وعليه سنقوم بتعريف هذين المصطلحين الهامين.

### ب - مكونات الأداء:

- **الكفاءة:** هي القدرة على استغلال الإمكانيات المتاحة بأفضل صورة ممكنة وباستخدام أفضل أساليب وبتكاليف مناسبة. وتنقسم إلى تشغيلية، وظيفية، وفنية وتقنية، واقتصادية (العباس، 2009، ص.3)، ويمثل كفاءة المنظمة (المكتبة) معيار الرشد في استخدام الموارد بشقيها الملموسة وغير الملموسة، حيث أن المنظمة الهادفة للنمو والتطور لا بد وان تؤمن إمكانية استمرار تدفق مواردها لكي تعمل بشكل فاعل ومستمر (سعودي، 2018، 14)، وكذلك تعرف الكفاءة بأنها القدرة على الحصول على أكبر قدر من المخرجات من خلال المدخلات المتاحة

- **الفعالية:** تعرف بأنها " القدرة على تحقيق أهداف المنظمة (المكتبة) من خلال حسن أداء الأنشطة المناسبة " (تبيدي، 2010، 121)، وهي مدى مساندة نظام (المعلومات) للمنشأة في تحقيق أهدافها وتقديم الدعم لمستويات الإدارة المختلفة (العباس، 2009، 3)، وينظر الباحثون في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة وهذا من منطلق أن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة. وتجدر الإشارة من جهة أخرى إلى أنه توجد إسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح، فقد اعتبر المفكرون الكلاسيكيون الفعالية بمثابة الأرباح المحققة، ومن ثم حسب نظرهم تقاس فعالية المؤسسة بكمية الأرباح المحققة" (الداوي، 2010، 118).

من خلال الطرح السابق لمفهوم الكفاءة والفعالية نجد بان البعض يرى أن الفعالية اشمل من الكفاءة بل إنها تتضمنها كما ذكر kalika.M عندما عرف الفعالية على أنها: "درجة تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة، وبهذا المفهوم فان الفعالية أوسع من الكفاءة بل إنها تتضمنها" وعليه



فلكل من الكفاءة والفعالية جزء يتم الآخر " فالفعالية هي فعل للأشياء الصحيحة أما الكفاءة فهي فعل الأشياء بالشكل الصحيح" (مزغيش، 2012، 21-22). لذا فتحقيق الفعالية لا يعني بالضرورة تحقيق الكفاءة والعكس صحيح. وبذلك تجد المؤسسة نفسها أمام إحدى الحالات الأربع التي يوضحها نموذج العلاقة بين الكفاءة والفعالية في الشكل رقم (04) كما يلي:

#### الشكل رقم (04) يوضح نموذج العلاقة بين الكفاءة والفعالية

تحقيق الأهداف مع عدم وجود إسراف في الموارد	عدم تحقيق الأهداف مع وجود إسراف في الموارد	كفاء
تحقيق الأهداف مع وجود إسراف في الموارد	عدم تحقيق الأهداف مع وجود إسراف في الموارد	
غير فعال		فعال

(بكوش، 2017، 12)

ج - مستويات مؤشرات الأداء: الأداء العام للمؤسسة هو المحصلة المتكاملة لنتائج أعمال المؤسسة وتفاعلها مع بيئتها الداخلية أو الخارجية ويضم كل من المستويات الآتية (الدسوقي، 2017):

1- أداء الأفراد في وحداتهم التنظيمية

2- أداء الوحدات التنظيمية في الإطار العام للمؤسسة

3- أداء المؤسسة كلها في إطار بيئتها الداخلية والخارجية.



الشكل رقم (05) يبين نموذج لمستويات مؤشرات الأداء





ب- أهمية الأداء المؤسسي:

حسب (Buckman، 2004) يعد مفهوم الأداء المؤسسي من أكثر الموضوعات حداثة وأهمية في مجال الإدارة العامة للمؤسسات، وخاصة في ظل التحديات العالمية وازدياد حدة المنافسة لتقديم خدمة ذات جودة عالية للمستفيدين، حيث أصبحت المؤسسات المبدعة والمتميزة وحدها القادرة على تحقيق النجاح وإحراز التقدم والتفوق، وحسب الزعابي (2006)، والمسا عيد(2006)، والنعمي (2007) فإن أهمية الأداء المؤسسي تتبع من خلال ثبات العمل واستمراره، ويحافظ على تراكم الخبرات والتجارب والمعلومات، ولا يتأثر بتغيير القيادات، ويضمن الأداء المؤسسي عدم تفرد القيادة باتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة، ويسهم الأداء المؤسسي بالاستقرار الإداري من خلال إتباع مجموعة من نظم العمل، كما يضمن الأداء المؤسسي التزام العاملين بمنظومة القيم والمبادئ التي يتمحور حولها أداؤهم وسلوكهم وعلاقتهم الوظيفية والإنسانية. (حاتمة و دراوشة، 2019، 270)

ج- التطوير المؤسسي:

حسب بركات (2005) تعتبر عملية تطوير الأداء المؤسسي عملية متكاملة تتطوي على أنشطة مخططة وشاملة للمنظمة ككل، وتتم وفقا لاستراتيجيات وخطط وبرامج واضحة ومحددة في أهدافها وأولوياتها وأساليبها، وتساهم في تحقيق استخدام الموارد البشرية والمادية والفنية المتاحة للمنظمة بأفضل صورة ممكنة، وبطريقة عملية وإنسانية، تستهدف تحقيق أهداف الهيئة، وتلبية احتياجات كل من العاملين فيها والمتعاملين معها. ويرى أن أنشطة تطوير الأداء المؤسسي تمتد لتشمل جميع الجوانب والأبعاد الإنسانية والتنظيمية والبيئية، وذلك على النحو التالي:

-الأبعاد الإنسانية: وتشمل الاهتمام بالعنصر البشري والحرص على إشباع احتياجاتهم وتطلعاتهم، وهذا يتحقق من خلال تحقيق رضا العاملين والمتعاملين مع المؤسسة.

-الأبعاد التنظيمية: تعتبر الخصائص والأبعاد التنظيمية من أهم العوامل التي تؤثر في الأداء المؤسسي، ومن ثم فإن تحسين هذا الأداء يتطلب ضرورة الاهتمام بتطوير النواحي التنظيمية، مثل الهيكل التنظيمي، التحديد الدقيق للصلاحيات والمسئوليات، أنماط القيادة ونطاق الإشراف، الأجور ونظام الحوافز والمكافآت والتكنولوجيا المستخدمة في العمل، وغيرها من العوامل التنظيمية الأخرى.



- الأبعاد البيئية: تتطلب عملية تحسين الأداء المؤسسي للمؤسسات ضرورة إعادة النظر في مجموعة التشريعات والقوانين المؤثرة في عمل هذه المنظمات والاهتمام بتطوير القيم والأفكار والأطر الثقافية للأفراد، وقواعد السلوك الاجتماعي المرتبط بالعمل في مثل هذه المؤسسات، والمسئوليات الاجتماعية. (فرج الله، 2012، 46)

وعليه فالأداء بالمنظمات والمؤسسات ومنها المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات هو ما تقوم به المكتبات الجامعية لتحقيق أهدافها المنشودة والمرغوبة من كفاءة ومقدورية وفعالية في أداء الأفراد في وحداتهم التنظيمية المكتبية، وأداء الوحدات التنظيمية في الإطار العام للمؤسسة المكتبية الجامعية، وأداء المؤسسة المكتبية الجامعية كلها في إطار بيئتها الداخلية والخارجية، بصفة عامة، والتي تعتبر أنشطة تحسينية وتطويرية لعناصر الأداء في المؤسسات المكتبية الجامعية، لتحقيق التميز في أداء خدماتها المكتبية المنجزة والمقدمة للمستفيدين، والتي يمكن التعرف عليها وعلى مستواها من خلال عملية القياس والتقييم للأداء بالمؤسسات.

### ثانياً: قياس وتقييم الأداء المؤسسي:

#### أ- قياس الأداء المؤسسي:

يعرف قياس الأداء المؤسسي حسب (Hill، 2001) هي: "عملية مستمرة كي تتمكن المنظمات من إدخال تحسينات مستمرة على جودة الخدمة". (فرج الله، 2012، 46). وحسب رسلان (2008) فإن قياس الأداء هو: "تعبير عن نتائج المخرجات التي يتم الحصول عليها من العمليات والمنتجات فضلاً عن أن الأداء يعطي الفرصة لإجراء عملية التقييم والمقارنة نسبة إلى الغايات والمعايير والنتائج السابقة والمقارنة أيضاً مع المنظمات المماثلة الأخرى، ويمكن التعبير عنها بمؤشرات مالية وغير مالية. (القحطاني، 2013، 73)

#### ب- تقييم الأداء المؤسسي:

يعرف تقييم الأداء المؤسسي بأنه: "جمع البيانات، والمعلومات اللازمة عن الانجاز الفعلي خلال فترة زمنية معينة لمقارنته مع المعايير والخطة الموضوعية من قبل المؤسسة مسبقاً، وذلك لمعرفة ما قامت المؤسسة بإنجازه خلال هذه الفترة للكشف عن نقاط القوة، ونقاط الضعف في جميع وظائف الإدارة داخل المؤسسة. كما يمكن تعريفه بأنه إصدار الحكم على سمة معينة. كما يمكن تعريفه بأنه عبارة عن إصدار حكم حول قيمة ونوعية شيء معين مثل البرامج التربوية إنتاجية العمال". (ابو ماضي، 2015، 9)



ج - مجالات (ميادين) الأداء وقياسه:

- **ميدان الأداء المالي:** يعتبر الأداء المالي من أهم المؤشرات على نجاح المؤسسة حيث أن هدف المؤسسة هو تعظيم الربح، ومن أهم مؤشرات الأداء (نسب الربحية، نسب السيولة، نسب النشاط).
- **ميدان الأداء العملي التشغيلي:** يعتبر حلقة لأداء الأعمال في المؤسسات، حيث يعتمد على مؤشرات تشغيلية (مؤشرات غير مالية) إضافة للمؤشرات المالية، حيث يرى البعض أن الاعتماد على المؤشرات المالية لا يعطي رؤية متكاملة الأبعاد حول المؤسسة، ولذلك كان الاعتماد على قياس الأداء العملي إضافة لقياس الأداء المالي، ومن مؤشرات هذا الميدان (الحصة التسويقية، تقديم منتجات جديدة، نوعية المنتج، الخدمة العامة، الإنتاجية).
- **ميدان الفاعلية التنظيمية:** يشمل كافة مجالات أداء المؤسسة سواء المالي أو العملي والمجالات الإدارية، ويغطي كافة مجالات أنشطة المؤسسة. ومن خلال دراسة أهداف المؤسسة وتشابكها وتعارضها في بعض الأحيان يمكن الاعتماد على قياس فاعلية المؤسسة. ومن أهم مقاييس ومؤشرات قياس الفاعلية (النمو في صافي الربح، العائد من المبيعات وعلى الاستثمار، رضا العاملين). ولا زالت الجهود مبذولة بشكل كبير لتطوير مفهوم الفاعلية لاسيما من خلال ربطها بقياس الأداء، ويمكن تصنيف معظم مقاييس الأداء ضمن أحد التصنيفات الستة العامة المذكورة على النحو التالي:

1- الفاعلية والتي تعني مستوى تحقيق الأهداف.

2- الكفاءة والتي تعني حسن استخدام الموارد.

4- الجودة وهي مستوى تلبية المنتج أو الخدمة لمتطلبات وتوقعات الزبائن.

5- التوقيت وهذه الخاصية تقيس مدى انجاز العمل بشكل صحيح في الوقت المحدد له.

6- الإنتاجية وهي القيمة المضافة من قبل العملية مقسومة على قيمة العمل ورأس المال المستهلك.

7- السلامة وهي مدى الالتزام بالمعايير الصحية العامة وإجراءات السلامة في العمل.

(ابو ماضي، 2015، 15-16)



د-الأطراف التي تقوم بعملية تقييم الأداء:

- **المشرف (الرئيس المباشر):** حيث تشير الدراسات أن 98 بالمائة من برامج التقييم تنفذ من قبل الرئيس المباشر، لأنه هو انسب شخص تتوفر لديه المعلومات الكافية عن أداء وسلوك مرؤوسيه بحكم اتصاله المستمر بهم، ويتلخص الدور الأساسي للمقيم -الرئيس المباشر- فيما يلي: التقييم الفعلي لأداء المرؤوسين، كتابة تقارير الأداء بشكل ضروري، إخبار المرؤوسين بنتائج التقييم.
- **تقييم عدد من المشرفين:** قد نوكل عملية التقييم لعدد من المشرفين، وهذا من اجل التقليل من عملية التحيز في تطور عملية التقييم الذي قد يحدث نتيجة الاعتماد بشكل كلي ونهائي على الرئيس المباشر.
- **تقييم خبراء خارجيين:** ويتم عند عدم توفر خبراء من داخل التنظيم، وعندما يراد بذلك الحياد التام.
- **تقييم المرؤوسين:** في هذه الحالة يقوم المرؤوسين بتقييم رؤسائهم لأنهم أكثر دقة في ملاحظة سلوكهم، إلا أن هذه تعتبر تغذية مرتدة أكثر منها عملية تقييم فعلي.
- **التقييم الذاتي:** وهو ترك الحرية الكاملة للأفراد لتقييم أنفسهم - التقييم الذاتي - إلا أن هذا النوع من التقييم غير عملي، لان الفرد يميل دائما إلى تقييم نفسه بأفضل ما يكون عليه.
- **تقييم الزملاء:** ويكون هذا في مجموعات أو فرق العمل المنظمة، حيث يعطى الزملاء صلاحية تقييم بعضهم البعض، والتي تشترط نفس المستوى والدرجة في الوظيفة، وتوافر الثقة، ولكن قد يتردد زملاء العمل في تقييم رفاقهم لاعتبارات شخصية كالصداقة مثلا.
- **تقييم العملاء:** يبرز عند تقييم أداء العاملين في مجال الخدمات على وجه الخصوص. فبسبب الطبيعة الخاصة للخدمات التي تشتمل عدم القابلية للتخزين والاستهلاك المباشر ومشاركة العميل في إنتاج الخدمة... الخ، فان المشرفين والزملاء والمرؤوسين لا تتاح لهم الفرصة عادة لملاحظة سلوك الموظف. وبدلا من ذلك، فان العميل يعتبر الشخص الوحيد الذي يتمكن من ملاحظة سلوك الموظف والحكم على أدائه. (بعجي، 2007، 61 و 62)



### ثالثا: أنظمة وأساليب قياس وتقييم الأداء:

أ- أنظمة قياس وتقييم الأداء التقليدية: كان القياس التقليدي قائم أساسا على معايير مالية بحتة تركز على النتيجة النهائية وبالذات الربح المتحقق في النشاط، وكان التقييم يعتمد على المحاسبة التحليلية كأداة للرقابة، والتي كانت تهدف إلى حساب سعر التكلفة، وبعدها انتقل إلى أداة أخرى وهي محاسبة الموازنات التي تحدد الأهداف. والرقابة تأتي بعد التنفيذ من أجل حساب الانحرافات بين التقديرات (الأهداف) وما هو منجز، وإجراء التعديلات اللازمة في حالة وجود انحراف، مما جعل ردة فعل المسؤولين ومتخذي القرار تتميز بالبطء والتأخر. كما أن القرارات كانت تتخذ بالاعتماد على المعلومات الداخلية ونادرا ما يتم تفسيرها مقارنة بالمعطيات الخارجية (الأسواق، المنافسين، رضي الزبائن...).(بلا سكة، 2012، 14) ويركز الأسلوب التقليدي في تقييمه للمؤسسة على الجوانب التالية: **المدخلات** ومن مؤشرات (عددا لموظفين، عدد أجهزة الحاسوب)، العمليات حيث يتم التأكد من انجاز العمليات الموكلة لأصحابها في الوقت المحدد، **المخرجات** ويتم في هذا المستوى تحديد مدى انجاز المؤسسة لخططها التي وضعتها من خلال القياس الكمي لأداء المؤسسة والحكم عليه.

(ابو ماضي، 2015، 18)

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

- ✓ التركيز على جوانب عدة لقياس الأداء بالإضافة إلى الجانب المالي
- ✓ اعتمادها في قياس الأداء على جوانب غير ملموسة كرضي الزبون والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة
- ✓ الاهتمام والأخذ في الحسبان جميع الأطراف ذوي المصلحة في المؤسسة عكس المدخل التقليدي الذي يركز على طرف واحد وهو المساهم أو صاحب رأس المال



✓ الاهتمام بالجانب الاستراتيجي إضافة للجانب التشغيلي المكمل للجانب الاستراتيجي - التركيز على

العمل في الأجل الطويل والمتوسط والقصير

✓ محاولة إعطاء قياس أداء متكامل للمؤسسة يركز على جميع الجوانب الملموسة وغير الملموسة

الداخلية والخارجية. (بلا سكة، 2012، 14)

ومن أهم نماذج أنظمة القياس الحديثة أو المعاصرة نجد:

1- **مدخل أصحاب المصالح:** صاحب المصلحة هو كل طرف داخلي أو خارجي عن المنظمة

ومسئول عن الإدارة الجيدة فيها. فنظرية أصحاب المصالح تعتبر المنظمة نتاج لعلاقات مختلفة من

أصحاب المصالح ليس فقط المساهمين. بل كل المهتمين بنشاطات المنظمة

2- **مدخل لوحة القيادة:** هي أداة مرنة. تسمح بعرض. بشكل سريع وبسيط وديناميكي مجموعة من

مؤشرات الأداء المنتقاة من طرف المنظمة على أساس أهدافها.

3- **مدخل القيمة الاقتصادية المضافة:** يمثل هذا الأسلوب مقياس مركب من مؤشرات الأداء المالي

يزود المنظمة بمعلومات عقيمة العمليات لأكثر لمقاييس المحاسبية للأداء (الربح المحاسبي). العائد على

رأس المال) وتساعد على زيادة فرص التغيرات في المنظمة.

4- **أسلوب التميز في الأعمال:** يشتمل هذا الأسلوب على عدد من العناصر لكل واحد منها وزنه

الخاص من حيث الأهمية منها القيادة. الموارد البشرية. السياسة الإستراتيجية. نتائج الأداء الرئيسية.

(ميرغنيو الحاكم، 2016، 169).

وهناك كذلك أسلوب آخرى يعتبر من أهم أنظمة قياس وتقييم الأداء الحديثة وهو " بطاقة قياس الأداء

المتوازن "



### رابعاً- مقياس بطاقة الأداء المتوازن:

أهم أنظمة قياس الأداء التي تم تطويرها حديثاً، وهو يسعى إلى توحيد أربعة أبعاد مختلفة لقياس الأداء وذلك لتفادي التركيز على بعد واحد على حساب الأبعاد الأخرى، فهو لم يتجاهل أساليب القياس المالية، وأخذ في الاعتبار أساليب القياس غير المالية من عملاء وعمليات داخلية وتعلم ونمو. (أبو شرح، 2012، 3) وفيما يلي عرض مفصل عن أهم مفاهيم بطاقة قياس الأداء المتوازن.

### أ- تعريف بطاقة قياس الأداء المتوازن:

تعرف بطاقة قياس الأداء المتوازن بأنها " أول عمل نظامي حول تصميم نظام لتقييم الأداء يهتم بترجمة إستراتيجية المؤسسة إلى أهدافاً محددة ومقاييس ومعايير مستهدفة ومبادرات للتحسين المستمر كما أنها توحد جميع المقاييس التي تستخدمها لمؤسسة". ([www.elmaghrby.com](http://www.elmaghrby.com)).

وتعرف كذلك بطاقة قياس الأداء المتوازن بأنها " أداة من أدوات الإستراتيجية لمساعدة كيانات الأعمال على ترجمة الإستراتيجية الخاصة بالمنشأة ورسالتها إلى مقاييس أداء دقيقة تقدم إطار عمل لنظام الإدارة والقياس الاستراتيجي". (بطاقة قياس الأداء المتوازن **Balanced Score Card** [www.startimes.com/?=21850856](http://www.startimes.com/?=21850856))

### ب- أبعاد (محاور) بطاقة قياس الأداء المتوازن:

**1- البعد المالي:** يحدد الأداء المالي المتوقع من الإستراتيجية، ويتم تنفيذه كغاية نهائية للأهداف والمقاييس الأخرى للأداء المتوازن. ويمكن قياس المنظور المالي عن طريق: قيمة المساهمين . العائد على الاستثمارات . العائد على الأصول . الربحية. وهذا كله يعبر على كيف ننظر للملاك؟

(أبو شرح، 2012، 3) ويهتم هذا البعد في المكتبات بتقويم الأمور التالية:

- هل حققت المكتبة المنافع والنتائج التي ترضي الجهة الداعمة؟

- موقف المكتبة في سوق العمل؟ (العباس، 2009، 8)

**2- بعد العملاء (المستفيدين الخارجيين):** يحدد أقسام السوق والعملاء التي يجب على المؤسسة أن

تختارها للمنافسة ويمكن المنشآت من موائمة مقاييس مخرجات العملاء الرئيسية لأقسام السوق



والعملاء المستهدفين. ويمكن قياس منظور العميل عن طريق: رضا العميل. ربحية العميل اكتساب

عملاء جدد الاحتفاظ بالعميل. وهذا كله يعبر على كيف يرانا العميل (المستفيدين الخارجيين)

www.ahramcenter.com/userfiles/file/ ppt. ويهتم هذا البعد في المكتبات بتقويم الأمور التالية:

-كيف يرى المستفيدين المكتبة ومدى رضائهم عن خدماتها لهم؟

-هل نجحت المكتبة في مواجهة المنافسين؟

-هل يتوقع استمرار المنافسين في السوق مع المكتبة؟ (العباس، 2009، 8)

**3-بعد العمليات الداخلية:** يحدد إجراءات العمل والأنشطة الرئيسية، ويحدد مواقع الإجراءات المطلوب

تحسينها لتحقيق الأهداف المالية وأهداف العميل. ويمكن قياس منظور العمليات الداخلية عن طريق:

تحديد السوق. تطوير خدمات تقديم المنتج. تطوير خدمات السوق وبيع المنتجات. تقديم خدمات

المنتجات. خدمات العميل. وهذا كله يعبر علما الذي يجب أن نتفوق فيه.

www.ahramcenter.com/userfiles/file/ ppt ويهتم هذا البعد في المكتبات بتقويم الأمور التالية:

-ما هي مصادر القوة والضعف في العمليات الداخلية بالمكتبة؟

-ما هي مجالات التحسين والتطوير في العمليات؟

-كيف يتم ترشيد التكاليف؟

-ماهي العمليات المحورية، ومدى قدرتها على الوفاء بمتطلبات المستفيدين وميزاتها التنافسية؟

(العباس، 2009، 8)

**4-بعد التعلم والنمو:** يحدد المهارات والقدرات الأساسية الواجب تتميتها لتحقيق أهداف المنشأة

الإستراتيجية لسد الفجوة بين القدرات والمهارات الحالية، وتلك المطلوب تحقيقها، يحدد المعلومات

والتقنيات الضرورية المطلوبة، يحدد المناخ والبيئة والثقافة المطلوب تحقيقها للوصول للنجاح، ويمكن

قياس منظور التعلم والنمو عن طريق: الابتكار. تطوير الموظفين. بناء الطاقة الضرورية. نقل

المعرفة. وهذا كله يعبر على هل نستطيع الاستمرار في التحسين والابتكار.

www.ahramcenter.com/userfiles/file/ ppt ويهتم هذا البعد في المكتبات بتقويم الأمور التالية:

-كيف يمكن زيادة القيمة المضافة؟

-هل لدى عناصر المكتبة القدرة على الابتكار؟

-كيف يتم بناء وتنمية الميزة التنافسية؟

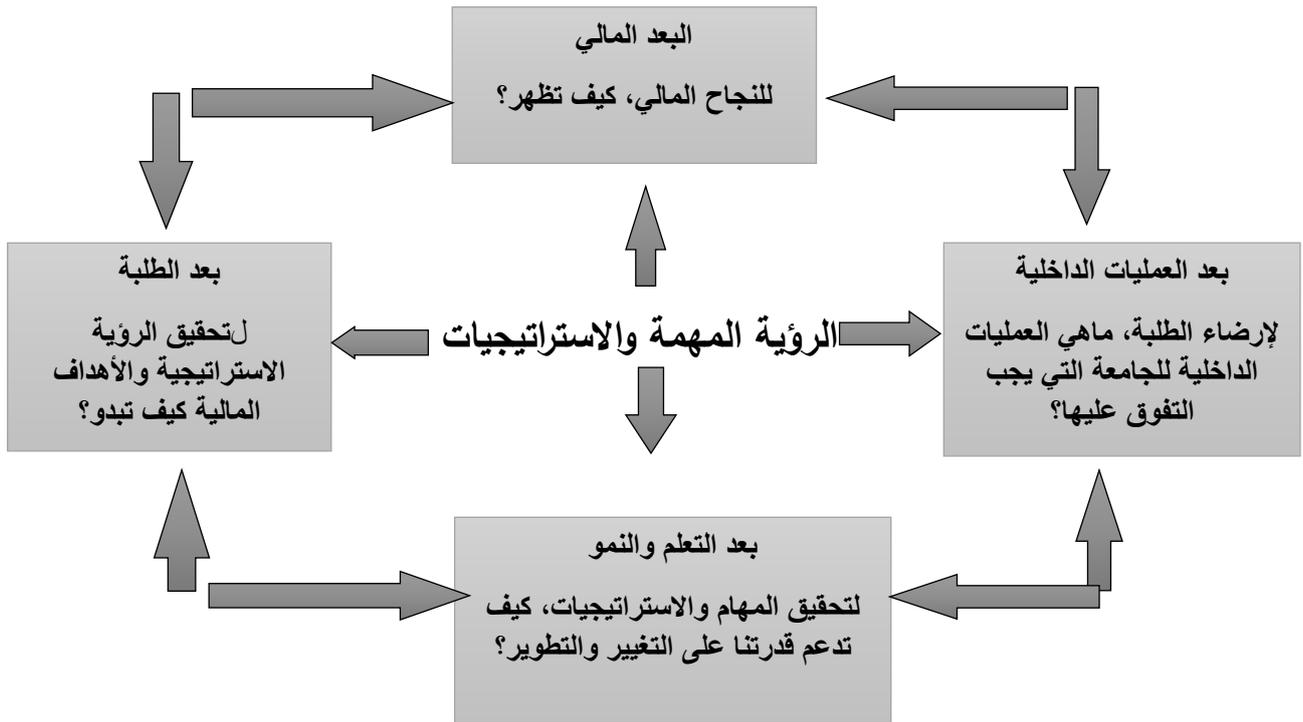
-هل لدى عناصر المكتبة القدرة على التعلم؟ (العباس، 2009، 8)



ج- نموذج عناصر بطاقة قياس الأداء المتوازن:

وهذه العناصر لبطاقة قياس الأداء المتوازن مبينة في نموذج عناصر بطاقة قياس الأداء المتوازن كما حددها (Norton, Kaplan) من خلال الشكل رقم (06) كما يلي:

الشكل رقم (06) نموذج عناصر بطاقة قياس الأداء المتوازن كما حددها (Norton, Kaplan)



(www.elmaghrby.com)

وتعد الأبعاد (المحاور) أحد الركائز التي يقوم عليها أسلوب قياس الأداء المتوازن، حيث يحوي

كل بعد على الأقسام التالية: الأهداف، القياسات (المؤشرات)، المعايير (النتائج المستهدفة)، المبادرات

ونوجزها كما يلي:



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

-القياسات (المؤشرات) (measures or Indicators): تمثل المجس الذي يحدد حالة الهدف المراد تحقيقه عن طريق مقارنته بقيمة محددة سلفاً.  
مثال ذلك: مؤشر رضا العملاء (مسح ميداني).

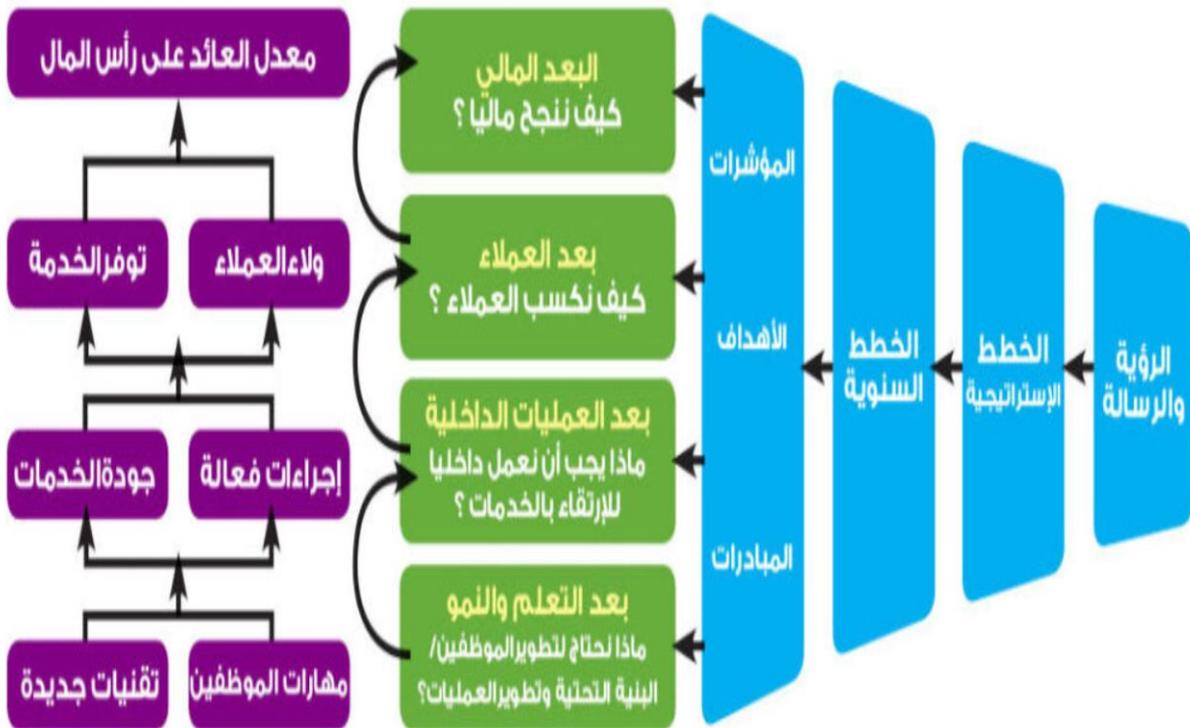
-المعيار (Target): مقدار محدد يتم القياس بناء عليه لتحديد مقدار الانحراف (سلباً أو إيجاباً) عن الهدف المقرر تحقيقه مع الاستعانة ببعض الألوان القياسية والتي تسهل عملية استقراء الحالة بشكل سريع. مثال ذلك: 80%.

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

لا تهدف بطاقة الأداء المتوازن إلى إعداد الإستراتيجية بل تترجمها وتدمجها في الأبعاد السابقة في صورة أهداف وأعمال قابلة للتنفيذ. حيث تتصل الأبعاد الأربعة فيما بينها من خلال علاقة السبب والأثر حيث يدعم كل بعد الآخر وتساهم مجتمعة في قياس مدى تحقيق الإستراتيجية. والشكل رقم (07) يبين ذلك كمايلي:



الشكل رقم (07) يبين نموذج المحاور الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن



(المحاور الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن <https://hr-excellence.net/blog>)



ويؤكد كل من KAPLAN وNorton أن تسجيل وتحقيق المحاور (الأبعاد) يتم بشكل تسلسلي من أسفل إلى أعلى، حيث يسمح مجهود التعلم والنمو بتحسين العمليات الداخلية مما يؤدي إلى زيادة رضا الزبائن ويولد في النهاية النتائج المالية التي تحقق رضا المساهمين. (يحياوي، لدرع، 2011، 6)

### د- قياس وتقييم أداء المؤسسات المكتبية باستخدام بطاقة قياس الاداء المتوازن:

البحث عن استخدام مؤشرات مناسبة و متميزة في القياس والتقييم للأداء بالمؤسسات المكتبية الجامعية ومراكز المعلومات يجعلنا نهتم بالبحث عن أهم التطورات الحديثة والحاصلة في أنظمة قياس وتقييم الأداء المؤسسي، لأنه وحسب العباس (2009) فقياس الأداء في الماضي كان ينحصر في النتائج المالية لعمليات المنظمات، إلا أن ذلك لم يؤدي إلى قياس النجاح الحقيقي للمنظمة. فقد يبدو في الظاهر أن النتائج المالية للمنظمة جيدة إلا أنها في حقيقة الأمر في انحدار بسبب عوامل أخرى مهمة لم يتم قياسها. ومن هنا جاء نظام بطاقة الأداء المتوازن لي يوجد توازنا في اهتمام مديري الشركات بين المنظور المادي والمنظور غير المادي عملاء، وعمليات داخلية، والنمو والتعلم. وقد طور المفهوم على يد كل من (Robert S. Kaplan & David P. Norton). (العباس، 2009، 6). حيث صيغت سنة 1990 بأمريكا الشمالية بعد دراسة دامت عام كامل على اثنتي عشر مؤسسة لتقييم أدائها وقدمت بطاقة الأداء المتوازن في البداية كوسيلة لتقييم الإستراتيجية والأداء، ثم تحولت فيما بعد إلى نظام للتسيير تسمح بنشر الإستراتيجية وتحديد الأهداف العملية لكل فرد في المنظمة وتوجيه سلوكياتهم وتساعدهم على القيادة. (يحياوي و لدرع، 2011) وأول ظهور رسمي لبطاقة الأداء المتوازن بشكل كامل سنة 1992، بأمريكا الشمالية. (بلا سكة، 2012، 17) وتهدف إلى الربط بين المفردات المالية والريح في جانب وبين العمليات التنفيذية اليومية للأداء والتخطيط المستقبلي في جانب آخر. كما تعتمد البطاقة على المحاور الزمنية الثلاث وهي الماضي، الحاضر، المستقبل بمعنى ما نعمله اليوم من أجل الغد لا يكون له تأثير مالي واضح مباشر إلا بعد فترة زمنية مستقبلية. وبالتالي التحول من مجرد مراقبة العمليات اليومية إلى إضافة أبعاد أخرى ذات تأثير على البعد المستقبلي للمؤسسة ومن ثم يمكن النظر إليها كنظام قياس متكامل يحتفظ بالمقاييس المالية للأداء في الماضي ويوفر المحركات للأداء في المستقبل. (أبو شرح، 2012، 32-33)

وعليه فبطاقة الأداء المتوازن تعتبر أداة، ونظام يساعد مديري المكتبات الجامعية على ترجمة استراتيجياتها إلى أهداف نابغة من رؤية وإستراتيجية المكتبة، والتي يمكن الاعتماد عليها كأداة اتصال ونظام لقياس وتقييم أداء المؤسسات المكتبية.



### خامسا- تطبيقات مؤشرات الأداء المؤسسي في قياسات المكتبات ومراكز المعلومات:

إن تحسين العمل والخدمة في المكتبات تطلب على مر السنين استخدام الاستراتيجيات والأساليب المختلفة لأجل توفير خدمات مرضية للمستفيدين تشبع رغباتهم، وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم المعلنة وغير المعلنة من خلال تحسين عمليات الأداء، فوجد في عام 2002 اقترح (جاز دون، ارث: Arthur, Jazdon) بعض المعايير للمقارنة بين المكتبات الجامعية: كنسبة الكتب للمستخدم الواحد من (15-20) ونسبة المقتنيات المضافة سنويا للمقتنيات الموجودة (3%) . (العباس، 2009، 6)

وكذلك حاولت دراسات الإفادة من المفهوم الإداري الجديد، في المكتبات الذي أخذ في الانتشار بين المجموعات الإدارية والمعروف ببطاقة الأداء، حيث إنه؛ بموجب هذا المفهوم المتوازن يتم ترجمة الإستراتيجية إلى أهداف ملموسة وتعديلها إلى أربعة أهداف مختلفة ذات صلة بالزيائن والتمويل والعمليات الداخلية والتعلم ، ومن أمثلتها ما حدث في مكتبة فرجينيا في عام 2006؛ حيث أنها استخدمت الأهداف الأربعة السابقة لتقديم خدمة متميزة للمستفيدين من خدمات الجامعة مطورة ثماني مصفوفات من وجهة نظر المستفيدين؛ حيث إن كل مصفوفة تحتوي على هدفين يحددان النجاح الكامل والنجاح الجزئي، حيث تم الوصول إلى ما يعرف برأس المال المعرفي في نهاية التسعينيات والذي يعرف بأنه محصلة كل معرفة لكل فرد في المنظمة. (الغدير وآخرون، 2011، 532)، ولكن أهم ما طبق في المكتبات من مقاييس الأداء المؤسسي، هو ما استنبط من نظام بطاقة قياس الأداء المتوازن للباحثان "تورتن وكابلن" والتي أشار إليها كل من الباحثان "بول وبوكورست" (Poll & Boekhorst، 2007) في كتاباتهم، بأنه هناك أربعة مجالات رئيسية لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن في المكتبات وهي :

-الموارد والوصول والبنية التحتية: التي يجب على ما هي الخدمات التي تقدمها المكتبة؟ ومن الأمثلة على مؤشرات الأداء الرئيسية التي تغطي هذا الجزء: نصيب الفرد: مساحة المستفيدين، والمقاعد، والنفقات، والموظفين.

-الاستخدام: يجب عن مدى قبول الخدمات؟ ومن أمثلة مؤشرات الأداء الرئيسية على ذلك: رضا المستفيدين، والزيارات لكل فرد من السكان، ونسبة إشغال المقاعد، وعدد وحدات المحتوى المحملة لكل



فرد من السكان، واستخدام مجموعات المكتبة، ونسبة المواد المكتبية غير المستخدمة، والإعارة لكل فرد من السكان، ونسبة الإعارة الخارجية، وحضور الدورات التدريبية لكل فرد من السكان.

**3-الكفاءة:** والتي تجيب على مدى فعالية الخدمات المقدمة من حيث التكلفة؟ ومن أمثلة مؤشرات

الأداء الرئيسية على ذلك: التكلفة لكل مستخدم، والزيارات والاستخدام والتحميل؛ وسرعة المعالجة.

**4-النمو والتطوير:** التي تجيب على توفر الإمكانيات لمزيد من التطوير؟ ومن أمثلة مؤشرات الأداء

الرئيسية على ذلك: نسبة ميزانية التزويد المصروفة إلكترونياً، موظفي المكتبة لتوفير وتطوير الخدمات

الإلكترونية. (بول وبوكورست، 2007)

وعليه فمقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي تعتبر استراتيجيات وأساليب لتحسين والتطوير وخلق التميز في المنظمات المختلفة والمكتبات ومراكز المعلومات، فنجد أن مقاييس جودة الخدمة هي عبارة عن مقاييس ذات أبعاد ومحاور مناسبة لخصائص الخدمة في المنظمات المختلفة والمكتبات ومراكز المعلومات، كمقياس مدخل الاتجاهات سيرفبارف ومقياس مدخل الفجوة. سيرفكال، اللذان يشكلان الإطار العام لقياس جودة الخدمة. والتي تعبر عن سلوكيات وتعاملات غير ملموسة يقوم بها الأفراد في المكتبة التي يعملون بها اتجاه المستفيدين، كالاستجابة الفورية والاستقبال الحسن وغيرها، وهي متلازمة مع المستفيدين ولا يمكن تخزينها أو تملكها. أما مقاييس الأداء المؤسسي فهي تقيس وتقيم مستوى أداء المنظمات، وأهمها المقاييس المستنبطة من نظام بطاقة قياس الأداء المتوازن لقياس وتقييم مستوى أداء المنظمات والمؤسسات الإنتاجية أو الخدمية ومنها المكتبات ومراكز المعلومات، فالأداء هو ناتج السلوكيات أو النشاطات التي يقوم بها الأفراد في مؤسساتهم والتي تعبر عن الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات لتحقيق أهدافها المنشودة والمرغوبة من كفاءة وفعالية في أداء الأفراد في وحداتهم التنظيمية المكتبية، وأداء الوحدات التنظيمية في الإطار العام للمؤسسة المكتبية الجامعية، وأداء المؤسسة المكتبية الجامعية كلها في إطار بينتها الداخلية والخارجية، بصفة عامة، لتحقيق التميز في أداء خدماتها المكتبية المنجزة والمقدمة للمستفيدين.



### **ثالثاً: العلاقة التكاملية لمقاييس الأداء والجودة في تقييم الخدمات المكتبية الجامعية:**

أصبحت جودة أداء المكتبات الجامعية تستند لإطار مفاهيمي ومعرفي واضح يعتمد على التكامل والترابط، الذي يرى المؤسسة المكتبية على أنها حلقة متكاملة تتفاعل عناصرها وتتشابك آلياتها من خلال الخطط الإستراتيجية بها، والتي تساهم في تقييم مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها الخدمية، للتعرف على مستوى أدائها وتحسينه ورفع مستواه إلى الأفضل، حيث يعتبر التخطيط الاستراتيجي خطوة مهمة وركيزة أساسية في تحقيق جودة الأداء المؤسسي الشامل بكل معايير ومؤشرات من خلال تخطيطه للسياسات، والعمليات واستثمار الموارد وتطوير الإمكانيات المادية والبشرية. بهدف تحقيق التنمية المؤسسية الشاملة في إطار من مرونة الأداء المتكامل الهادف إلى التطوير والتحسين المستمر. (الدجني، 2011، 5).

وعليه ولأهمية التخطيط الاستراتيجي في تحقيق جودة الأداء المؤسسي الشامل من خلال دورها لفعاليتها تحديد وإنجاز غايات وأهداف المكتبات ومراكز المعلومات، ووضع الاستراتيجيات التي ترفع من كفاءة الخدمات التي تقدمها في ضوء الرؤية والرسالة والقيم لها وفق متغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال. قامت الباحثة بعرض بعض المفاهيم التي تساهم في توضيح أهمية ذلك كما يلي:

#### **1- التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بالجودة والأداء في مؤسسات المعلومات:**

أ- **تعريف التخطيط الاستراتيجي:** هو عبارة عن عملية التخطيط الرسمي طويل الأجل والذي يستخدم في تحديد وإنجاز غايات وأهداف عامة لأي مؤسسة، ويساعد على وضع استراتيجيات لكافة أعمال المؤسسات والهادفة إلى رفع كفاءة الخدمات التي تقدمها في ضوء الرؤية والرسالة والقيم ومن ثم الغايات الموضوعية لها وفق متغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقنيات الويب التي تأثرت بها مؤسسات المعلومات (منها المكتبات الجامعية) محلياً وإقليمياً وعالمياً. وهي تتكون من مصطلحان هما:

- **التخطيط:** ويعني ضرورة حتمية لنجاح أي عمل من الأعمال وهو يختص بتحديد الأهداف والوسائل والإمكانيات المطلوبة لتحقيقها وتوضيح دور كل فرد وقطاع في تنفيذ أهداف الخطة، وهو عبارة عن أسلوب علمي وعملي للربط بين الأهداف والوسائل المستخدمة لتحقيقها ورسم معالم الطريق الذي يحدد



القرارات والسياسات، وكيفية تنفيذها في محاولة التحكم في الإحداثيات اتباع سياسات مدروسة محددة الأهداف والنتائج.(عبيد، 2015)

-الإستراتيجية: أصبحت المفاهيم الاقتصادية المعبرة والمساعدة على الجودة تدرس وتبحث كثيرا من طرف الباحثين الاجتماعيين والتربويين وهذا لصلاحيتها وفائدتها في تحسين وتطوير الأعمال والخدمات المختلفة. ومن هذه المفاهيم نجد كلمة الإستراتيجية التي تستمد جذورها من الكلمة اليونانية Strategos والتي ارتبط مفهومها بالخطط المستخدمة في إدارة المعارك وفنون المواجهة العسكرية، لأنها امتدت بعد ذلك إلى مجال الفكر الإداري وصارت مفضلة الاستخدام لدي منظمات الأعمال وغيرها من المنظمات الأخرى المهمة بتحليل بيئتها وتحقيق المبادرة والريادة في مجالات نشاطها. فكلمة (Strategos) تعني الجنرال أو القائد العسكري.(تبيدي، 2010).

وترى الخطاب (2003) "إن الإستراتيجية هي مجموعة الخطط الموجهة والتي تساعد الإدارة على تحقيق المسار الذي اختارته والاستفادة من الفرص المحيطة بها. ومواجهة القيود والتهديدات والمخاطر التي تتعرض لها لتحقيق أهدافها الإستراتيجية مع التأكد من تنفيذ الخطط والبرامج المحددة". ويعرفها (توماس) بأنها " تعني وضع الخطط المستقبلية للمنظمة وتحديد غاياتها على المدى البعيد بما يكفل التلائم بين المنظمة ورسالتها وبين الرسالة والبيئة المحيطة بها بطريقة فاعلة وكفوت".

ب-أهمية التخطيط الاستراتيجي لمؤسسات المعلومات: تكمن أهمية التخطيط الاستراتيجي بالنسبة لمؤسسات المعلومات، في المساعدة في تحديد مسار العمل وتطويره، وتحسين نوعية القرارات، وخلق هوية لها، وتلبية احتياجات المستفيدين بفعالية، وحل المشاكل التي تواجهها، وزيادة وعي المسيرين للتغيير الايجابي، ووضع الميزانيات بشكل أفضل.

وعليه وبما أن التخطيط الاستراتيجي يساعد مؤسسات المعلومات في تحديد مسار العمل وتطويره، فالعلاقة هنا متعددة للمكتبات الجامعية كمؤسسة معلوماتية، فالتخطيط الاستراتيجي يساعد المكتبات الجامعية في تحديد مسار عملها وتطوير جودة أدائها من خلال عناصره الرئيسية. والتي تعتبر محاور رئيسية ينطلق منها الإستراتيجيون تمهيدا لصياغة الاستراتيجيات وهي:



- الرؤية: تعد بمثابة التزام وتعهد يحول دون انحراف المؤسسة (المكتبة)، وتصور مستقبلي للطريق الموصل إلى حلم المؤسسة وطموحها، بالإضافة إلأنها تسهم في تعبئة الطاقات وإثارة الحماس، وفي القرآن الكريم آيات متعددة تصلح كرؤية إستراتيجية: نذكر منها قوله تعالى: "واعتصموا بحبل الله جميعا ولا تفرقوا..." (الآية (103) سورة ألعمران، والسؤال الأساسي الذي يثار هنا هو بأي صورة أو مكانة تريد المكتبة أن تكون؟ ما هو الموقع المرتقب في السوق؟

-الرسالة: والتي تعبر عنها بجملة أو بمقولة موجزة وبلغية، وتعكس فلسفة المؤسسة (المكتبة) وطموحها والغاية من وجودها، وتحديد الجهات المستفيدة من المؤسسة أو الذين تستهدفهم، وتجسيد مفهوم جديد تنفرد به المؤسسة. مثل الرسالة التي بعث بها نبيا محمد صلى الله عليه وسلم. لقوله تعالى: "وما أرسلناكإلا رحمة للعالمين" (الآية (107) سورة الأنبياء. والسؤال الأساسي الذي يثار هنا هو: لماذا توجد المكتبة؟ ما دورها وما طبيعة نشاطها؟ من هم المستفيدون؟ وماهي الاحتياجات التي تعمل المكتبة على تلبيتها؟

-الأهداف: والتي تتسم بالإنجاز النهائي المنشود تحقيقه وبلوغه، وتتحقق عندما تزال الفجوة بين ما هو كائن وما ينبغي أن يكون، وهي الغايات البعيدة التي تنبثق عنها الأهداف المرشحة. مثال ذلك المنسجم مع أهدافنا الدنيوية والأخرويةلقوله تعالى: "ولقد كتبنا في الزبور من بعد الذكر إنالأرض يرثها عبادي الصالحون" (الآية (108) سورة الأنبياء.

وبما أن عملية التخطيط الاستراتيجي عبارة عن خطط وأنشطة المنظمة التي يتم وضعها بطريقة تضمن خلق درجة من التوافق بينرسالة المنظمة وأهدافها وبين هذه الرسالة والبيئة التي تعمل بها بصورة فعالة وكفاءة عالية. فالرسالة تعبر عن "الصفات المميزة التي تضعه المنظمة لنفسها لتميزها عن غيرها من المنظمات " أماالأهداف"هي صورة لحالة مستقبلية تحاول المنظمة السعي لتحقيقها في الأمد البعيد". (الذيابي، 2011) وبما أن إدارة الجودة الشاملة تعتبر أحد الأساليب الحديثة المستخدمة في تقويم أداء المكتبات ومراكز المعلومات، والتي تعتمد على مجموعة من المحاور التي من أهمها التخطيط الاستراتيجي، لتحسين الأداء في العمل.(www.academia.edu)



من هنا بدأت نظريات الجودة الشاملة تتقدم باتجاه اعتبار التخطيط الاستراتيجي أحد أهم مؤشراتنا، ليس ذلك فحسب، فتحقيق الجودة يتطلب إتقان الأداء في مجالات ومفردات عدة، تبدأ بالتخطيط، وتمر بالممارسات العملية، وتنتهي بالتقويم. وقد اكتسبت الجودة أهميتها من كونها تتبع من قيم الإنسان وفطرته، فالعمل الصحيح المتقن مدعاة للإعجاب والفخر. فالجودة ليست عشوائية ولا تحدث بالمصادفة ولا تتجح ما لم يخطط لها بشكل دقيق. لذا فتطوير المفاهيم باتجاه تجويد العمل أدى إلى تطوير الخطط وهيغاية مهمة من غايات الجودة. و عملية تنفيذ الأهداف تركز على جماعية الأداء، وتفاعل كافة الإدارات والأقسام في تحقيق أهداف المؤسسة، وهذا ما تعبر عنه فلسفة الجودة الشاملة ومبادئها التي تركز على المشاركة وتعتبر أن تحقيق الجودة يكون بمشاركة جميع أعضاء المؤسسة والمستفيدين من خدماتها، ونظرا لأن تطبيق الجودة الشاملة من مسؤولية الإدارة، فإن المؤسسة ملزمة بتطوير خطة تضمن عملية التطبيق الجيد للمؤسسة ككل، ثم تخطط للأنشطة الخاصة بكل قطاع من القطاعات داخلها، لذا ينبغي أن تكون الجودة الشاملة موضوعا للتخطيط الاستراتيجي، الذي تكتمل معه الرؤية وتتضح معه الأهداف التي تنتج الجودة الشاملة (الد جني، 2011، 103)

وعليه ومن خلال ما تم عرضه من مفاهيم عن التخطيط الاستراتيجي نلاحظ أن الإدارة الإستراتيجية في خدمات المؤسسات والمنظمات المختلفة بما فيها المكتبات ومراكز المعلومات تحتاج إلى تخطيط شامل ومحكم أي استراتيجي، لإنجاز وتحقيق غاياتها وأهدافها المنشودة. والتي هي رفع كفاءة خدمات مكتباتنا الجامعية ومراكز المعلومات في ضوء رؤيتها ورسالتها، ووفق متغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالتخطيط الاستراتيجي خطوة مهمة وركيزة أساسية في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات من خلال عملية التخطيط للسياسات، والعمليات، وتطوير الإمكانيات المادية والبشرية. لتحقيق، ورفع مستوى جودة أداء مكتباتنا الجامعية إلى الأفضل. وهذا ما يبين أن للتخطيط الاستراتيجي دور مهم في تحقيق التكامل والترابط بين مقاييس الجودة ومقاييس الأداء. في قياس وتقييم المكتبات ومراكز المعلومات.



## 2- العلاقة التكاملية لقياس الجودة والأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات:

### أ- قياس الجودة والأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات:

لقد اهتم المختصون في ميدان المكتبات منذ القدم في وضع معايير تنظيمية ، لتوحيد الأداء الخاص بالمكتبات ، واجتهدوا في تطوير هذه المقاييس ، التي مست جميع وظائف المكتبات دون استثناء فظهر إلى الوجود تصانيف عديدة، وكيفيات مختلفة لتنظيم الوظيفة المكتبية ،لهذا فان تحقيق الجودة بمختلف المكتبات ومراكز المعلومات ، يتم أساسا بالعديد من العوامل المتناسقة ،والمكاملة لبعضها البعض .ويكون ذلك بالتهيئة الجيدة والفعالة للعناصر الأساسية المشكلة للعمل المكتبي، والتي أساسا هي المكتبة أو الهيئة يضاف إليها العاملين ومقدمي الخدمة ،وهذا كله يهدف إلى إرضاء المستعمل أو الباحث (المستفيد) لهذا نجد هناك اجتهاد في مجال المكتبات، والمعلومات على وضع مقاييس موحدة .(رحايلي،2005، 39) ،وبما أن إدارة الجودة الشاملة اعتبرت كمدخل لتقييم الأداء وتحسينه يهدف تحقيق الجودة الشاملة. وكذلك من أهدنا لأساليب في عملية تقييم الأداء(www.alaqa.edu.ps).فإدارة الجودة الشاملة أضحت مطلبا أساسيا للمنظمات بمختلف أنواعها كمؤسسات التعليم العالي ( في برامجها ،ومنظماتها الخدمية المختلفة كالمكتبات الجامعية ) إن الجودة الشاملة أثبتت نجاحها في زيادة الإنتاجية وتخفيض تكلفة الأداء وتحسين جودة المنتج أو الخدمة المقدمة للمستفيدين ،وصار لزاما أمام مؤسسات ومنظمات الخدمات ومنها المكتبات أنتبدأ بالتوجه نحو إدارة الجودة الشاملة حتى تستطيع مواجهة التحديات العامة ،كانخفاض الإنتاجية وزيادة التكاليف ونقص الموارد المالية ،وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة ،وتحدى المنافسة الوطنية والإقليمية والعالمية (الترتوري،2009 ، 205). ولكي تتحقق الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية (كخدمات المكتبات الجامعية) يتطلب العمل بإدارة الجودة الإستراتيجية والتي تدمج بين التخطيط على المدى البعيد وتقييم أهداف وعناصر تلك الخطة باستخدام الأساليب والنماذج المساعدة في ذلك منها (بطاقة الأداء المتوازن) التي تشكل في مجملها إلى لتطبيق الاستراتيجيات ومتابعة الأداء بناء على الخطط المرسومة النابعة من استراتيجيات المنظمة، وهذا يدل على الربط بين البطاقة وتقييمها لأداء المنظمة بناء على إستراتيجيتهاالموضوعة(الذبابي،2011)



## ب: العلاقة التكاملية لمؤشرات الجودة والأداء في قياس وتقييم جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية:

في غياب الدراسات والأبحاث التي تتحدث عن عملية القياس والتقييم المتكامل بين مؤشرات الأداء والجودة في خدمات المكتبات الجامعية في نظر الباحثة. والتي تدعمها في تحقيق أهداف الدراسة الحالية والتي هي: "بناء مقياس لتقييم مؤشرات أداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية. في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي". جعل الباحثة تستعين في دراستها بمفاهيم المتغيرات الرئيسية في الدراسة للكشف عن العلاقة بين هذه المتغيرات (أي التعرف عن العلاقة بين مفهومي متغير الجودة ومتغير الأداء)، للوصول إلى عناصر التكامل بين مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي. من خلال ما ذكره بعض الباحثين في دراساتهم وأبحاثهم. حيث نجد من هذه الدراسات دراسة أبو عبد الله صالح (2014) والتي جاء فيها:

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

- الجودة تخدم الأداء، فالجودة هدف وسيط يوصل إلى الأداء: جودة المدخلات لعملية ما هي: عامل يوصل إلى تحقيق أداء عالي المستوى للعملية أو النظام (الأداء هنا متغير تابع لمتغير الجودة)

- الجودة هي بالدرجة الأولى صفة للمنتج ماديا أو خدميا، الأداء هو صفة للمؤسسة أو لنظام أو لعملية



-الجودة تقاس بالمقارنة مع معايير، فالجودة تعني:-أخطاء أقل- رضا الزبون- تباين أقل- جدارة وموثوقية،الأداء يقاس بالمقارنة مع أهداف المؤسسة، مثلاً: أهداف مالية، أهداف نظام المعلومات للمؤسسة. فالأداء هنا يعني: - إنتاجية أكبر- أرباحا عالية - قيمة أسهم - تكلفة مالية أقل

- ويرى باحثين وكتاب آخرون كذلك، أبرزهم كرونين وتايلور، أن الجودة هي إدراك الزبون للأداء الفعلي بدون الحاجة للمقارنة مع التوقعات. وعليه فالجودة هي الأداء. (ا بوعبد الله، 2014، 48)

- ويرى (COUPET،1990) إن جودة أداء الخدمة تتعلق بجودة التفاعلات الحاصلة بين عوامل أداء الخدمة (سهولة ومرونة هذه التفاعلات ونجا عنها)(بن حاوية، 2008، 62)

وعليه نلاحظ من خلال هذه العناصر الفارقة بين مفهومي الجودة والأداء أن الجودة والأداء مرتبطان ومكملان لبعضهم البعض في جميع مراحل الخدمة المكتبية.

ف نجد أن: جودة المتدخلات المكتبية (أي جودة الإمكانيات المادية والبشرية بالمكتبة) كعامل للأداء، يؤدي إلى جودة العمليات المكتبية (كفاءة العمليات والأنشطة الداخلية بالمكتبة) كعامل للأداء

يؤدي إلى جودة المخرجات المكتبية (نتاج أداء الخدمة، أو ما يسمى بفعالية الخدمة أو الانجاز)

والتي هي ناتج يعبر عن جودة أداء الخدمة المكتبية الجامعية، والتي سيحكم عليها الأطراف

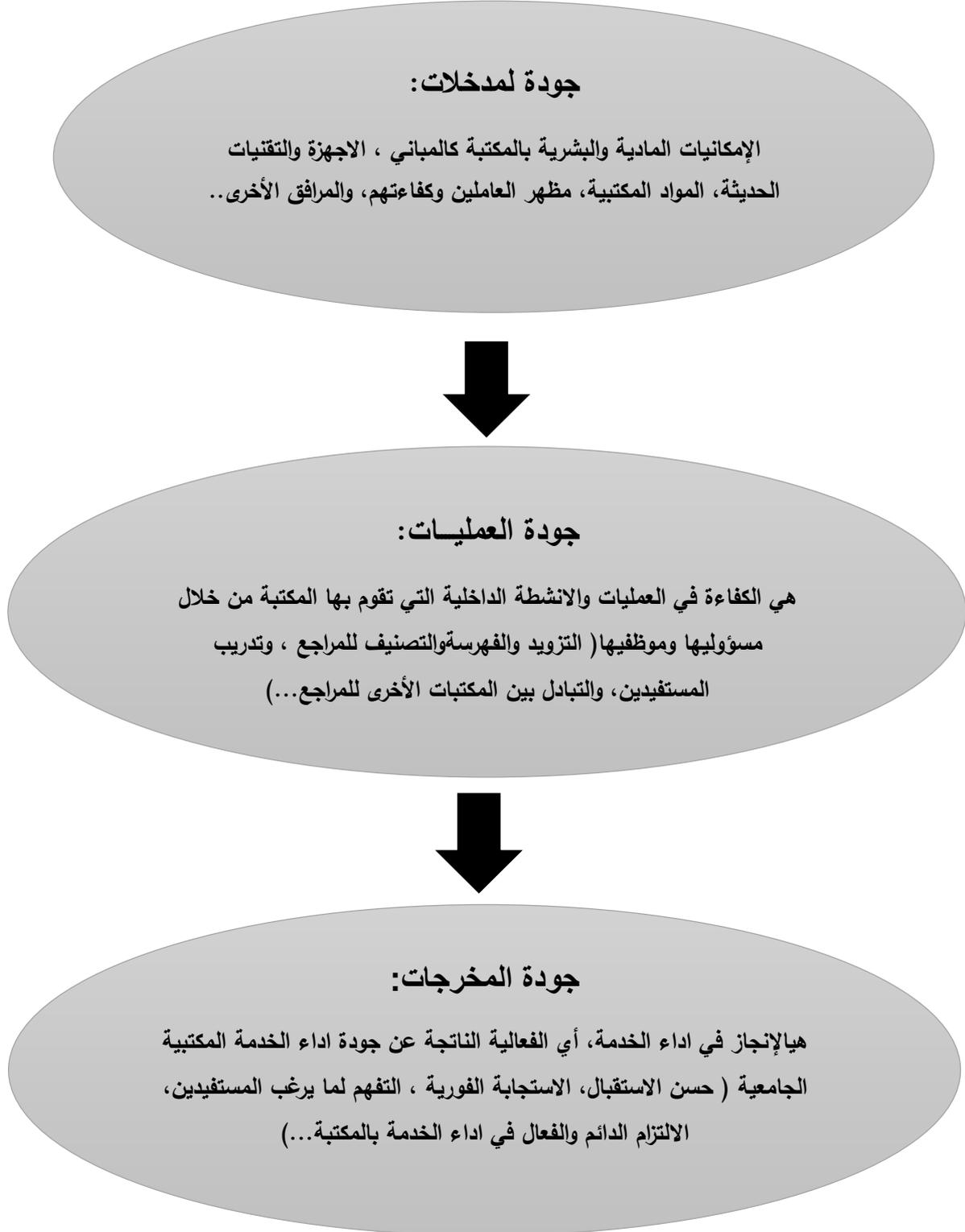
المستفيدة من المكتبة (المكتبة، إدارة المكتبة، الموظفين، الطلاب، الباحثين، هيئة التدريس) بأنها جيدة

وتلبي حاجتهم. والشكل رقم (08) يبين نموذج العلاقة التكاملية لمؤشرات الجودة والأداء

كما يلي:



الشكل رقم (08) يبين نموذج العلاقة التكاملية لمؤشرات الجودة والأداء





ومنه عملية البحث في العلاقة بين مفهومي الجودة والأداء أكدأتان الجودة والأداء مرتبطتان ومكملان لبعضهما البعض في جميع مراحل أداء الخدمة المكتبية، وهذا ما يدل على انه توجد علاقة تكاملية بين مؤشرات الأداء ومؤشرات الجودة. وهذا ما أكدها الباحثين في دراساتهم وأبحاثهم، كالباحثين سيلا وإبراهيم بور (2002) بأن الدراسات المهمة قد كشفت بأن تطبيق الجودة الشاملة في العمل سوف يساهم في نهاية المطاف وبشكل إيجابي في أداء جميع أنواع المؤسسات، وتؤكد سيلا (2007) بأنه يمكن قياس العلاقة بين هذين المتغيرين بفعالية من خلال البحث في بعض أبعاد الجودة الشاملة، كإدارة العمليات، والتركيز على العملاء، والموارد البشرية، والكفاءة المؤسسية، والمخرجات المالية.

وكذلك اقتنع المعلمين الماليزيين تماماً بأن تطبيق الجودة الشاملة في التعليم يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء في المدارس، لا سيما في جوانب الجودة والتعلم. (لدر مكي والظافري، 2017) وهذه العلاقة التكاملية بين مؤشرات الأداء ومؤشرات الجودة أكدتها بعض الدراسات السابقة كما يلي:

- دراسة برينان وشاه (2000) حول: "تجارب 14 دولة في تقييم الجودة والتغيير المؤسسي: أوروبا"، التي أشارت إلى ضرورة إنشاء نظم لإدارة الجودة والتقييم، سواء كانت محلية أو دولية يعتمد على إدارة المؤسسة وإعطاء القيم المجتمعية وزناً أكبر في إحداث التغيير المنسجم مع الجودة.

- دراسة (Prajogo.Brown.2004) حول: "العلاقة بين ممارسات الجودة الشاملة وجودة الأداء ودور برامج تطبيق إدارة الجودة الشاملة الرسمية -دراسة تطبيقية مطبقة في استراليا"، وقد أشارت إلى أن للجودة الشاملة دوراً فعالاً يعتبر مشجعاً للشركات التي لا تطبق الجودة الشاملة، حيث أظهرت برامج الجودة الشاملة تحسين العمليات الإدارية والتخطيط الاستراتيجي وكان ذلك من خلال إيجاد العلاقة بين متغيرات انجاز الجودة وبين الجودة الشاملة. (شادي، 2008)

- دراسة بن حاوية يمينه (2008) حول: "جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستعملين: المكتبة المركزية للمركز الجامعي بمعسكر (نموذجاً)" وإشارة هذه الدراسة إلى اقتراح نموذج تحليلي خاص بإرضاء مستعملي المكتبة الجامعية. بالارتكاز على البحوث السابقة للبحال حول الجودة المدركة للخدمات وكيفية إرضاء المستعملين ولقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: ان جودة الخدمات بمختلف أبعادها المقترحة من طرف (BerryandParasuraman، 1985)، ينجمنها إرضاء



المستعملين، وان الجودة لا تقتصر على توفير الموارد المالية فقط وإنما أيضا على كيفية أداء الخدمات على مستوى الأبعاد الخمسة للبيكال: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابية، السلامة، التعاطف.

- دراسة بوعبد الله صالح (2014) حول: "نماذج وطرق قياس جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر" والتي هدفت إلى معالجة موضوع قياس الجودة الذاتية (المدركة والتي يقيمها المستفيد) والموضوعية (التي تقيمها المؤسسة) للخدمة والربط بينهما لفائدة عملية التحسين. الهدف هو أولا استكشاف محددات الجودة المدركة للخدمة في السياق الجزائري، خاصة الخدمة لدى "بريد الجزائر" وثانيا توجيه جهود التحسين نحو الأولويات الصحيحة. لتحقيق الهدف الأول بحثت هيكلية الجودة المدركة للخدمة عبر دراسة متعددة في القطاعات (كدراسة في الفندقية، والحالة المدنية، وكذلك المكتبات الجامعية والتي خلصت نتائجها إلى: أن نتائج التحليل العامل لاستمارة الاستبيان في خدمات المكتبات الجامعية خلصت إلى ثلاثة (3) أبعاد وهي (الملموسية، الاعتمادية، المعاملة) ناتجة عن ترابط بعد التعاطف والموثوقية والاستجابية لمقياس جودة الخدمة "سيرفبارف".

- دراسة عباس عبد الرحمن (2018) حول: "إدارة الجودة الشاملة الموجهة وأثرها على الأداء المؤسسي"، والتي هدفت للتعرف على دور الثقافة التنظيمية في تعديل العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المؤسسي في القطاع الصناعي بولاية الخرطوم، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء المؤسسي، وجود تأثير جزئي للثقافة التنظيمية على الجودة الشاملة والأداء المؤسسي.

- دراسة: حابس حتاملة ونجوى دراوشة. (2019) حول: "الأداء المؤسسي ودوره في تحسين إنتاجية الجامعات الخاصة في شمال الأردن من وجهة نظر القادة الأكاديميين" التي أشارت إلى ضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين تساهم في تنمية الإبداع والأداء لديهم، وتعزز من مهاراتهم وكفاءتهم الذاتية من أجل الحصول على جودة متميزة في الأداء المؤسسي الجامعي، بعيدا عن التعقيد والرتابة في التعامل.



وعليه ومن خلال النتائج المستخلصة من الاستنتاجات الاستقرائية لأدبيات الدراسة الحالية والدراسات السابقة تبين انه هناك علاقة تكاملية بين عناصر مقياس الجودة. ومقاييس الأداء تمكننا من الحصول على قياس متكامل وشامل يقيس الجودة والأداء معا، أي يقيس جودة أداء خدمات مكتباتنا الجامعية والمعلوماتية،

وعليه فهذه الاستنتاجات تدعم أهداف الدراسة الحالية من خلال جانبها الميداني والذي هو: " بناء مقياس لتقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية. في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي". للحصول على مقياس يقيس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية.



### خلاصة:

عملية القياس والتقييم للخدمات في مجال المكتبات ومراكز المعلومات مرت بمحاولات وممارسات وإسهامات قياسية كثيرة أجنبية وعربية، تولدت من خلالها معايير وأساليب لقياس وتقييم أداء وجودة المكتبات وهي: المعايير الموحدة الشاملة، والمعايير الموحدة الجزئية، كالمنظمة الدولية للتوحيد القياسي (الأيزو ISO)، والاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها (الافلا IFLA)، ومعايير ومواصفات أخرى ساهمت في تطوير أداء وجودة خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، كمقاييس جودة الخدمة، ومقاييس الأداء المؤسسي... وغيرها. والتي جاءت من أجل التحسين والتطوير في عمل ونشاط المؤسسات المكتبية منها المكتبات الجامعية لتحقيق التميز ورفع مستوى جودة أداء خدماتها المنجزة والمقدمة للمستفيدين في مكتبات جامعاتنا إلى الأفضل عالمياً.



# الباب الثاني

## الجانب الميداني

# الفصل الرابع

## الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

أولاً- منهج الدراسة

ثانياً- مجتمع الدراسة

ثالثاً: الدراسة الاستطلاعية

1: أهداف الدراسة الاستطلاعية

2: عينة الدراسة الاستطلاعية

3: -حدود الدراسة الاستطلاعية:

4: تصميم مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية

5 : الخصائص السيكومترية للمقياس

رابعاً: الدراسة النهائية للمقياس

1:عينة الدراسة النهائية

2: -حدود الدراسة النهائية

خامساً: أساليب المعالجة الإحصائية

خلاصة

**تمهيد:**

تعد الدراسة الحالية امتداد للبحث في مواضيع القياس والتقييم التي تقيس وتقيم الجودة والأداء في الخدمات المكتبية الجامعية من خلال البحث والدراسة في رسالتي للماجستير التي بعنوان: "المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر الطلاب" والتي لاحظت الباحثة من خلال البحث والتقصي فيها قلة الدراسات والبحوث في هذا المجال ، وانعدام حسب رأيها للمقاييس التي تجمع في قياسها وتقييمها بين الجودة والأداء معا إلا بعض العبارات والعناصر العفوية بالدراسات، مما حفز ودفع بالباحثة إلى العمل على بناء مقياس متكامل في قياسه وتقييمه للجودة والأداء معا للمكتبات ومراكز المعلومات من خلال الدراسة الحالية بعنوان : " بناء مقياس لتقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي".



### أولاً- منهج الدراسة:

تسير الدراسات العلمية على منهج يعتبر طريق وسبيل للوصول إلى الحقيقة التي تحقق أهداف البحث. وقد ورد ذكر **المنهج في القرآن الكريم في قوله تعالى (لكل منكم جعلنا شرعة ومنهاجا)** (المائدة:48) وقد عرف **المنهج أومنهاجا لغة:** بأنه " الطريق الواضح " أما في الاصطلاح فقد عرف بأنه " فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة من اجل الكشف عن الحقيقة" (السيد، 1996، 33) لذا فالدراسات العلمية تتطلب منهج يعتبر سبيل وصيغة لخطة بحثية للوصول إلى الحقيقة العلمية في البحث.

وعليه وانطلاقاً من طبيعة الدراسة الحالية والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها اعتمدت الباحثة على **المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه** " طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة" (عمار ومحمد، 2001، 140) وهذا لان هذا المنهج مناسب لتشخيص واستكشاف مشكلة الدراسة الحالية من جوانبها المختلفة للوصول إلى نتائج وحلول نراها مفيدة وبإمكانها خدمة التوجه الناجح لأداء وجوده عمل وخدمة المكتبات الجامعية.

### ثانياً -مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة الحالية من فئتين هما **مسؤولي المكتبات (المدرء) وطلاب الدراسات العليا لما بعد التدرج.** (دكتوراه علوم، ودكتوراه الطور الثالث LMD) بجامعات الولايات التالية: (مسيلة- بسكرة- باتنة-سطيّف-قسنطينة). والذي يمثل المجتمع المستهدف للدراسة الحالية، ولكن بسبب عدم التساوي في عدد جامعات ولايات مجتمع الدراسة، كما في ولاية مسيلة وولاية بسكرة والتي وجدنا فيهما جامعة واحدة، وولاية باتنة وسطيّف وجدنا بهم جامعتين، أما ولاية قسنطينة فوجدنا أربع جامعات. مع وجود بعض المراكز الجامعية التابعة لبعض الولايات مما وسع في عينة الدراسة وصعب عمل الباحثة (التكلفة المادية والجهد الكبير)، لذا قامت الباحثة باختيار العينة بطريقة العينة العشوائية الطبقية المتساوية وهي "تقسيم العينة الكلية على الطبقات بالتساوي". (فايز ونبيل وماجد، 2009، 97) وهنا تم اختيار جامعة واحدة من كل ولاية للمساواة بين كل الولايات في اخذ العينة. ليصبح المجتمع المتاح للدراسة الحالية، والذي اخذت منه عينة الدراسة الاستطلاعية هو: (جامعة قسنطينة2-عبد الحميد مهري، وجامعة مسيلة -محمد بوضياف، وجامعة بسكرة-محمد خيضر، وجامعة باتنة 1-الحاج لخضر، وجامعة سطيّف 2-لمين دباغين).



### ثالثا: الدراسة الاستطلاعية:

لمعرفة موضوع الدراسة أكثر والإحاطة بكل ما تتطلبه من إجراءات، قامت الباحثة بدراسة استطلاعية لإعطاء صورة شاملة عن ميدان الدراسة، والتقرب أكثر من مجتمع الدراسة، لتسهيل عملية تحديد العينة المطلوبة بدقة وضبط أداة الدراسة المناسبة. بهدف التطبيق والإجراء الأفضل.

#### 1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التشخيص الأولي لميدان الدراسة وإعطاء صورة عامة عنه.
- التعرف الأولي على المعوقات التي تعترض الدراسة لتجنبها.
- ضبط الأدوات والأساليب المناسبة، للتحكم أكثر في مجريات البحث.
- التقرب من عينة الدراسة والتعرف عليها أكثر.
- حساب الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأداة الدراسة.
- إكساب الدراسة موضوعية علمية أكثر وزيادة موثوقية نتائجها.

#### 2- عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من:

- أ- العينة الخاصة بالمقابلة: تكونت من أربع (04) مدراء مكاتب بجامعة مسيلة-محمد بوضياف. وزعت عليهم استمارات المقابلة بطريقة عرضية.
- ب- العينة الخاصة بالمقياس: وتكونت من فئتين:

#### أولاً- فئة مدراء المكاتب:

تم توزيع 37 استمارة على كل مكاتب لجامعات المختارة بطريقة العينة العرضية وهم الخبراء المختصون بمجال الخدمة بالمكاتب الجامعية ومراكز المعلومات أي المدراء المسؤولين على المكاتب الجامعية العامة (المركزية) والمكاتب المتخصصة لجامعات (باتنة 1- الحاج لخضر، مسيلة - محمد بوضياف، قسنطينة 2 - عبد الحميد مهري، بسكرة - محمد خيضر، سطيف 2 - لمين دباغين)، حيث تم المسح الشامل لكل مجتمع عينة الدراسة المتاح والبالغ 37 مسؤول وتم استرجاع 37 استمارة صالحة للتحليل بنسبة 100%. والجدول رقم (01) يبين مجتمع وعينة الدراسة الاستطلاعية لمسؤولي المكاتب بالجامعات كمايلي:



جدول رقم (01) يبين مجتمع وعينة الدراسة الاستطلاعية لمسؤولي المكتبات بالجامعات

عينة الدراسة		مجتمع الدراسة		الجامعة	
الاستمارات الموزعة		الاستمارات الصالحة		العدد	النسبة %
العدد	النسبة %	العدد	النسبة %		
09	24,32	09	24,32	09	24,32
10	27,02	10	27,02	10	27,02
07	18,91	07	18,91	07	18,91
07	18,91	07	18,91	07	18,91
04	10,81	04	10,81	04	10,81
37	100	37	100	37	100

❖ خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية لمسؤولي المكتبات الجامعية:

أ- حسب الرتبة الوظيفية: والجدول رقم (02) يبين خصائص عينة الدراسة حسب الرتبة الوظيفية لمسؤولي المكتبات بالجامعات كما يلي:

جدول رقم (02) يبين خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الرتبة الوظيفية لمسؤولي المكتبات بالجامعات

الجامعة		محافظ رئيسي للمكتبات الجامعية		محافظ مكتبات جامعية		ملحق م جامعية مستوى ثاني		ملحق م جامعية مستوى اول		رتب اخرى	
العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
03	33,33	02	22,22	04	44,44	00	00	00	00	00	00
01	10	03	30	04	40	01	10	01	10	01	10
03	42,85	01	14,28	02	28,57	01	14,28	00	00	00	00
00	00	03	75	01	25	00	00	00	00	00	00
01	14,28	03	42,85	03	42,85	00	00	00	00	00	00
08	21,92	12	32,43	14	37,83	02	5,40	01	2,70	01	2,70



تبين من الجدول رقم (02) أعلاه أن النسبة الأكبر من مسؤولي المكتبات الجامعية يحملون رتبة ملحق رئيسي للمكتبات الجامعية مستوى ثاني بنسبة 37,83 بالمائة، ثم تليها ثاني رتبة محافظ مكتبات جامعية بنسبة 32,43 بالمائة، ثم تأتي ثالثا رتبة محافظ رئيسي للمكتبات الجامعية بنسبة 21,62 بالمائة، ثم تأتي رابعا رتبة ملحق رئيسي للمكتبات الجامعية مستوى أول بنسبة 5,4 ثم تأتي خامس رتب أخربنسبة 2,70 بالمائة. نلاحظ أن الرتبة الأكبر لمسؤولي المكتبات الجامعية هي رتبة ملحق رئيسي للمكتبات الجامعية مستوى ثاني.

ب- حسب المؤهل العلمي: والجدول رقم (03) يبين خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي لمسؤولي المكتبات بالجامعات كما يلي:

جدول رقم (03) يبين خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المؤهل العلمي لمسؤولي المكتبات بالجامعات

المؤهل العلمي						الجامعة
ليسانس		ماستر		دكتوراه		
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
22,22	02	66,66	06	11,11	01	باتنة 1- الحاج لخضر.
70	07	30	03	00	00	مسيلة - محمد بوضياف.
57,14	04	42,85	03	00	00	قسنطينة 2- عبد الحميد مهري
25	01	75	03	00	00	سطيف 2 -لمين دباغين
28,57	02	71,42	05	00	00	بسكرة - محمد خيضر
23,24	16	54,05	20	2,70	01	المجموع الكلي

تبين من الجدول رقم (03) أعلاه أن نسبة مسؤولي المكتبات الجامعية الذين يحملون المؤهل العلمي ماستر في علم المكتبات هي الأكبر بنسبة 54,05 بالمائة، ثم تليها نسبة مسؤولي المكتبات الجامعية الذين يحملون المؤهل العلمي ليسانس علم مكتبات بنسبة 23,24 بالمائة، ثم تليها نسبة



مسؤولي المكتبات الجامعية الذين يحملون المؤهل العلمي دكتوراه بنسبة 2,70 بالمائة. نلاحظ أن اغلب مدراء المكتبات الجامعية مؤهلهم العلمي ماستر في علم المكتبات ثم تليها مؤهل الليسانس أما مؤهل الدكتوراه يكاد ينعدم.

ج- حسب عدد سنوات العمل: والجدول رقم (04) يبين خصائص عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل لمسؤولي المكتبات بالجامعات.

جدول رقم (04) يبين خصائص عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل لمسؤولي المكتبات بالجامعات

عدد سنوات العمل						الجامعة
21 سنة فأكثر		11 إلى 20 سنة		10 سنوات وأقل		
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
33,33	03	44,44	04	22,22	02	باتنة 1- الحاج لخضر.
20	02	70	07	10	01	مسيلة- محمد بوضياف.
57,14	04	42,85	03	00	00	قسنطينة 2- عبد الحميد مهري
00	00	75	03	25	01	سطيف 2 -لمين دباغين
14,28	01	71,42	05	14,28	01	بسكرة - محمد خيضر
27,02	10	59,45	22	13,51	05	المجموع الكلي

تبين من الجدول رقم (04) أعلاه أن نسبة مسؤولي المكتبات الجامعية الذي تتراوح عدد سنوات عملهم ما بين (11 - 20 سنة) كانت أكبر وبنسبة (59,45) بالمائة، أما مسؤولي المكتبات الجامعية الذي تتراوح عدد سنوات عملهم أكثر من 21 سنة كانت نسبتها (27,02)، وأما مسؤولي المكتبات



الجامعية الذي عدد سنوات عملهم 10 سنوات و اقل فكانت نسبتها (13,51) وهي اقل نسبة. نلاحظ أنغلبية مسؤولي المكتبات الجامعية عدد سنوات عملهم تتراوح ما بين (11-20 سنة).

#### ثانيا: فئة طلبة الدكتوراه:

تكونت من ثلاثون (30) طالب دراسات عليا لما بعد التدرج (دكتوراه علوم، ودكتوراه الطور الثالث LMD)، حيث وزعت عليهم الاستمارة بطريقة العينة القصدية، بالقاعات المخصصة لهم في مكتبات جامعات (مسيلة - محمد بوضياف، وباتنة 1- الحاج لخضر) والجدول رقم (05) يبين توزيع افراد عينة الدراسة الاستطلاعية على طلاب الدكتوراه حسب كل جامعة.

جدول رقم(05) يبين توزيع مجتمع وعينة الدراسة الاستطلاعية لطلاب الدكتوراه حسب الجامعة

عينة الدراسة		مجتمع الدراسة		الجامعة
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
26,66	08	36,86	2046	باتنة 1- الحاج لخضر.
20	06	19,02	1056	مسيلة- محمد بوضياف.
20	06	13,47	748	قسطنطينة 2- عبد الحميد مهري
16,66	05	14,64	813	سطيف 2 -لمين دباغين
16,66	05	15,98	887	بسكرة - محمد خيضر
100	30	100	5550	المجموع الكلي



### -حدود الدراسة الاستطلاعية:

أ-الحدود الجغرافية:أجريت الدراسة في بعض مكتبات الجامعات التالية: (جامعة باتنة 1-الحاج لخضر، وجامعة مسيلة - محمد بوضياف، وجامعة سطيف 2 - لمين دباغين، وجامعة قسنطينة 2 - عبد الحميد مهري، وجامعة بسكرة- محمد خيضر).

ب-الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية في هذه الدراسة في:

1-مسؤولي المكتبات: وهم المدراء المسؤولين عن المكتبات الجامعية المختارة بمكتبات جامعات الولايات التالية: (جامعة قسنطينة2-عبد الحميد مهري، وجامعة مسيلة - محمد بوضياف، وجامعة بسكرة- محمد خيضر، وجامعة باتنة 1- الحاج لخضر، وجامعة سطيف 2- لمين دباغين)

2- طلاب الدكتوراه: وهم طلاب الدراسات العليا لما بعد التدرج (دكتوراه علوم، ودكتوراه الطور الثالث LMD) والمستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية المختارة بمكتبات جامعات الولايات التالية: (جامعة قسنطينة2-عبد الحميد مهري، وجامعة مسيلة -محمد بوضياف، وجامعة بسكرة-محمد خيضر، وجامعة باتنة 1-الحاج لخضر، وجامعة سطيف 2- لمين دباغين).

ج-الحدود الزمنية: وهي الفترة الزمنية التي تم من خلالها، إعداد الاستبيانات، وتوزيعها، وتلقيها، وتحليلها من بداية شهر أكتوبر 2021 إلى شهر سبتمبر 2022، من السنة الدراسية 2021 /2022.



#### 4-تصميم مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية:

مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية هو: نموذج لقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية، وهو مقياس يستمد أسلوب قياسه من إستراتيجية قياس بطاقة الأداء المتوازن وهي الترابط بين الأبعاد في قياس جودة أداء الخدمة المكتبية، حيث كل بعد من هذه الأبعاد سبب لعمل البعد الآخر، وكذلك هذا النموذج يمكن استعماله لقياس الفجوة بين جودة الأداء المدرك والمتوقع تحقيقه في الخدمة. ويتكون مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية من واحد وخمسون (51) مؤشر (عبارة) موزعة على خمسة (05) أبعاد معرفة كما يلي:

- **مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة:** يمثل مؤشر لمدى الالتزام والقدرة والموثوقية المعتمدة الدائمة للأداء الفعلي للخدمة المقدمة للمستفيدين لتحقيق الأمان والتأكيد على جودة أداء الخدمات المكتبية مثل: الالتزام والتنظيم الدائم والفعال في أداء الخدمة، خلق الثقة، امتلاك الموظفين القدرة والمهارة المعرفية.
- **مؤشر الجودة الفعلية:** يمثل مؤشر لمدى التعامل الفعلي لإرضاء المستفيدين عن جودة أداء الخدمة المكتبية المقدمة مثل: حسن الاستقبال، الاستجابة الفورية، التفهم لما يرغبون، الإرشاد.
- **مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي:** يمثل مؤشر لمدى إمكانية توفر المباني والاتصال المعلوماتية والموارد المادية والظاهرية الملموسة بالمكتبة للرفع من مستوى فعالية وجودة أداء خدماتها مثل: المباني وتجهيزاتها، الأجهزة والتقنيات الحديثة، المواد المكتبية، مظهر العاملين وكفاءتهم، والمرافق الأخرى.



• **مؤشر كفاءة عمليات الأداء:** يمثل مؤشر لمدى إمكانية رفع كفاءة عمليات الأداء من حيث التكلفة للرفع من جودة أداء الخدمات المكتبية، مثل: عمليات التزويد والتصنيف والفهرسة وتدريب المستفيدين.

• **مؤشر التعلم والمواكبة التطورية:** يمثل مؤشر لمدى الإمكانيات للتعلم والتكوين والمواكبة لما هو جديد وحديث ومتطور للرفع من مستوى كفاءة عمليات أداء وجودة الخدمة المكتبية مثل: مواكبة المستجدات في: مجال الإعلام والاتصال، الأجهزة التقنية، كفاءة الموظفين، والمواد المكتبية.

ولقد مر بناء وتصميم مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية بعدة خطوات كما يلي:

**أولاً-الملاحظة:** استفادة الباحثة من خلال ممارستها للعمل كأمنية مكتبة مدرسية ، وكذلك من خلال زيارتها للمكتبات الجامعية وملاحظتها العفوية لمجريات العمل والخدمة المقدمة بالمكتبات، من استخلاص بعض العناصر التي تحقق الجودة في أداء الخدمات المكتبية الجامعية، والتي تم استغلالها من طرف الباحثة في تصميم وبناء أدوات الدراسة الحالية.

**2-المقابلة:** استفادة الباحثة من ما تم ملاحظته ميدانيا في المكتبات، وما تم جمعه من خلال التراث النظري للمكتبات وخدماتها وخاصة (المقاييس التي تم تطويرها وبناءها في مجال الخدمة المكتبية) من إعداد وصياغة استمارة مقابلة مقننة موجهة للمدراء المسؤولين على المكتبات (**الملحق (1)**) بغرض معرفة آراءهم وخبراتهم حول موضوع الدراسة، وما يخدم المكتبات ومراكز المعلومات ويحقق الجودة في أداء خدماتها، وكذلك للتأكد الميداني من بعض عناصر المعايير والمقاييس التي تكملها والموضوعة من قبل الباحثين، قصد استغلال كل هذه المعلومات في بناء أداة الدراسة الحالية، ولقد تضمنت المقابلة المحاور التالية:



المحور الأول: المعاملة والجودة.

المحور الثاني: الموارد المادية وجودة الأداء.

المحور الثالث: الكفاءة العملية وجودة الأداء.

المحور الرابع: التطوير وجودة الأداء.

المحور الخامس: التقييم وجودة الأداء.

وتم اللقاء بالمدراء المكتبيين ومحاورتهم عن أسباب المقابلة وإعطائهم استمارة المقابلة المقننة، والقيام بشرح بعض العبارات الغير واضحة ومفهومة بها، وكانت أجوبتهم عن أسئلتها كما يلي:

**السؤال رقم (1):** والذي ينص : في نظرك هل يمكن إرضاء المستفيدين (طلاب. هيئة تدريس. باحثين) وتحقيق الجودة بالخدمات المكتبية الجامعية من خلال معاملات وسلوكيات موظفي المكتبة التالية؟

ونجد اتفاق كلي لأفراد العينة على إمكانية إرضاء المستفيدين وتحقيق جودة الخدمة بالمكتبة من خلال (الاستجابة الفورية لطلباتهم، والدقة في تقديم الخدمة لهم والاهتمام بطلباتهم وحاجياتهم، وغيرها من السلوكيات الأخرى) من طرف موظفي المكتبة، ونجد اعتراض لأحد أفراد العينة المبحوثة على إمكانية تحقيق جودة الخدمة من خلال إشعار المستفيدين بالأمان والثقة. واعتراض آخر من أفراد العينة المبحوثة على إمكانية تحقيق جودة الخدمة من خلال التعاطف من طرف موظفي المكتبة.

**السؤال رقم (2):** في نظرك هل يمكن رفع مستوى جودة الأداء في الخدمات المكتبية الجامعية من خلال هذه المواد والعناصر؟

ونجد اتفاق إجابات أفراد العينة كلها على إمكانية تحقيق جودة الأداء في الخدمات المكتبية الجامعية من خلال (أثاث المكتبة والمرافق العامة، والمواد المكتبية من مصادر المعلومات المختلفة،



والتجهيزات والتقنيات المتطورة، كالحواسيب، ووسائل الإعلام والاتصال كالانترنت، والموظفين المؤهلين وذوي الخبرة في الاختصاص، وغيرها من المواد والعناصر الأخرى).

**السؤال رقم (3):** في رأيك هل يمكن رفع مستوى كفاءة عمليات أداء الخدمات بالمكتبة من خلال هذه المبادرات؟

ونجد اتفاق إجابات أفراد العينة كلها على إمكانية رفع مستوى كفاءة عمليات أداء الخدمات المكتبية الجامعية من خلال (الافتناء والتزود بمواد مكتبية جديدة، وعمليات الفهرسة، والتصنيف والتنظيم للكتب، وتدريب المستفيدين على أجهزة الإعلام وتقنيات الاتصال الحديثة).

**السؤال رقم (4):** في رأيك هل يمكن تطوير ورفع مستوى أداء الخدمات المكتبية الجامعية من خلال هذه المبادرات؟

ونجد اتفاق إجابات أفراد العينة كلها على إمكانية تطوير ورفع مستوى أداء الخدمات المكتبية الجامعية من خلال (البحث عن مصادر المعلومات الجديدة والمتنوعة، والبحث عن التجهيزات والتقنيات الحديثة، ومشاركة موظفي المكتبة (الملتقيات، الدورات التدريبية...).

**السؤال رقم (5):** في نظركم تقييم الخدمات المكتبية بمقاييس ومعايير مناسبة يؤدي إلى تصحيح مسار العمل بالمكتبة ويرفع من مستوى جودة أدائها؟ (نعم/لا).

ونجد اتفاق كلي للعينة المبحوثة على إجابات أسئلة المقابلة ب(نعم) على تقييم الخدمات المكتبية بمقاييس ومعايير مناسبة لتصحيح مسار العمل بالمكتبة والرفع من مستوى جودة أدائها.

وعليه بعد المقابلة مع مسؤولي المكتبات تم مناقشة نتائج أسئلتها واستخلاص ما يلي:

- هناك اتفاق شبه كلي لإجابات المدراء في المكتبات الجامعية عن أسئلة المقابلة المقدره ب (نعم)، والتي تؤكد على إرضاء المستفيدين (طلاب. هيئة تدريس. باحثين) وتحقيق الجودة بالخدمات المكتبية



الجامعية من خلال معاملات وسلوكيات موظفي المكتبة التالية (الاستجابة الفورية لطلباتهم، والدقة في

تقديم الخدمة لهم والاهتمام بطلباتهم وحاجياتهم، وإشعارهم بالأمان والثقة، والتعاطف معهم).

- اتفاق كلي لإجابات المدراء في المكتبات الجامعية عن أسئلة المقابلة المقدره ب (نعم)، والتي تؤكد

على أن رفع مستوى جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية يمكنه التحقق بجودة الأداء في الخدمات

المكتبية الجامعية من خلال، أثاث المكتبة والمرافق العامة، والمواد المكتبية من مصادر المعلومات

المختلفة، والتجهيزات والتقنيات المتطورة، كالحواسيب، ووسائل الإعلام والاتصال كالانترنت،

والموظفين المؤهلين وذوي الخبرة في الاختصاص.

- اتفاق كلي لإجابات المدراء في المكتبات الجامعية عن أسئلة المقابلة المقدره ب (نعم)، والتي تؤكد

على أن رفع مستوى جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية يمكنه التحقق برفع مستوى كفاءة عمليات

أداء الخدمات المكتبية الجامعية المقدمة للمستفيدين من طرف موظفيها من خلال، الاقتناء والتزود

بمواد مكتبية جديدة، وعمليات الفهرسة، والتصنيف والتنظيم للكتب، وتدريب المستفيدين على

أجهزة الإعلام وتقنيات الاتصال الحديثة.

- اتفاق كلي لإجابات المدراء في المكتبات الجامعية عن أسئلة المقابلة المقدره ب (نعم)، والتي تؤكد

على أن رفع مستوى جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية يمكنه التحقق برفع مستوى أداء الخدمات

المكتبية الجامعية من خلال، البحث عن مصادر المعلومات الجديدة والمتنوعة، والبحث عن

التجهيزات والتقنيات الحديثة، ومشاركة موظفي المكتبة الملتقيات والدورات التدريبية... الخ.

- اتفاق كلي لإجابات المدراء في المكتبات الجامعية عن أسئلة المقابلة المقدره ب (نعم)، والتي تؤكد

على أن رفع مستوى جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية يمكنه التحقق بتقييم الخدمات المكتبية



الجامعية المنجزة والمقدمة للمستفيدين بمقاييس ومعايير مناسبة من اجل تصحيح مسار العمل بالمكتبة ورفع مستوى جودة أدائها.

ومنه تبين أن رفع مستوى جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية يمكنه التحقق من خلال معاملات وسلوكيات موظفي المكتبة أثناء تقديم الخدمة التي ترضي المستفيدين، ومن خلال مواردها المادية من اجل أداء الخدمة، وكفاءة عملياتها في أداء الخدمة، والعمل على رفع مستوى أدائها أي تطويره. والعمل الدائم والمستمر على تقييم الخدمات المكتبية الجامعية المنجزة والمقدمة للمستفيدين بمقاييس ومعايير مناسبة لمعرفة مستوى جودة أداء الخدمة بالمكتبة، وهذا من اجل تصحيح مسار العمل بالمكتبة ورفع مستوى جودة أدائها إلى الأفضل.

ومنه نستخلص من نتائج أسئلة المقابلة مع مدراء المكتبات، ان رفع مستوى جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية يحتاج إلى السلوك والمعاملة الحسنة، ويحتاج إلى توفير الإمكانيات المادية، والكفاءة في العمل، والبحث عن ما هو جديد ومتطور، وغيرها من العناصر الأخرى التي تحقق الرضا للمستفيدين بالمكتبة وتحقق أهدافها، والتي تعتبر عنصر أساسي ومساهم في بناء المقاييس ووضع المعايير التي تقيس مستوى الخدمات المكتبية المنجزة والمقدمة، لذا فنتائج المقابلة ساعدت في تحديد محاور وفقرات المقياس الذي يتم بناءه للدراسة الحالية، وتعطي دعم ومصدقية أكثر لما تم جمعه من التراث النظري والدراسات السابقة للمقاييس المتعلقة بالجودة والأداء، وهذا ما نجده في بعض الدراسات السابقة التي قامت باستعمال أداة المقابلة في دراساتهم كدراسة بوعافية (2006)، ودراسة أسليمي (2009) للمساعدة في تطوير وبناء أداة ومقاييس دراساتهم، وبذلك دعم عملية البحث عن مقاييس ومعايير تقيس وتقيم جودة وأداء الخدمات المكتبية الجامعية والمعلوماتية.



3-المقياس:

تم بناء مقياس الدراسة الحالية والذي يركز على تكامل مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي، من خلال الاطلاع والاستفادة من استبيانات بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، خاصة المحلية، كدراسة (بوعافية، 2006) حول "قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات"، ودراسة. (مخبر تطوير نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي والثانوي، 2008) حول "راهن الجودة في المكتبات الجامعية (مكتبات جامعة باتنة 1 كعينة)"، وكذلك من خلال الاطلاع على التراث النظري للدراسات السابقة المتعلقة بـ:

- مقاييس جودة الخدمة بالمكتبات ومراكز المعلومات، والتي هي أهم المقاييس التي وضعت لقياس جودة الخدمة، وأهمها النموذج الشهير سيرفكال **Servqual** للباحثين "بيري، بارسورامون، وزيثامل"، والذي يطرح خمس (5) فجوات، ويعتمد على مفهوم الفجوة بين توقعات وادراكات الزبون (المستفيد)، ويحوي خمسة أبعاد (5) وهي: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابية، الضمان، التعاطف)، وسيرفكال يرتكز عليه معظم مقاييس جودة الخدمة، كمقياس الأداء الفعلي للخدمة سيرفبارف **Servprf**، الذي ظهر في 1992 نتيجة للدراسات التي قام بها الباحثين "Taylor et Cronin" وهو يحوي نفس أبعاد سيرفكال في تقييم جودة الخدمة، حيث يركز على تقييم الأداء الفعلي للأداء ويرفض فكرة الفجوة، ويعتمد على أبعاد سيرفكال، وكذلك مقياس جودة الخدمات المكتبية **Libqual** الذي عدل من مقياس سيرفكال من طرف جمعيات البحث ARL ليناسب قياس خدمات المكتبات (سمير، 2007). حيث نجد من بين الدراسات التي استعملت هذه المقاييس وطورتها دراسة "الغدير" بعنوان "جودة خدمات أمانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك". ودراسة "بوعافية" بعنوان "قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور



احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات" وغيرها من الدراسات الأخرى، التي ساهمت في تطوير مقاييس جودة الخدمة.

- **مقاييس الأداء المؤسسي** بالمكتبات ومراكز المعلومات والتي هي أهم المقاييس التي وضعت لقياس الأداء بالمؤسسات، ومن نماذجها "مدخل أصحاب المصالح" الذي يعتبر المنظمة (المكتبة) نتاج لعلاقات مختلفة من أصحاب المصالح ليس فقط المساهمين، بل كل المهتمين بنشاطات المنظمة. و"أسلوب التميز في الأعمال" الذي يشتمل على عدد من العناصر لكل واحد منها وزنه الخاص من حيث الأهمية منها القيادة. الموارد البشرية. السياسة الإستراتيجية. نتائج الأداء الرئيسية. (ميرغني والحاكم، 2016). وأهمها النموذج الحديث "بطاقة قياس الأداء المتوازن" للباحثين "نورتن وكابلان"، وهو أهم أنظمة قياس الأداء بالمؤسسات، حيث يسعى إلى توحيد أربعة أبعاد مختلفة لقياس الأداء وذلك لتفادي التركيز على بعد واحد على حساب الأبعاد الأخرى، فبطاقة قياس الأداء المتوازن لم تتجاهل أساليب القياس المالية، وأخذت في الاعتبار أساليب القياس غير المالية من عملاء وعمليات داخلية وتعلم ونمو. (أبو شرح، 2012، 3)، وقد أشار إليها كل من بول وبوكورست في دراستهم في مجال المكتبات إلى أربعة مجالات رئيسية لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وهي (الموارد والوصول والبنية التحتية. الاستخدام. الكفاءة. النمو والتطوير)، ونجد من بين الدراسات التي استعملت وطورت هذه المقاييس في المكتبات دراسة "العباس، 2009" بعنوان "مؤشرات قياس الأداء المؤسسي للمكتبات ومراكز المعلومات: بطاقة الأداء المتوازن أنموذجاً". ودراسة "عطوي، 2016" بعنوان " المعايير المطلوبة في الخدمات المكتبية لتحقيق الجودة بالمكتبات الجامعية".

وعليه ومن خلال مجموع الدراسات التي تحدثت عن الجودة والأداء في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، والتي تركز على الأدبيات في مجال قياس جودة الخدمة والأداء المؤسسي، وكذلك من



خلال ما تم ملاحظته عفويا من خدمات بالمكتبات، وما تم جمعه وتأكيدده من خلال نتائج المقابلة مع مدراء المكتبات الجامعية، قامت الباحثة بصياغة وبناء مقياس أولي الملحق رقم (2)، يتكون من (52) فقرة موزعة على خمسة 5 أبعاد. وقد تم عرض "مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية" الذي تم بناءه على مجموعة من الخبراء والأخصائيين لتحكيمه. واستخراج صدقه.

#### ❖ صدق المحكمين للمقياس:

صدق المحكمين للمقياس هو "عرض الأداة على عدد من المحكمين من المتخصصين والخبراء في المجال الذي تقيسه الأداة فإذا قالوا هذه الأداة تقيس السلوك الذي وضعت لقياسه فان الباحث يستطيع الاعتماد على حكمهم". (عباس وآخرون، 2007، 264)

وعليه قامت الباحثة في هذه المرحلة بعرض المقياس الأولي على مجموعة من الخبراء المحكمين (الملحق رقم (3))، وهم: بعض المدراء المسؤولين على المكتبات والذي لديهم خبرة في مجال العمل بالمكتبات، وأساتذة في مجال اختصاص (علم المكتبات، العلوم التربوية والنفسية، اللغة، القياس والتقييم، الاقتصاد)، لتقييم مدى انتماء وتمثيل محاور و فقرات وبدائل هذا المقياس لموضوع الدراسة في قياس وتقييم جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية. حيث تم إعداد مقياس يعبر عن جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية، وتم وضع علامة (x) لوضعها أمام كل فقرة وتحت البدائل (تقيس، لا تقيس، التعديل) ملحق رقم (2).

ولقد أسفرت نتائج التحكيم للمقياس على:

اتفاق كل المحكمين على صلاحية التعليمات والبدائل بنسبة (93%)، وعلى انتماء الفقرات للأبعاد وصلاحية فقراتها بنسبة (85%)، وتم اقتراح إعادة صياغة الفقرات إلى جمل فعلية أو اسمية مع تبديل



بعض الفقرات من بعد إلى بعد آخر، ومع إعادة صياغة لبعض الفقرات المركبة وتعديل في الصياغة لبعض الفقرات كذلك، وحذف فقرتين، والجدول رقم (06) و(07) يبينان ذلك كما يلي:

**جدول رقم (06) يوضح الفقرات التي اقترح المحكمين على حذفها**

البعد	الفقرة المحذوفة
مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة	يعمل موظف المكتبة على إشعار المستفيدين من خلال سلوكهم وتعاملهم بالأمان والثقة.
مؤشر كفاءة عمليات الأداء	تقوم المكتبة بعملية إعارة للمراجع للمستفيدين واسترجاعها.

**جدول رقم (07) يوضح الفقرات التي اقترح المحكمين على تعديلها**

البعد	الفقرة قبل التعديل	الفقرة بعد التعديل
مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة	- يحرص موظف المكتبة على الاهتمام بالمستفيدين.	يحرص موظفو المكتبة على الاهتمام الدائم بما يطلبه المستفيدين.
مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي	ترغب المظهر اللائق لموظفي المكتبة.	- يتوفر المظهر اللائق لموظفي المكتبة.
	- توفر المكتبة مصادر مختلفة للمعلومات (ورقية. إلكترونية).	- توفر المكتبة مصادر المعلومات الورقية توفر المكتبة مصادر المعلومات الإلكترونية.

وعليه ومن خلال آراء المحكمين على المقياس الأولي قامت الباحثة بكل التعديلات المطلوبة،

لاستخراج وتحقيق الصدق الظاهري، وصدق المحتوى للمقياس والحصول على:

"مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية" والمكون من 51 فقرة موزعة على 5 أبعاد كما هو

موضح في الجدول رقم (08) كما يلي:



## جدول رقم (08) يوضح توزيع أبعاد وفقرات المقياس

الرقم	اسم البعد	الفقرات (المؤشرات)
01	مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة	8 عبارات مرقمة من (01-08)
02	مؤشر الجودة الفعلية	9 عبارات مرقمة من (09-17)
03	مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي	16 عبارة مرقمة من (18-33)
04	مؤشر كفاءة عمليات الأداء	9 عبارات مرقمة من (34-42)
05	مؤشر التعلم والمواكبة التطورية	9 عبارات مرقمة من (43-51)

وهو موجه الى فئتين هما:

-فئة مسؤولي المكتبات، ويتكون هذا المقياس من جزئيين (جزء يتكون من معلومات شخصية عن مسؤول المكتبة وجزء يتكون من فقرات المقياس والتي تعبر عن مؤشرات جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية)، وتم وضع علامة (×) لوضعها أمام كل فقرة وتحت البدائل (بدرجة مرتفعة جدا، بدرجة مرتفعة، بدرجة متوسطة، بدرجة منخفضة، بدرجة منخفضة جدا). الملحق رقم (04)

-وفئة طلاب الدكتوراه (طلاب الدراسات العليا لما بعد التدرج) وهذا المقياس هو نفسه (المقياس الموجه لمسؤولي المكتبات ولكن تم تعديل في صياغة بعض فقراته لفهم القصد من المقياس من طرف عينة الطلاب) وهو يتكون من جزئيين (جزء يتكون من معلومات شخصية عن مسؤول المكتبة وجزء يتكون من فقرات المقياس والتي تعبر عن مؤشرات جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية)، وتم وضع علامة (×) لوضعها أمام كل فقرة وتحت البدائل (بدرجة مرتفعة جدا، بدرجة مرتفعة، بدرجة متوسطة، بدرجة منخفضة بدرجة منخفضة جدا). الملحق رقم (05)

وعليه فصدق المحكمين دل على أن "مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية" صادق



#### 4- الخصائص السيكومترية للمقياس:

أ-الصدق: صدق المقياس يكشف قدرة المقياس على انه يقيس فعلا ما صمم لأجله. وتحقيق الصدق يعني تجميع الأدلة التي تؤيد هذه الاستدلالات. وفي هذه الدراسة و بعد التعرف الاولي على صدق المحكمين الذي يعبر عن صدق المحتوى والظاهري، والذي دلت نتائجه على أن "مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية" صادق. قامت الباحثة باستعمال اساليب اخرى لحساب وتاكيد صدق المقياس على عينة مسؤولي المكتبات و عينة طلبة الدكتوراه كما يلي:

#### أولاً-صدق المقياس حسب عينة مسؤولي المكتبات:

ولقد تم فيه حساب الصدق الارتباطي (الاتساق) بين الأبعاد والدرجة الكلية، وصدق الاتساق الداخلي للفقرات، الصدق التمييزي للمقياس حسب الفقرات والدرجة الكلية، والصدق التمييزي للمقياس حسب الأبعاد والدرجة الكلية باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS كما يلي:

1-الصدق الارتباطي: وتم فيه حساب ارتباط الأبعاد ببعضها البعض وكذا بالدرجة الكلية، والجدول رقم (09) يوضح ذلك كما يلي:

الجدول رقم (09) يوضح نتائج الصدق الارتباطي (الاتساق) للمقياس حسب الأبعاد مع بعض

والدرجة الكلية لعينة مسؤولي المكتبات الجامعية

الدرجة الكلية	مؤشر التعلم والمواكبة التطورية	مؤشر كفاءة عمليات الأداء	مؤشر الشكل الظاهري والماديوالمعلوماتي	مؤشرا لجودة الفعلية	مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة	البعد
**0,69	**0,56	**0,64	*0,38	**0,63	1	مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة
**0,76	**0,61	**0,61	**0,50	1		مؤشر الجودة الفعلية
**0,86	**0,59	**0,77	1			مؤشر الشكل الظاهري والماديوالمعلوماتي
**0,90	**0,68	1				مؤشر كفاءة عمليات الأداء
**0,84	1					مؤشرا لتعلم والمواكبة التطورية
1						الدرجة الكلية

دال عند مستوى الدلالة (0,01) (\*\*)، ودال عند مستوى الدلالة (0,05) (\*)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أعلاه أن كل الإبعاد لها ارتباط (اتساق) مع بعضها البعض ومع الدرجة الكلية، حيث كانت معدلات ارتباطها تتراوح بين (0,50 إلى 0,90) وهي دالة عند



مستوى الدلالة (0,01) ماعدا ارتباط بعد مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة مع بعد مؤشرالشكل الظاهري والمادي المعلوماتي كان معدل ارتباطهم يساوي (0,38) وهو دال عند مستوى الدلالة (0,05)، وهو يدل ويؤشر على الصدق الارتباطي وصدق المقياس

2-صدق الاتساق الداخلي للفقرات: تم حساب صدق الاتساق الداخلي لفقرات المقياس حسب الدرجة الكلية لعينة مسؤولي المكتبات باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS، والجدول رقم (10) يوضح النتائج كما يلي:

الجدول رقم (10)صدق الاتساق الداخلي لفقرات المقياس حسب الدرجة الكلية لعينة مسؤولي المكتبات

الفقرات (المؤشرات)	معامل الارتباط	الفقرات (المؤشرات)	معامل الارتباط	الفقرات (المؤشرات)	معامل الارتباط
ف01	**0,57	ف18	*0,30	ف35	**0,71
ف02	** 0,47	ف19	**0,54	ف36	*0,35
ف03	* 0,39	ف20	**0,50	ف37	**0,56
ف04	**0,51	ف21	**0,59	ف38	0,15
ف05	* 0,38	ف22	0,26	ف39	**0,67
ف06	* 0,35	ف23	*0,35	ف40	**0,47
ف07	** 0,50	ف24	**0,53	ف41	0,28
ف08	0,22	ف25	**0,52	ف42	*0,30
ف09	** 0,65	ف26	*0,37	ف43	**0,62
ف10	** 0,42	ف27	*0,35	ف44	**0,52
ف11	** 0,40	ف28	0,21	ف45	**0,63
ف12	** 0,52	ف29	**0,42	ف46	**0,44
ف13	**0,42	ف30	**0,52	ف47	**0,47
ف14	**0,48	ف31	**0,51	ف48	**0,43
ف15	0,26	ف32	**0,63	ف49	**0,57
ف16	*0,38	ف33	*0,39	ف50	**0,47
ف17	**0,41	ف34	**0,55	ف51	**0,59

دال عند مستوى الدلالة (0,01) (\*\*)، و دال عند مستوى الدلالة (0,05) (\*)

يوضح الجدول رقم (10) أعلاهين اغلب الفقرات كانت دالة، وان كان ارتباطها ضعيف ماعدا بعض الفقرات. (ف08، ف15، ف22، ف28، ف38، ف41) تم تعديلهم. مما يدل ويؤشر على صدق الاتساق الداخلي لفقرات المقياس.



3- الصدق التمييزي للمقياس حسب الأبعاد والدرجة الكلية:

وتم حساب الصدق التمييزي للمقياس باستخدام أسلوب وطريقة "المقارنة الطرفية" من خلال ترتيب الدرجات تصاعديا ثم اخذ نسبة (30%) من الطرفين الأدنى والأعلى للدرجات للمقارنة بينهم باستخدام اختبار الدلالة الإحصائية "ت" كما هي موضحة في الجدول رقم (11) كما يلي:

الجدول رقم (11) الصدق التمييزي "ت" للمقياس حسب الأبعاد والدرجة الكلية لعينة مسنولي المكتبات

البعد	العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
مؤشر الالتزام والموثوقية	الفئة الدنيا	12	30,67	3,22	4,82-	0,00
	الفئة العليا	12	36,42	2,57		0,00
مؤشر الجودة الفعلية	الفئة الدنيا	12	34,08	4,25	4,97-	0,00
	الفئة العليا	12	41,00	2,25		0,00
مؤشر الشكل الظاهري والماديوالمعلوماتي	الفئة الدنيا	12	45,33	8,26	5,59-	0,00
	الفئة العليا	12	63,17	7,32		0,00
مؤشر كفاءة عملياتالأداء	الفئة الدنيا	12	26,67	4,47	7,25-	0,00
	الفئة العليا	12	37,25	2,34		0,00
مؤشر التعلم والمواكبة التطويرية	الفئة الدنيا	12	22,67	6,11	4,95-	0,00
	الفئة العليا	12	34,00	5,04		0,00
الدرجة الكلية	الفئة الدنيا	12	159,42	18,20	8,40-	0,00
	الفئة العليا	12	211,83	11,63		0,00



يتبين من الجدول رقم (11) أعلاها أن قيمة الصدق التمييزي "ت" المحسوبة للمقياس حسب الأبعاد والدرجة الكلية "دالة" عند مستوى الدلالة (0,01)، وهذا يدل على وجود فروق بين متوسطي الفئتين الدنيا والعليا في جميع الأبعاد والدرجة الكلية، وعليه فالمقياس يتمتع بالصدق التمييزي.

- الصدق التمييزي للمقياس حسب الفقرات والدرجة الكلية:

وتم حسابه بطريقة المقارنة الطرفية، وهو موضح في الجدول رقم (12) كما يلي:

الجدول رقم (12) يوضح نتائج الصدق التمييزي "ت" حسب الفقرات والدرجة الكلية لعينة مسؤولي

المكتبات

الصفات (المؤشرات)	قيمة "ت"	الفقرات (المؤشرات)	قيمة "ت"	الصفات (المؤشرات)	قيمة "ت"
ف01	6,43-	ف18	8,00-	ف35	9,29-
ف02	11,72-	ف19	12,41-	ف36	14,89-
ف03	7,09-	ف20	11,60-	ف37	23,00-
ف04	16,31-	ف21	7,24-	ف38	13,98-
ف05	4,97-	ف22	8,98-	ف39	6,46-
ف06	8,80-	ف23	7,52-	ف40	7,60-
ف07	8,48-	ف24	6,99-	ف41	14,18-
ف08	13,70-	ف25	9,10-	ف42	13,38-
ف09	7,86-	ف26	7,28-	ف43	7,60-
ف10	8,80-	ف27	7,00-	ف44	11,41-
ف11	6,73-	ف28	9,95-	ف45	7,52-
ف12	6,76-	ف29	9,47-	ف46	6,26-
ف13	9,19-	ف30	8,50-	ف47	8,49-
ف14	6,07-	ف31	8,50-	ف48	6,86-
ف15	9,39-	ف32	7,82-	ف49	8,99-
ف16	6,70-	ف33	16,41-	ف50	8,48-
ف17	9,26-	ف34	8,35-	ف51	7,94-



يتبين من الجدول رقم (12) أعلاه أن قيمة الصدق التمييزي "ت" المحسوبة للفقرات والدرجة الكلية لعينة مسئولي المكتبات "دالة" عند مستوى الدلالة (0,01)، وهذا يدل على وجود فروق بين متوسطي الفئتين الدنيا والعليا للفقرات، وعليه فالمقياس يتمتع بالصدق التمييزي.

ثانيا: صدق عينة طلبة الدكتوراه:

ولقد تم فيه حساب الصدق الارتباطي (الاتساق) بين الأبعاد والدرجة الكلية، والصدق التمييزي للمقياس حسب الأبعاد والدرجة الكلية باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS كما يلي:

### 1- الصدق الارتباطي:

وتم فيه حساب ارتباط الأبعاد ببعضها البعض وكذا بالدرجة الكلية، والجدول رقم (13) يوضح ذلك كما يلي:

الجدول رقم (13) يوضح نتائج الصدق الارتباطي (الاتساق) للمقياسين الأبعاد والدرجة الكلية لعينة طلبة الدكتوراه

الدرجة الكلية	مؤشر التعلم والمواكبة التطورية	مؤشر كفاءة عمليات الأداء	مؤشر الشكل الظاهري والماديوالمعلوماتي	مؤشر لجودة الفعلية	مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة	البعد
1	*0,38	**0,73	**0,85	*0,42	**0,59	قيمة الارتباط مع الدرجة الكلية

دال عند مستوى الدلالة (0,01) (\*\*)، و دال عند مستوى الدلالة (0,05) (\*)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أعلاه أن كل الأبعاد لها ارتباط (اتساق) مع الدرجة الكلية، حيث كان معدل ارتباط بعد مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة، ومؤشر الشكل الظاهري والمادي المعلوماتي وبعدها لكفاءة العملية للأداء دال عند مستوى الدلالة (0,01)، أما بعد مؤشر الجودة الفعلية وبعده مؤشر التعلم والمواكبة التطورية كان معدل ارتباطهم دال عند مستوى الدلالة (0,05)، مما يدل ويؤشر على الصدق الارتباطي وصدق المقياس.

### 2- الصدق التمييزي للمقياس حسب الأبعاد والدرجة الكلية:

وتم حساب الصدق التمييزي للمقياس باستخدام أسلوب وطريقة "المقارنة الطرفية" باستخدام اختبار الدلالة الإحصائية "ت"، وهي موضحة في الجدول رقم (14) كما يلي:



الجدول رقم (14) يوضح نتائج الصدق التمييزي "ت" للمقياس حسب الابعاد والدرجة الكلية لعينة طلبة الدكتوراه

البعد	العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة	الفئة الدنيا	10	25,10	1,96	-9,10	0,00
	الفئة العليا	10	34,00	2,29		0,00
مؤشر الجودة الفعلية	الفئة الدنيا	10	23,90	2,13	-10,97	0,00
	الفئة العليا	10	35,44	2,45		0,00
مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي	الفئة الدنيا	10	39,30	5,85	-7,78	0,00
	الفئة العليا	10	57,56	4,09		0,00
مؤشر كفاءة عمليات الأداء	الفئة الدنيا	10	20,10	4,17	-6,85	0,00
	الفئة العليا	10	30,56	1,94		0,00
مؤشر التعلم والمواكبة التطورية	الفئة الدنيا	10	34,10	4,55	-5,37	0,00
	الفئة العليا	10	42,33	0,50		0,00
الدرجة الكلية	الفئة الدنيا	10	155,40	12,65	-7,01	0,00
	الفئة العليا	10	194,33	11,39		0,00

يتبين من الجدول رقم (14) أعلاه أن قيمة الصدق التمييزي "ت" المحسوبة للمقياس حسب الأبعاد

والدرجة الكلية "دالة" عند مستوى الدلالة (0,01). وهذا يدل على وجود فروق بين متوسطي الفئتين

الدنيا والعليا في جميع الأبعاد والدرجة الكلية، وعليه فالمقياس يتمتع بالصدق التمييزي.



## ب- الثبات:

في هذه الدراسة تم حساب ثبات عينة مسئولى المكتبات وثبات عينة طلبة الدكتوراه كما يلي:

## أولاً- ثبات عينة مسئولى المكتبات:

وتم فيه حساب ثبات عينة مسئولى المكتبات بالاعتماد على معامل الفاكرونباخ، والتجزئة النصفية.

باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss كما يلي:

## أ- معامل الفاكرونباخ كما يبينه الجدول رقم (15) كما يلي :

الجدول رقم (15) يوضح نتائج معامل الفاكرونباخ لعينة مسئولى المكتبات

الابعاد	الفاكرونباخ
مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة	0,75
مؤشر الجودة الفعلية	0,80
مؤشر الشكل الظاهري والماديوالمعلوماتي	0,87
مؤشر كفاءة عمليات الأداء	0,66
مؤشر التعلم والمواكبة التطورية	0,84
الدرجة الكلية	0,93

يتبين من الجدول رقم (15) أعلاه أن معاملات الثبات الفاكرونباخ للمقياس بالنسبة لعينة مسئولى

المكتبات مرتفعة، وهذا يدل على ثبات المقياس



## ب - التجزئة النصفية:

تم حساب معامل الارتباط بطريقة التجزئة النصفية لعينة مسؤولي المكتبات فأظهرت النتائج لمعامل بيرسون يساوي (0,91) وبعد تصحيح الطول بمعامل براون أصبح يساوي (0,95) وهي نتيجة تعبر عن معامل ثبات مرتفع.

## ثانياً- ثبات عينة طلبة الدكتوراه:

تم حساب ثبات عينة طلبة الدكتوراه الاستطلاعية بالاعتماد على معامل الفاكرونباخ، والتجزئة النصفية. باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss كما يلي:

## 1- معامل الفاكرونباخ كما يبينه الجدول رقم (16) كما يلي :

## الجدول رقم (16) يوضح نتائج معامل الفاكرونباخ لعينة طلبة الدكتوراه

الأبعاد	الفاكرونباخ
مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة	0,73
مؤشر الجودة الفعلية	0.82
مؤشر الشكل الظاهري والماديوالمعلوماتي	0.85
مؤشر كفاءة عمليات الأداء	0,66
مؤشر التعلم والمواكبة التطورية	0.75
الدرجة الكلية	0,87

يتبين من الجدول رقم (16) أعلاه أن معاملات ثبات المقياس بالنسبة لعينة طلبة الدكتوراه مقبولة، وهذا يدل على ثبات المقياس

2 - التجزئة النصفية: تم حساب معامل الارتباط بطريقة التجزئة النصفية لعينة طلبة الدكتوراه فأظهرت النتائج لمعامل بيرسون يساوي (0,62) وبعد تصحيح الطول بمعامل براون أصبح يساوي (0,76) وهي نتيجة تعبر عن معامل ثبات مقبول.



وعليه ومن خلال حساب الخصائص السيكومترية لعينة مسئولى المكتبات وعينة طلاب الدكتوراه تم الحصول على مقياس نهائي موجه إلى مسئولى المكتبات ومقياس معدل عليه موجه لطلاب الدكتوراه وكلاهما يتكون من 51 عبارة موزعة على 5 ابعاد كما يلي:

8 عبارات مرقمة من (01-08) تمثل مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة

9 عبارات مرقمة من (09-17) تمثل مؤشر الجودة الفعلية

16 عبارة مرقمة من (18-33) تمثل مؤشر الشكل الظاهري والماديوالمعلوماتي

9 عبارات مرقمة من (34-42) تمثل مؤشر كفاءة عمليات الأداء

9 عبارات مرقمة من (43-51) تمثل مؤشر التعلم والمواكبة التطورية



رابعاً: الدراسة النهائية للمقياس:

1- عينة الدراسة النهائية :

تم توزيع 250 استمارة بطريقة العينة العرضية على طلاب الدراسات العليا لما بعد التدرج (دكتوراه علوم، ودكتوراه الطور الثالث LMD). بالقاعات المخصصة لهم بمكتبات جامعات (قسنطينة2-عبد الحميد مهري، مسيلة -محمد بوضياف، بسكرة-محمد خيضر، باتنة 1-الحاج لخضر، سطيف 2 -أيمن دباغين)، وبنسبة تقارب 5%، ولقد تم استرجاع 205 استمارة، والغاء 24 استمارة، وبذلك أصبحت الاستمارات الصالحة للتحليل 181 استمارة وبنسبة تقارب 73%، والجدول رقم (17) يبين توزيع مجتمع وعينة الدراسة النهائية حسب لجامعة.

جدول رقم (17) يبين مجتمع وعينة الدراسة النهائية حسب الجامعة

الجامعة		مجتمع الدراسة		عينة الدراسة				الجامعة		
				الاستمارات الموزعة		الاستمارات المسترجعة				الاستمارات الملغاة
العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	العدد	النسبة%	الجامعة
2046	36,86	70	28	66	32,19	05	20,83	61	33,70	باتنة 1
1056	19,02	50	20	43	20,97	04	16,66	39	21,54	مسيلة
748	13,47	50	20	37	18,04	04	16,66	33	18,23	قسنطينة2
813	14,64	40	16	30	14,63	07	29,16	23	12,70	سطيف 2
887	15,98	40	16	29	14,14	04	16,66	25	13,81	بسكرة
5550	100	250	100	205	100	24	100	181	100	المجموع الكلي



## 2- حدود الدراسة النهائية:

أ-الحدود الجغرافية:أجريت الدراسة الميدانية في بعض مكتبات جامعات الولاية الجزائرية وهم: ولاية (باتنة - مسيلة- سطيف - قسنطينة - بسكرة). وبالتحديد (جامعة باتنة 1-الحاج لخضر، وجامعة مسيلة - محمد بوضياف، وجامعة سطيف 2 - لمين دباغين، وجامعة قسنطينة2 - عبد الحميد مهري، وجامعة بسكرة- محمد خيضر).

ب-الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية في الدراسة النهائية في: طلاب الدكتوراه: وهم طلاب الدراسات العليا لما بعد التدرج (دكتوراه علوم، ودكتوراه الطور الثالث LMD) والمستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية المختارة بمكتبات جامعات الولايات التالية: (جامعة قسنطينة2-عبد الحميد مهري، وجامعة مسيلة -محمد بوضياف، وجامعة بسكرة-محمد خيضر، وجامعة باتنة 1-الحاج لخضر، وجامعة سطيف 2- لمين دباغين).

ج-الحدود الزمنية: وهي الفترة الزمنية التي تم من خلالها، إعداد الاستبيانات، وتوزيعها، وتقريرها، وتحليلها من بداية شهر أكتوبر 2021 إلى شهر سبتمبر 2022، من السنة الدراسية 2021 /2022.



### خامسا - أساليب المعالجة الإحصائية:

بعد جمع استمارات المقياس من عينة مسئولى المكتبات وعينة طلاب الدكتوراه، قامت الباحثة بترميز بياناتها ثم إدخالها في برنامج الحاسوب spss للاستعانة به في تحليل البيانات بأساليب

المعالجة الإحصائية التالية:

- أساليب الصدق والثبات.

- المتوسطات الحسابية.

- الانحرافات المعيارية.

- اختبار "ت".

**خلاصة:**

قامت الباحثة في هذا الفصل بالتطرق الى ذكر المنهج المناسب للدراسة ، ومجتمعها، ثم قامت بذكر اجراءات الدراسة الاستطلاعية من اختيار العينة وحدودها الجغرافية والبشرية والزمنية و خطوات تصميم مقياس الدراسة الحالية وحساب خصائصه السيكو مترية (الصدق والثبات) ،وبذلك الحصول على "مقياس جودة اداء الخدمات المكتبية الجامعية" موجه إلى عينة مسئولي المكتبات ،ومقياس معدل عنه موجه لعينة طلاب الدكتوراه. ثم تم ذكر الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل هذا النوع من الدراسات.

# الفصل الخامس

## عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

اولا: عرض النتائج في ضوء تساؤلات الدراسة لعينة طلاب الدكتوراه:

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة

1- مناقشة نتائج الدراسة لعينة مسؤولي المكتبات

2- مناقشة نتائج الدراسة لعينة طلاب الدكتوراه

3 - مناقشة عامة لنتائج الدراسة

مقترحات الدراسة

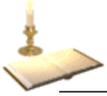
خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

**تمهيد:**

تعد هذه المرحلة مهمة لأنها توصلنا إلى تحقيق أهداف البحث من خلال عرض ومناقشة نتائج الدراسة لعينة مسئولي المكتبات، وعينة طلاب الدكتوراه للحصول على استنتاجات ومقترحات تفيد البحث.



### عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

اولاً: عرض النتائج في ضوء تساؤلات الدراسة لعينة طلاب الدكتوراه:

قبل عرض النتائج نقوم بحساب المتوسط النظري كما يلي:

المتوسط النظري = عدد العبارات ضرب القيمة الوسطى للاستجابة أي (بدرجة متوسطة).

حيث كان سلم قيم الاستجابات لبدائل المقياس كما يلي:

(بدرجة مرتفعة جداً، بدرجة مرتفعة، بدرجة متوسطة، بدرجة ضعيفة، بدرجة ضعيفة جداً).

أعطي لهم قيم (5-4-3-2-1) على التوالي.

ومنه فالمتوسط النظري لكل الأبعاد يساوي 153.

المتوسط النظري لبعد مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة يساوي 24.

المتوسط النظري لبعد مؤشر الجودة الفعلية يساوي 27.

المتوسط النظري لبعد مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي يساوي 48.

المتوسط النظري لبعد مؤشر كفاءة عمليات الأداء يساوي 27.

المتوسط النظري لبعد مؤشر التعلم والمواكبة التطورية يساوي 27.



## 1-الإجابة عن السؤال الرئيسي:

**نص السؤال:** ما مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال أبعاد مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية (مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة-مؤشر الجودة الفعلية-مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي-مؤشر كفاءة عمليات الأداء-مؤشر التعلم والمواكبة التطورية) من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب "ت" لمعرفة الفرق بين المتوسط الذي حصل عليه المبحوثين والمتوسط النظري البالغ 153، والجدول رقم(18) يوضح ذلك:

الجدول رقم (18) يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة عن كل الأبعاد

المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	
51	160,63	8,35	1,67	كل الأبعاد

الجدول رقم(19) يبين نتائج اختبار "ت" للعينة الواحدة لكل الأبعاد

المتوسط النظري يساوي 153				
كل الأبعاد	قيمة "ت"	درجة الحرية	الدالة	الدالة الإحصائية
	-23,23	118	0,00	دالة

يتبين من الجدول رقم (18) أعلاه أن متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال كل أبعاد مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية (مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة - مؤشر الجودة الفعلية - مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي - مؤشر كفاءة عمليات الأداء - مؤشر التعلم والمواكبة التطورية) البالغ (160,63) أكبر من المتوسط النظري البالغ (153)، كما نلاحظ ان تشتت القيم كان قليلا من خلال قيمة الانحراف البالغة (8,35) وهي قيمة صغيرة جدا.

ومن خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن قيمة "ت" المحسوبة والمقدرة (-23,23) عند درجة الحرية 118 وبدلالة 0,00 وهي اصغر من 0,05 دالة إحصائية، وعليه نستنتج أن متوسط استجابات



الطلاب على تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال أبعاد مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية (مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة-مؤشر الجودة الفعلية-مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي-مؤشر كفاءة عمليات الأداء-مؤشر التعلم والمواكبة التطورية) مرتفع عن المتوسط النظري، وهذا يدل على أن مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال أبعاد مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية (مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة-مؤشر الجودة الفعلية-مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي-مؤشر كفاءة عمليات الأداء-مؤشر التعلم والمواكبة التطورية) مرتفع من وجهة نظر طلبة الدكتوراه.

## 2- الإجابة عن الأسئلة الفرعية:

### -السؤال الفرعي الأول:

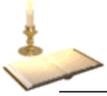
ما مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد-مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة-من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟  
للإجابة عن هذا السؤال تم حساب "ت" لمعرفة الفرق بين المتوسط الذي حصل عليه الباحثين والمتوسط النظري البالغ 24، والجدول رقم (20) يوضح ذلك:  
الجدول رقم (20) يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة عن بعد مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة

المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
8	25,85	1,88	0,24

الجدول رقم(21) يبين نتائج اختبار "ت" للعينة الواحدة لبعده الموثوقية المعتمدة بالخدمة

المتوسط النظري يساوي 24			
بعد مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة	قيمة "ت"	درجة الحرية	الدالة الإحصائية
	-20,11	118	0,00 دالة

يتبين من الجدول رقم (21) أعلاه أن متوسط استجابات الباحثين عن مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد-مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة البالغ



(25,85) أكبر من المتوسط النظري البالغ (24)، كما نلاحظ أن تشتت القيم كان قليلا من خلال قيمة الانحراف البالغة (1,88) وهي قيمة صغيرة جدا.

ومن خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن قيمة "ت" المحسوبة والمقدرة (-20,11) عند درجة الحرية 118 وبدلالة 0,00 وهي أصغر من 0,05 دالة إحصائيا، وعليه نستنتج أن متوسط استجابات الطلاب على تقييم مؤشرات إلقاء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد-مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة-مرتفع عن المتوسط النظري، وهذا يدل على ان مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال من خلال بعد-مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة-مرتفع من وجهة نظر طلبة الدكتوراه.

#### - السؤال الفرعي الثاني:

ما مستوى تقييم مؤشرات ألقاء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد -مؤشر الجودة الفعلية -من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟  
للإجابة عن هذا السؤال تم حساب "ت" لمعرفة الفرق بين المتوسط الذي حصل عليه الباحثين والمتوسط النظري البالغ 27، والجدول رقم (22) يوضح ذلك:  
الجدول رقم (22) يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة عن بعد مؤشر الجودة الفعلية

المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
9	23,70	2,27	0,29

#### الجدول رقم (23) يبين نتائج اختبار "ت" للعينة الواحدة لبعدا لجودة الفعلية بالخدمة

المتوسط النظري يساوي 27			
بعد مؤشر الجودة الفعلية	قيمة "ت"	درجة الحرية	الدالة الاحصائية
	-22,16	118	0,00

يتبين من الجدول رقم (22) أعلاه أن متوسط استجابات الباحثين عن مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد مؤشر الجودة الفعلية، البالغ (23,70) أصغر



من المتوسط النظري البالغ (27)، كما نلاحظ أن تشتت القيم كان قليلا من خلال قيمة الانحراف البالغة (2،27) وهي قيمة صغيرة جدا.

ومن خلال الجدول رقم (23) نلاحظ أن قيمة "ت" المحسوبة والمقدرة (-16،22) عند درجة الحرية 118 وبدلالة 0،00 وهي أصغر من 0،05 دالة إحصائيا، وعليه نستنتج أن متوسط استجابات الطلاب على تقييم مؤشرات الأداء وجوده الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد مؤشر الجودة الفعلية منخفض عن المتوسط النظري، وهذا يدل على أن مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجوده الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد-مؤشر الجودة الفعلية-منخفض من وجهة نظر طلبة الدكتوراه.

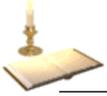
#### -السؤال الفرعي الثالث:

ما مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجوده الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد -مؤشرالشكل الظاهري والماديوالمعلوماتي- من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟  
للإجابة عن هذا السؤال تم حساب "ت" لمعرفة الفرق بين المتوسط الذي حصل عليه الباحثين والمتوسط النظري البالغ 48، والجدول رقم (24) يوضح ذلك:  
الجدول رقم (24) يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة عن بعدمؤشرالشكل الظاهري والماديوالمعلوماتي

المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
16	44,07	3,07	0,47

الجدول رقم (25) يبين نتائج اختبار "ت" للعينة الواحدة لبعد الجودة المادية والملموسة

المتوسط النظري يساوي 48			
بعد مؤشرالشكل الظاهري والماديوالمعلوماتي	قيمة "ت"	درجة الحرية	الدلالة
	-19,53	118	0,00
			14,78



يتبين من الجدول رقم (24) أعلاه أن متوسط استجابات الباحثين عن مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجود الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي. البالغ (44,07) أصغر من المتوسط النظري البالغ (48)، كما نلاحظ أن تشتت القيم كان قليلا من خلال قيمة الانحراف البالغة (3,07) وهي قيمة صغيرة جدا.

ومن خلال الجدول رقم (25) نلاحظ أن قيمة "ت" المحسوبة والمقدرة (-19,53) عند درجة الحرية 118 وبدلالة 0,00 وهي أصغر من 0,05 دالة إحصائية، وعليه نستنتج أن متوسط استجابات الطلاب على تقييم مؤشرات الأداء وجود الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي منخفض عن المتوسط النظري، وهذا يدل على أن مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجود الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد -مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي- منخفض من وجهة نظر طلبة الدكتوراه.

#### - السؤال الفرعي الرابع:

ما مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجود الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد - مؤشر كفاءة عمليات الأداء- من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟

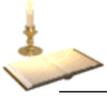
للإجابة عن هذا السؤال تم حساب "ت" لمعرفة الفرق بين المتوسط الذي حصل عليه الباحثين والمتوسط النظري البالغ 27، والجدول رقم (26) يوضح ذلك:

الجدول رقم (26) يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة عن بعد مؤشر كفاءة عمليات الأداء

المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
9	22,77	1,93	0,25

الجدول رقم (27) يبين نتائج اختبار "ت" للعينة الواحدة لبعء الكفاءة العملية للأداء

المتوسط النظري يساوي 27			
قيمة "ت"	درجة الحرية	الدلالة	الفرق في المتوسط
-21,16	118	0,00	7,58



يتبين من الجدول رقم (26) أعلاه أن متوسط استجابات المبحوثين عن مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجوده الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد مؤشر كفاءة عمليات الأداء. البالغ (22,77) أصغر من المتوسط النظري البالغ (27)، كما نلاحظ أن تشتت القيم كان قليلا من خلال قيمة الانحراف البالغة (1,93) وهي قيمة صغيرة جدا.

ومن خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أن قيمة "ت" المحسوبة والمقدرة (-16,21) عند درجة الحرية 118 وبدلالة 0,00 وهي أصغر من 0,05 دالة إحصائية، وعليه نستنتج أن متوسط استجابات الطلاب على تقييم مؤشرات الأداء وجوده الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد مؤشر كفاءة عمليات الأداء منخفض عن المتوسط النظري، وهذا يدل على أن مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجوده الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد-مؤشر كفاءة عمليات الأداء-منخفض من وجهة نظر طلبة الدكتوراه.

#### - السؤال الفرعي الخامس:

ما مستوى تقييم مؤشرات الاداء وجوده الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد - مؤشر التعلم والمواكبة التطورية - من وجهة نظر طلبة الدكتوراه؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب "ت" لمعرفة الفرق بين المتوسط الذي حصل عليه المبحوثين والمتوسط النظري البالغ 27، والجدول رقم (28) يوضح ذلك:



الجدول رقم (28) يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة عن بعد مؤشر التعلم والمواكبة التطورية

المجموع	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
9	38,33	2,95	0,38

الجدول رقم (29) يبين نتائج اختبار "ت" للعينة الواحدة لبعء النمو والتطوير للأداء

المتوسط النظري يساوي 27			
الفرق في المتوسط	الدلالة	درجة الحرية	قيمة "ت"
4,48	0,00	118	-11,30

يتبين من الجدول رقم (28) أعلاه ان متوسط استجابات الباحثين عن مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجود الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد مؤشر التعلم والمواكبة التطورية. البالغ (38,33) أكبر من المتوسط النظري البالغ (27)، كما نلاحظ ان تشتت القيم كان قليلا من خلال قيمة الانحراف البالغة (2,95) وهي قيمة صغيرة جدا.

ومن خلال الجدول رقم (29) نلاحظ أن قيمة "ت" المحسوبة والمقدرة (-11,30) عند درجة الحرية 118 وبدلالة 0,00 وهي أصغر من 0,05 دالة إحصائية، وعليه نستنتج أن متوسط استجابات الطلاب على تقييم مؤشرات الأداء وجود الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد مؤشر التعلم والمواكبة التطورية مرتفع عن المتوسط النظري، وهذا يدل على ان مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجود الخدمات المكتبية الجامعية من خلال من خلال بعد-مؤشر التعلم والمواكبة التطورية -مرتفع من وجهة نظر طلبة الدكتوراه.



### ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة::

#### 1-مناقشة نتائج الدراسة لعينة مسؤولي المكتبات:

##### أ-مناقشة نتائج الصدق والثبات لعينة مسؤولي المكتبات:

-أظهرت النتائج أن كل الأبعاد لها ارتباط (اتساق) مع بعضها البعض ومع الدرجة الكلية حيث كانت معدلات ارتباطها تتراوح بين (0,50 إلى 0,90) وهي دالة عند مستوى الدلالة (0,01) ما عدا ارتباط بعد مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة مع بعد مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي. كان معدل ارتباطهما يساوي (0,38) وهو دال عند مستوى الدلالة (0,05)، وهي نتيجة تدل على الصدق الارتباطي وصدق المقياس.

-أظهرت النتائج ان اغلب الفقرات كانت دالة، وان كان ارتباطها ضعيف ما عدا بعض الفقرات. (ف08، ف15، ف22، ف28، ف38، ف41) تم تعديلهم. مما يدل ويؤشر على صدق الاتساق الداخلي لفقرات المقياس.

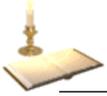
-أظهرت النتائج أن قيمة الصدق التمييزي "ت" المحسوبة للمقياس حسب الأبعاد والدرجة الكلية "دالة" عند مستوى الدلالة (0,01). وهذا يدل على وجود فروق بين متوسطي الفئتين الدنيا والعليا في جميع الأبعاد والدرجة الكلية، وعليه فالمقياس يتمتع بالصدق التمييزي.

-أظهرت قيمة الصدق التمييزي "ت" المحسوبة للفقرات والدرجة الكلية لعينة مسؤولي المكتبات دلالة عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,01). وهذا يدل على وجود فروق بين متوسطي الفئتين الدنيا والعليا للفقرات، وعليه فالمقياس يتمتع بالصدق التمييزي.

-أظهرت معاملات الفاكرونباخ ثبات مرتفع بالنسبة لمقياس عينة مسؤولي المكتبات خاصة الدرجة الكلية حيث بلغ معامل الفاكرونباخ فيه (0,93).

-أظهرت النتائج لمعامل بيرسون يساوي (0,91) وبعد تصحيح الطول بمعامل براون أصبح يساوي (0,95) وهي نتيجة تعبر عن معامل ثبات مرتفع.

وعليه فننتائج الدراسة الميدانية لبناء المقياس من خلال عينة مسؤولي المكتبات أكدت على صدق وثبات مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية ، وهذا يدل على أن "مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية" الذي تم بناءه من طرف الباحثة من خلال عملية التكامل بين مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي صادق وثابت ويقيس لما اعد له.



## 2- مناقشة نتائج الدراسة لعينة طلاب الدكتوراه:

### أ- مناقشة نتائج الصدق والثبات لعينة طلاب الدكتوراه:

- أظهرت النتائج أن كل الأبعاد لها ارتباط (اتساق) مع الدرجة الكلية، حيث كان معدل ارتباط بعد مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة، وبعد مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي وبعد مؤشر كفاءة عمليات الأداء دال عند مستوى الدلالة (0,01)، أما بعد مؤشر الجودة الفعلية وبعد مؤشر التعلم والمواكبة التطورية كان معدل ارتباطهم دال عند مستوى الدلالة (0,05)، وهي نتيجة تدل وتؤشر على الصدق الارتباطي والصدق للمقياس.

- أظهرت النتائج أن قيمة الصدق التمييزي "ت" المحسوب للمقياس حسب الأبعاد والدرجة الكلية "دال" عند مستوى الدلالة (0,01). وهذا يدل على وجود فروق بين متوسطي الفئتين الدنيا والعليا في جميع الأبعاد والدرجة الكلية، وعليه فالمقياس يتمتع بالصدق التمييزي.

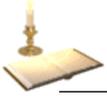
- أظهرت النتائج أن معاملات ثبات المقياس بالنسبة لعينة طلبة الدكتوراه بالاعتماد على معامل الفاكرونباخ، مقبولة، وهذا يدل على ثبات المقياس.

- أظهرت النتائج لمعامل بيرسون يساوي (0,62) وبعد تصحيح الطول بمعامل براون أصبح يساوي (0,76) وهي نتيجة تعبر عن معامل ثبات مقبول.

وعليه فنتائج الدراسة الميدانية لبناء المقياس من خلال عينة طلبة الدكتوراه أكدت على صدق وثبات مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية، وهذا يدل على أن "مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية" الذي تم بناءه من طرف الباحثة من خلال عملية التكامل بين مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي صادق وثابت ويقاس لما اعد له.

### ب- مناقشة نتائج إجابات تساؤلات الدراسة لعينة طلاب الدكتوراه:

- أظهرت النتائج أن مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجوده الخدمات المكتبية الجامعية من خلال أبعاد مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية (مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة، مؤشر الجودة الفعلية، مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي مؤشر كفاءة عمليات الأداء مؤشر التعلم والمواكبة التطورية) مرتفع من وجهة نظر طلبة الدكتوراه.



-وأظهرت النتائج كذلك أن مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد-مؤشر التعلم والمواكبة التطورية-مرتفع من وجهة نظر طلبة الدكتوراه.

- وكذلك أظهرت النتائج أن مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد-مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة-مرتفع من وجهة نظر طلبة الدكتوراه.

وهذه النتائج تتفق مع دراسة **Brown (2004)** التي بينت التحسين في الخدمات كان نتيجة العمليات الإدارية ذات الكفاءة والفعالية وكذلك التخطيط الاستراتيجي المسبق للخدمة.

- في حين أظهرت النتائج أن مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد-مؤشر الجودة الفعلية - منخفض من وجهة نظر طلبة الدكتوراه.

-وكذلك أظهرت النتائج ان مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد-مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي-منخفض من وجهة نظر طلبة الدكتوراه.

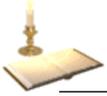
-وكذلك أظهرت النتائج أن مستوى تقييم مؤشرات الأداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية من خلال بعد-مؤشر كفاءة عمليات الأداء-منخفض من وجهة نظر طلبة الدكتوراه.

وهذه النتائج تتفق مع اغلب نتائج الدراسات السابقة في مجال المكتبات، كدراسة بو عافية (2006)، ودراسة سعيد (2008) ودراسة الغدير وحداد وجودة (2011)، ودراسة الخوالدة والخياط (2012)، ودراسة بريندان وازيكيوى (2014) ،من حيث انخفاض مستوى جودة الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين والتي تدل على انخفاض مستوى اداء الخدمة المكتبية.

وعليه فنتائج إجابات أسئلة طلبة الدكتوراه المبحوثين على مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية الذي تم بناءه، ومن خلال أبعاده الخمسة (مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة، مؤشر الجودة



الفعلية، مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي، مؤشر كفاءة عمليات الأداء، مؤشر التعلم والمواكبة التطورية) بينت أن مقياس جودة الخدمات المكتبية الجامعية، والذي تم بناءه يصلح لقياس و تقييم مستوى مؤشرات الأداء والجودة بالخدمات المكتبية الجامعية، وبهذا فهو يقيس ما اعد له.



### 3- مناقشة عامة لنتائج الدراسة:

نستخلص من نتائج الدراسة الميدانية لعينة مسئولى المكتبات وعينة طلاب الدكتوراه على "مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية" الذي تم بناءه من خلال عملية التكامل بين مقياسي جودة الخدمة ومقياسي الأداء المؤسسي ما يلي:

-دلت نتائج الصدق والثبات لبناء المقياس من خلال حساب الخصائص السيكو مترية لعينة مسئولى المكتبات وعينة طلاب الدكتوراه على توفر عامل الصدق والثبات للمقياس ما جعله مقبول لقياس ما اعد له.

-دلت نتائج الإحصاء الوصفي لاستجابات الباحثين من طلاب الدكتوراه ونتائج اختبار "ت" للعينة الواحدة من خلال أبعاد مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية (مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة، مؤشر الجودة الفعلية، مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي، مؤشر كفاءة عمليات الأداء مؤشر التعلم والمواكبة التطورية) على ان المقياس دال إحصائياً، ويتمتع بصدق تمييزي لاستجابات الباحثين من طلاب الدكتوراه ، وهذا يدل على أن مقياس جودة الخدمات المكتبية الجامعية، الذي تم بناءه يصلح لقياس و تقييم مستوى مؤشرات الأداء والجودة بالخدمات المكتبية الجامعية ، وبهذا فهو يقيس ما اعد له.

وعليه تم الحصول على مقياس موجه إلى مسئولى المكتبات ومقياس معدل عليه موجه لطلاب

الدكتوراه يتكون من 51 عبارة موزعة على الأبعاد كما يلي:

**1- بعد مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة:** ويحوي ثمان عبارات تمثل مؤشر لمدى الالتزام والقدرة والموثوقية المعتمدة الدائمة للأداء الفعلي للخدمة المقدمة للمستخدمين لتحقيق الأمان والتأكيد على جودة



أداء الخدمات المكتبية مثل: الالتزام والتنظيم الدائم والفعال في أداء الخدمة، خلق الثقة، امتلاك الموظفين القدرة والمهارة المعرفية.

**2-بعد مؤشر الجودة الفعلية:** ويحوي تسع عبارات تمثل مؤشر لمدى التعامل الفعلي لإرضاء المستفيدين عن جودة أداء الخدمة المكتبية الجامعية المقدمة مثل: حسن الاستقبال، الاستجابة الفورية، التفهم لما يرغبون، الإرشاد.

**3-بعد مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي:** ويحوي ستة عشر عبارة تمثل مؤشر لمدى إمكانية توفر المباني والاتصال المعلوماتية والموارد المادية والظاهرية الملموسة بالمكتبة للرفع من مستوى فعالية وجودة أداء خدماتها مثل: المباني وتجهيزاتها، الاجهزة والتقنيات الحديثة، المواد المكتبية، مظهر العاملين وكفاءتهم، والمرافق الأخرى.

**4-بعد مؤشر كفاءة عمليات الأداء:** ويحوي تسع عبارات تمثل مؤشر لمدى إمكانية رفع كفاءة عمليات الأداء من حيث التكلفة للرفع من جودة أداء الخدمات المكتبية، مثل: عمليات التزويد والتصنيف والفهرسة وتدريب المستفيدين...

**5-بعد مؤشر التعلم والمواكبة التطورية:** ويحوي تسع عبارات تمثل مؤشر لمدى الإمكانيات للتعلم والتكوين والمواكبة لما هو جديد وحديث ومتطور للرفع من مستوى كفاءة عمليات اداء وجودة الخدمة المكتبية مثل: مواكبة المستجدات في: مجال الاعلام والاتصال، الاجهزة التقنية، كفاءة الموظفين، والمواد المكتبية.

وبهذا يمكن اعتبار "مقياس جودة اداء الخدمات المكتبية الجامعية" من الانظمة التي تم تطويرها وبناءها لقياس وتقييم مستوى الجودة والأداء في خدمات المكتبات الجامعية والمعلوماتية. للرفع من مستوى جودة أداء مكتباتنا الجامعية الى الأفضل محليا وعالميا.



## مقترحات الدراسة:

- ❖ ضرورة بناء مقاييس لتقييم جودة أداء خدمات المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات.
- ❖ الاهتمام أكثر بتوفير الهياكل والمواد المكتبية المناسبة بالمكتبات.
- ❖ التعاملات والسلوكيات المرضية للمستفيدين اثناء تقديم الخدمات المكتبية.
- ❖ الاهتمام أكثر بكفاءة العمليات الداخلية بالمكتبات الجامعية ومراكز المعلومات.
- ❖ الاهتمام أكثر بتطوير خدمات المكتبات الجامعية ورفع مستواها إلى الأفضل.
- ❖ إجراء دراسات مستقبلية أخرى تتحدث عن مجال القياس في المكتبات ومراكز المعلومات.
- ❖ الحث على البحث والتطوير في مجال القياس والتقييم لخدمات المكتبات بالجامعة.

خاتمة



## خاتمة:

أضحى الاهتمام بجودة أداء الخدمات المكتبية من أولويات المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الراهن نتيجة التطورات المتسارعة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعلوماتية.

لذا يسعى الخبراء والمختصين في مجال المكتبات والمعلومات إلى البحث عن استعمال استراتيجيات مناسبة لمواكبة التطور، كمقاييس جودة الخدمة ، ومقاييس الأداء المؤسسي التي تم تطويرها من طرف الخبراء والمختصين في مجال المكتبات والمعلومات، لتتناسب العمل المكتبي، وبذلك تقيس جودة خدمات المكتبات الجامعية كما قامت به دراسة بوعافية السعيد (2006)، ودراسة سمير مدحت سعيد. (2007)، ودراسة نجاح، بنت قبلان القبلان (2012)، ودراسة مصطفى عبد العزيز صادق (2014)، و دراسة بول وبوكرست(2007).. وغيرها من الدراسات الاخرى.

ولكن كل واحد من هذه المقاييس يقيس جانب معين من الخدمة فقط، أما يقيس الجودة الموضوعية (أداء المؤسسة المكتبية) أو يقيس الجودة الذاتية (المدركة من طرف المستخدمين من المكتبة) وهنا لا يكون القياس متكامل ولا يقيس كل الجوانب التي تحتاج للقياس في المكتبة.

لذا لجأت الباحثة الى القيام بالدراسة الحالية والتي بعنوان: "بناء مقياس لتقييم مؤشرات أداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي" من اجل تحقيق التكامل في القياس والتقييم بين المقاييس التي تقيس الجودة والمقاييس التي تقيس الأداء لتحقيق أهداف المؤسسة ( الموقع الملائم للمكتبة ، التهوية والاضاءة المناسبين للمستخدمين في المكتبة ، توفير مصادر المعلومات المتنوعة والانترنت ....الخ) ،وبذلك تحقق رغبات المستخدمين من المكتبة وترضيهم. ولقد جاءت نتائج هذه الدراسة كما يلي:



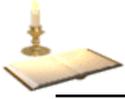
أكدت الدراسة الميدانية على عينة مسؤولي المكتبات، وعينة طلاب الدكتوراه من خلال حساب الخصائص السيكومترية للمقياس على صدق وثبات "مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية" الذي تم بناءه.

ودلت نتائج الإحصاء الوصفي لاستجابات المبحوثين من طلاب الدكتوراه ونتائج اختبار "ت" للعينة الواحدة من خلال أبعاد مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية (مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة، مؤشر الجودة الفعلية، مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي، مؤشر كفاءة عمليات الأداء مؤشر التعلم والمواكبة التطورية) على أن المقياس دال إحصائياً، ويتمتع بصدق تمييزي لاستجابات المبحوثين في تقييم مستوى مؤشرات الأداء والجودة بالخدمات المكتبية الجامعية ما جعله مقبول لقياس ما اعد له.

وعليه فننتائج هذه الدراسة تتوافق مع بعض نتائج الدراسات السابقة التي قامت بتطوير وبناء مقاييس لقياس وتقييم الجودة والأداء في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، كدراسة (Prajogo.Brown.2004)، ودراسة محمد رحا يلي (2005) ودراسة بوعافية السعيد (2006)، وغيرها من الدراسات الأخرى.

لذا تأمل الباحثة باهتمام الباحثين الآخرين بهذا الموضوع أكثر، وإجراء دراسات معمقة ومكاملة لهذه الدراسة من اجل تطوير المقاييس المكتبية التي ترفع من مستوى جودة أداء مكتباتنا. وكذلك تأمل الباحثة اهتمام الهيئات المسؤولة والمكونة للمكتبات ومراكز المعلومات بعملية القياس والتقييم لخدمات المكتبات بالمقاييس المناسبة، للرفع من مستوى جودة أداء مكتبات جامعاتنا الجزائرية إلى الأفضل محليا وعالميا.

# قائمة المصادر والمراجع

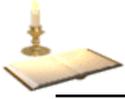


## قائمة المصادر والمراجع

-القرآن الكريم

-السنة النبوية

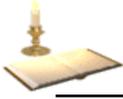
- 1) ابن منظور، جمال الدين احمد بن مكرم. (1882). لسانالعرب. (ط.1). القاهرة: دار المعارف.
- 2) ابن منظور، جمال الدين احمد بن مكرم. (1984). لسان العرب. ج2. بيروت: دار صادر للطباعة والنشر.
- 3) إبراهيمي، عبد الله وعياش، قويدر. (2005). الإطار العام لتطبيق الجودة الشاملة في الجامعات: الفلسفة والمنطلقات. ورقة عمل مقدمة في المؤتمر التربوي الخامس "جودة التعليم الجامعي" ،جامعة البحرين ،مملكة البحرين ،المجلد 1.
- 4) أبو الفتوح، حامد عودة. (2001). المدخل إلى علوم المكتبات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية.
- 5) احمد، اوزي (2005). جودة التربية وتربية الجودة. (ط.1). المغرب، الدار البيضاء: مطبعة النجاح الجديدة
- 6) احمد، عبد الله العلي. (1996). البليوغرافيا والتكشيف في المكتبات: سلسلة تبسيط علوم المكتبات. مكتبة الإسكندرية
- 7) احمد، موس فرج الله. (2012). دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية العاملة بقطاع غزة، رسالة ماجستير، في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 8) احمد، نافع لمداحة وحسن، محمود مطلق. (2014). المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. (ط.1). عمان، الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- 9) إدريس، ثابت ع الرحمان. (1996). قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت. المجلة العربية للعلوم الإدارية، 4(1)، (41-09)



- 10) أزهري، عبد الله محمد عبد الله. (2018). جودة الخدمة التعليمية المدركة ودورها في تحسين الأداء من وجهة نظر الطلاب دراسة حالة جامعة ابن سينا. رسالة ماجستير في إدارة الجودة الشاملة والتميز جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا عمادة التطوير والجودة.
- 11) أسامة، غريب عبد العاطي. (2014). مؤشرات أداء المكتبات وطريقة أمثل للإدارة الحديثة. المؤتمر السنوي الخامس والعشرون "معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات" الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: (اعلم).
- 12) أسماء، هارون. (2020). التعليم الجامعي بين رهانات الجودة وتحديات التنمية المستدامة: مقارنة سوسيولوجيا لواقع وأفاق التعليم الجامعي في الجزائر، أطروحة دكتوراه علوم في علم الاجتماع. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف 2- محمد لمين دباغين.
- 13) مقالات في الجودة التعليمية بحث في المفاهيم والمعايير والتجارب (إصدارات المخبر. (2011). تطوير نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي والثانوي: الكتاب السنوي الأول.. جامعة الحاج لخضر، باتنة.
- 14) الترتوري، محمد وأغادير، جويحات (2006). إدارة الجودة الشاملة: في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. (ط.1). عمان، الأردن: دار الميسرة للنشر والطباعة
- 15) التفهني، احمد جابر حامد. (2014). إدارة الجودة الشاملة في مكتبات حضرموت للعلوم والتكنولوجيا: دراسة نظرية وميدانية. المؤتمر العلمي الثالث. (نحو جودة البرامج الأكاديمية وتعزيز دور الجامعة في خدمة المجتمع). جامعة حضرموت. من 6 إلى 7 أفريل
- 16) الحاج، عبد المولى. (2010). مجلة عالم الجودة، العدد، 1
- 17) الداوي، الشيخ، (2010)، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة الجزائر ، 7، (217-227)
- 18) الدر مكي، عبد الله إبراهيم ولظافر، حسن صالح. (2017). إدارة الجودة الشاملة: الموارد البشرية والأداء المؤسسي. ط1. (ترجمة: خميس، نهى مطر). دبي، الإمارات العربية المتحدة: قنديل للطباعة والنشر والتوزيع.



- 19) الذيابي، طلال منصور (2011)، إدارة الجودة الإستراتيجية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن. ضمان جودة التعليم العالي: المؤتمر العربي الدولي الأول المنعقد في رحاب جامعة الزرقاء، الأردن.
- 20) السعيد، مبروك إبراهيم. (2012). إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة: الجودة الشاملة-الهندرة-إدارة المعرفة-الإدارة الالكترونية. (ط.2). القاهرة: المجموعة العربية للنشر والتوزيع.
- 21) السيد، النشار. (1992). الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. (ط.1). القاهرة: العربي للنشر والتوزيع.
- 22) العربي، بلقاسم فرحاتي. (2012). البحث الجامعي بين: التحرير والتصميم والتقنيات. (ط.1). عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع.
- 23) اوغيدني، هدى (2009). اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة: دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية E.P.S بسكيدة. مذكرة ماجستير في علم الاجتماع. كلية الآداب والعلوم الإنسانية. جامعة باجي مختار، عنابه.
- 24) إياد، على الدجنى (2011). دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي: دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية. أطروحة دكتوراه في التربية. كلية التربية، جامعة دمشق، سوريا.
- 25) إيمان، دركي. (2017). القياس والتقويم ودوره في العملية التربوية. مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع
- 26) أيمن، الدسوقي. (2017). إدارة الأداء الاستراتيجي للمكتبات العامة المصرية كمدخل للتنمية الوطنية المستدامة: مكتبة القاهرة الكبرى نموذجاً، Cybrarians journal ، 47.
- 27) إيناس، مروان على عثمان. (2016). دور شبكات المعلومات في خدمات المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبات جامعة القرآن الكريم وتأسيس العلوم. رسالة ماجستير الآداب في علوم المكتبات والمعلومات. كلية التربية، جامعة الجزيرة.
- 28) بدر، سعيد علي الأغبري. (2005). إدارة الجودة الشاملة مدخل لإصلاح التعليم الجامعي في الوطن العربي. المؤتمر التربوي الخامس " جودة التعليم الجامعي «كلية التربية، جامعة البحرين، 1.



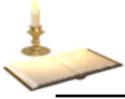
- (29) برجس، عزام وماجد، علاء الدين. (1986). مدخل إلى علم التصنيف في المكتبات. (ط. 1). مطابع الصباح: جميع الحقوق محفوظة للناسر ماجد علاء الدين،
- (30) برني، لطيفة. (2015). أثر تمكين العاملين في تحسين الأداء الاجتماعي للمؤسسات الجزائرية: دراسة مقارنة بين المستشفيات العمومية والعيادات الاستشفائية الخاصة لولاية بسكرة. أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- (31) بريش، عبد القادر. (2010). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، 3، (274-251)
- (32) بعجي، سعاد. (2007). تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة: مؤسسة توزيع وتسويق المواد البترولية المتعددة نפטال مسيلة CLP - منطقة سطيف-رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة مسيلة -محمد بوضياف.
- (33) بكوش، لطيفة. (2017). مساهمة التسيير على أساس الأنشطة في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية: دراسة الحالة (مجمع صيدال). أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- (34) بو كرزازة، كمال وأميرة، بن سالم. (2020). متطلبات تقييم خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي حسب مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 12(3)، (172-159)
- (35) بوياح، عالية. (2011). دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات: دراسة حالة قطاع الاتصالات. رسالة ماجستير في العلوم التجارية. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة
- (36) بوشارب، بولو داني لزهري. (2006). المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترونية الافتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس-سطيف. رسالة ماجستير في علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة.



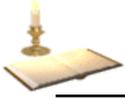
- (37) بوعافية، السعيد (2006). قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات. مذكرة ماجستير في علم المكتبات. جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- (38) حمد، الغدير وشفيق، حداد ومحفوظ، جودة (2011). جودة خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين. دراسات العلوم الإدارية (2)38، (545-525).
- (39) بول ويوكورست. (2007). قياس الجودة: قياس الأداء في المكتبات. (IFLA)
- (40) جبلي، هدى. (2010). قياس جودة الخدمة المصرفية: دراسة حالة بنك البركة الجزائري. رسالة ماجستير في التسويق. كلية الاقتصاد وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة منتوري، قسنطينة.
- (41) جمال، الدين لعويسات. (2003). إدارة الجودة الشاملة. (ط.1). الجزائر: دار هومه.
- (42) جمال، حسن محمد أبو شرح. (2012). مدى إمكانية تقويم أداء الجامعة الإسلامية بغزة باستخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن: دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين بالجامعة. رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل. لجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة، فلسطين.
- (43) جنان، صادق عبد الرزاق ورشيد حميد مزيد. (2013). قياس مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة بغداد. مجلة كلية التربية الأساسية. جامعة بابل، 1(10)، (462-452)
- (44) حسان عابدة. (2013). أثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية: كل ما يحتاجه امين المكتبة لتطوير المكتبة. عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع.
- (45) حسن، المنسي. (2011). مجلة عالم الجودة، العدد 2
- (46) حسن، حسين البيلاوي. (2006). الجودة الشاملة في التعليم: بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات. (ط.1). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- (47) حسن، صادق حسن عبد الله. (2005). الأسس النظرية لفلسفة إدارة الجودة الشاملة ومنطقاتها. المؤتمر التربوي الخامس "جودة التعليم الجامعي". كلية التربية، جامعة البحرين، 1.
- (48) حسن، صالح عبد الله وإبراهيم، أمين الورقي. (1999). الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد، الفهرسة والتصنيف. (ط. 1). عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.



- 49) خالد، البطوش. (2016). مستوى جودة الخدمات المكتبية في مكاتب جامعات جنوب الأردن في ضوء معايير ضمان الجودة. رسالة ماجستير في الإدارة التربوية. كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن.
- 50) خضير، علي عبد الصمد. (2012). الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. مجلة كلية التربية الأساسية. العدد 76، 581-614.
- 51) خضير، كاظم حمود. (2002). ادارة الجودة وخدمة العملاء. (ط.1). عمان: دار لمسيرة للنشر والتوزيع.
- 52) خليل، احمد سيد. (2005). الجودة الشاملة في الجامعات العربية في ضوء الرؤى العالمية. المؤتمر التربوي الخامس " جودة التعليم الجامعي". كلية التربية جامعة البحرين، 1، (43-63)
- 53) دموش، مسعودة وزكريا، مسعودي. (2012). ضمان الجودة في التعليم كأساس للمواءمة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات السوق. الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي " تجارب ميدانية ومؤشرات حسن الأداء والاستشراف ". جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة.
- 54) ربحي، مصطفى عليان (2010). خدمات المعلومات. (ط.1). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 55) ربحي، مصطفى عليان. (1999). أسس الفهرسة والتصنيف: للمكاتب ومراكز التوثيق الوطنية. (ط. 1). الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 56) ربيع، المسعود. (2014). متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ظل قيادة إبداعية: دراسة حالة بنك البركة. رسالة دكتوراه علوم. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 57) رشيد، زرواتي. (2002). تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. (ط.1). الجزائر: دار هومه للطباعة والنشر.
- 58) سعود، بن عبد الله الحزيمي. (2002). خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. (ط.2). الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- 59) سلطان، كريمة. (2006). طرق تحسين جودة المنتج الصناعي وأثرها في تخفيض التكاليف: دراسة وحدة رمضان جمال حالة المؤسسة الوطنية للعصير والمصبرات Sijico رسالة ماجستير



- تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر.
- (60) سلمى، منصور سعد وحسين، على عبد الرضا حسين (2019). أبعاد الجودة وانعكاساتها في الخدمات المصرفية: دراسة استطلاعية في مصرف الخليج التجاري. مجلة الإدارة والاقتصاد، 120 (42)، (600-625).
- (61) سهام، عميمور. (2012). المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. رسالة ماجستير في علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة منتوري، قسنطينة
- (62) سهيلة، محسن كاظم الفتلاوي. (2008). الجودة في التعليم: المفاهيم-المعايير-المواصفات - المسؤوليات. (ط. 1). عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- (63) سيهام، مخلوف . (2020). دراسة تحليلية لرضا المستعملين عن جودة خدمات النقل الحضري الجماعي: المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابه نموذجا، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1 -الحاج لخضر.
- (64) شادي، عبد الله أبو عزيز. (2009). معايير الجودة في تصميم وإنتاج الوسائل والتكنولوجيا في التعليم بمراكز الإنتاج بغزة. رسالة ماجستير في المناهج وتكنولوجيا التعليم. كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة.
- (65) شاهين، شريف كامل ومحمود، أسامة السيد وزايد، يسريه عبد الحليم وحسن، عواد السريجي. (2013). المعيار العربي الموحد. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).
- (66) شذى، حمد الله محجوب حمد الله. (2003). البحث بالاتصال المباشر: قواعد البيانات واستراتيجيات البحث. رسالة ماجستير في علوم المعلومات والمكتبات. كلية الدراسات العليا - الآداب، جامعة الخرطوم.
- (67) شعبان، عبد العزيز خليفة. الدوريات في المكتبات ومراكز المعلومات. سلسلة دراسات في الكتب والمعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع.



- 68) شيخ، إدريس وبد ر الدين، شيخ إدريس محمد. (2013). مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية: دراسة حالة مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله بجامعة نجران. المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الرياض، السعودية، (106-119).
- 69) صالح، عابر بشيت أالخالدي. (2012). دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- 70) صليحة، رقاد (2014). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومواقفه دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري. مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف.
- 71) صليحة، رقاد ولعكيكة، ياسين. (2012). ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: تصور مقترح لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية. الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي "تجارب ميدانية ومؤشرات حسن الأداء والاستشراف". جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة.
- 72) طيباوي، أمينة وبودر بالة، سارة حدة. (2019). استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في قياس الأداء الاستراتيجي لمؤسسة مطاحن الاغواط. مجلة دراسات. جامعة الاغواط. العدد 2 المجلد 10.
- 73) عباس، الشريف عبد الرحمن. (2018). إدارة الجودة الشاملة الموجهة وأثرها على الأداء المؤسسي: الدور المعدل للثقافة التنظيمية. دراسة على عينة من المصانع العاملة بولاية الخرطوم، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال. كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 74) عبد الحافظ، محمد سلامة. (1997). خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر.
- 75) عبد الكريم، أبو الفتوح درويش. (2006). إدارة الجودة الشاملة ونماذج التميز: بين النظرية والتطبيق. مركز بحوث شرطة الشارقة.



- (76) عبد الكريم، بن عميرة. (2006). تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية نموذج. رسالة ماجستير في علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة.
- (77) عماد، احمد الدهيمات. (2011). جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين: رسالة ماجستير في الأعمال الالكترونية. كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- (78) عمار، عبد الله محمد زين. (2016). قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية: دراسة تقييمية من وجهة نظر المستفيدين. حوليات المكتبات والمعلومات - جامعة إفريقيا العالمية، 1(1)، (164-194).
- (79) عمر، احمد همشري. (2001). الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. (ط.1). عمان: مؤسسة الرؤى العصرية ودار صفاء للنشر.
- (80) عوض، بن علي القرني. (2010). مبادئ الجودة لدى روادها. سلسلة ثقافة الجودة.
- (81) عيسى نبوية و خلوط، عواطف. (2014). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد الثاني، (73-88).
- (82) غادة، عبد المنعم موس وناهد، محمد سالم. (2000). مرافق المعلومات: ماهيتها، إدارتها، خدماتها. (ط. 1). الإسكندرية: دار الثقافة العلمية.
- (83) غالب، عوض النوايسة. (2000). خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. (ط.1). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- (84) غيداء، عبد العزيز الطالب ونوار، عبد الغني، سلطان. (2010). نظام لاسترجاع المعلومات في المكتبات الالكترونية باستخدام المنطق المضرب. مجلة الرافدين لعلوم الحاسوب والرياضيات، وقائع المؤتمر العلمي الثالث في تقنية المعلومات، جامعة الموصل، 7(3)، (243-258).
- (85) فاطمة، رشدي سويلم عوض. (2009). تأثير الربط والتكامل بين مقياس الأداء المتوازن BSC ونظام التكاليف على أساس الأنشطة ABC في تطوير أداء المصارف الفلسطينية: دراسة تطبيقية بنك فلسطين. رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل. كلية التجارة، جامعة الإسلامية. غزة.



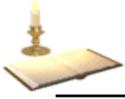
- 86) فاطمة، شباب. (2008). الفهارس الآلية المتاحة عبر شبكة الانترنت: دراسة مسحية تقييمية لفهارس مكتبات مؤسسات التعليم العالي على ضوء إرشادات الافلا (IFLA) رسالة ماجستير في علم المكتبات والتوثيق. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة الجزائر.
- 87) فاطمة، طاهري. (2007). تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالجنوب الشرقي الجزائري، رسالة ماجستير في علم المكتبات. جامعة منتوري قسنطينة.
- 88) فاطمة، ع الرقيب فاضل ورجاء، يحي الشريف. (2020). قياس جودة الخدمات المقدمة للمراجعين في أمانة محافظة جدة. كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 4(10)، (1-21).
- 89) فايز، جمعة صالح النجار ونبيل، جمعة النجار وماجد، راضي الزعبي (2009). أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي. عمان، المملكة الأردنية الهاشمية: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 90) فوزي، فايز عودة أبو عكر (2016). دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين: دراسة حالة الغرفة التجارية الصناعية بغزة. مذكرة ماجستير. الجامعة الإسلامية، غزة.
- 91) فيصل، عبد اللطيف حسن الحداد. (2003). خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- 92) قدورة، وحيد. (2002). مؤشرات أداء المكتبات العربية: نحو نموذج لإدارة المعلومات. الرياض السعودية: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. تونس: المعهد الأعلى للتوثيق (211-226).
- 93) كامل، احمد إبراهيم أبو ماضي. (2015). قياس أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال. كلية إدارة الأعمال، عمادة الدراسات العليا، طرابلس، لبنان.
- 94) كوار، فوزية. (2016). أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية: جامعات الغرب الجزائري نموذجا. أطروحة دكتوراه علوم في علم المكتبات والعلوم الوثائقية. كلية الحضارة الإسلامية والعلوم الإنسانية، جامعة وهران -1- أحمد بن بله.



- 95) مجيد، الكرخي. (2015). إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات: المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية. (ط.1). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 96) محسن، عبد الستار محمود عزب. (2008). تطوير الإدارة المدرسية: في ضوء معايير الجودة الشاملة، (ط. 1). الإسكندرية: دار النشر المكتبة الجامعي الحديث.
- 97) محسن، علي عطية. (2008). الجودة الشاملة والمنهج. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 98) محفوظ، احمد جودة. (2010). إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات. (ط.5). عمان: دار وائل.
- 99) محمد خليل عباس و محمد، بكر نوفل ومحمد، مصطفى العبسي فريال محمد أبو عواد. (2007). مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس. (ط.1). عمان: دار المسيرة.
- 100) محمد رحابلي. (2005). الجودة في المكتبات والمؤسسات الوثائقية: دراسة ميدانية ومقارنة. رسالة ماجستير في علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- 101) محمد. النحوي. (2013). أهمية التكامل بين إدارة الجودة الشاملة وتقنيات التكلفة في تحسين الأداء في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية. رسالة ماجستير، في المحاسبة. كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- 102) محمد، ابوقمر. (2009). تقويم أداء بنك فلسطين المحدود باستخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن. رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل. كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 103) محمد، احمد السنباني. (2004). خدمات المعلومات ودور المركز الوطني للمعلومات في دعم التعليم الجامعي. ورقة عمل مقدمة إلى ورشة العمل الخاصة ببناء شبكة معلومات وطنية تنموية، صنعاء.
- 104) محمد، الترتوري وأغادير، جريحات. (2006). إدارة الجودة الشاملة: في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. (ط.1). عمان، الأردن: دار الميسرة للنشر والطباعة.
- 105) محمد، بلال. (2010). مجلة عالم الجودة. العدد، 1.
- 106) محمد، حسن محمد حمادات. (2006). القيادة التربوية في القرن الجديد. (ط.1). عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.



- 107) محمد، حنفي محمد نور تبيدي. (2010). أثر الإدارة الإستراتيجية على كفاءة وفعالية الأداء: دراسة قطاع الاتصالات السودانية، أطروحة دكتوراه في الفلسفة في إدارة الأعمال. جامعة الخرطوم السودان.
- 108) محمد، سلمان علي. (1995). البليوغرافيا في الماضي والحاضر دمشق: منشورات وزارة الثقافة.
- 109) محمد، عبد الوهاب العزاوي. (2005). إدارة الجودة الشاملة. الأردن: اليازوري للنشر والتوزيع.
- 110) محمد، عطوه مجاهد والمتولي، إسماعيل بدير. (2006). الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي: مع التطبيق على كليات التربية. مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
- 111) محمد، على الليثي. (2005). الاتجاهات الحديثة في اقتصاديات الإدارة: مدخل إبالألفية الثالثة. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- 112) محمد، عودة عليوي ومجيل، لازم المالكي. (2007). المكتبات النوعية: الوطنية - الجامعية - المتخصصة - العامة - المدرسية. (ط.1). عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- 113) محمد، فتحي ويسريه، عبد الحليم زايد. (2000). التكتشف والاستخلاص: المفاهيم - الأسس - التطبيقات. (ط. 1). القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- 114) محمد، محمد إبراهيم. (2009). إدارة الجودة من المنظور الإداري: مدخل إداري متكامل. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- 115) محمد، مسكاوي عودة. (2000). البليوجرافيا علم وتطبيق. (ط.1). القاهرة: دار الكتاب المصري، بيروت: دار الكتاب اللبناني.
- 116) محمد، مسكاوي عودة. (2000). التصنيف في المكتبات ومراكز المعلومات: مواجهة صريحة للمشكلات الحقيقية والعمل على حلها. (ط.1). القاهرة: دار الكتاب المصري، بيروت: دار الكتاب اللبناني.
- 117) محمود، عبد الله الخوالدة وماجد محمد الخياط. (2013). تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 21(01)، (501-533)



- 118) مراد، إسماعيل وعبدوس، عبد العزيز. (2017). قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (SERVPERF): دراسة حالة مؤسسة "موبيليس". مجلة البشائر الاقتصادية، 3(1)، 1-15.
- 119) مراد، كريم. (2008). مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجاً. أطروحة دكتوراه علوم في علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة.
- 120) مزغيش، عبد الحليم (2012)، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة. رسالة ماجستير العلوم التجارية. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم تجارية، فرع التسويق، جامعة الجزائر.
- 121) مشيب، القحطاني. (2013) قياس وإدارة الأداء في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية. المؤتمر الثاني لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية (63-118).
- 122) سمير، مدحت سعيد. (2007). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق). مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، 14(2)، (275-296).
- 123) مصطفى، ع العزيز صادق (2014). قياس جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة كلية الآداب. جامعة بغداد، مجلة الأستاذ، 2، (210)، (375-390).
- 124) ميرغني، عبد الله هاشم حمزة وعلي، عبد الله الحاكم. (2016). قياس مقدرات الشركات في تحقيق الأداء المتوازن: بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين وشركة دانفو ديو وشركة سكر كنانة ولاية الخرطوم. عمادة البحث العلمي. مجلة العلوم الاقتصادية، 17(1)، (153-171).
- 125) ميساء، علي عبد الله. (2008). دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية رسالة ماجستير في علوم المكتبات. كلية الدراسات العليا، جامعة الخرطوم، السودان.



- 126) نعيمة، يحيوي وخديجة، لدرع. (2011). نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي. مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر.
- 127) نهلة، بنت محمد بن عبد الله السليمي. (2009). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية. مذكرة دكتوراه. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية.
- 128) نوزاد، احمد السيد. (1996). المنهج الوصفي في كتاب سيبويه. (ط.1). بنغازي: منشورات قار يونس.
- 129) هاني، جبر. (1983). التزويد في المكتبة الجامعية. مجلة رسالة النجاح، العدد 6. جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر. 1(1)، (199-208).
- 130) هاني، خلف خليل الطراونة. (2013). علم المكتبات والمعلومات: القيادة والمبادئ. عمان: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- 131) حواطي، عتيقة وعز الدين، بودر بان. (2012). استراتيجيات استرجاع المعلومات العلمية والتقنية عبر الانترنت واستخدامها من طرف الأساتذة الباحثين الجامعيين. قسم علم المكتبات، جامعة قسنطينة. مجلة " RIST "، 20(01)، (37-53).
- 132) إبراهيم، دسوقي البداري. (2004). البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. (ط.1). الإسكندرية: دار الثقافة العلمية.
- 133) ابو عبد الله، صالح (2014). نماذج وطرق قياس جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر. مذكرة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1.
- 134) ابوعيد، عماد محمد. (2018). مؤشرات (علم) لقياس أداء المكتبات: دراسة تحليلية تطويرية. سبيربان جورنال، البوابة العربية للمكتبات والمعلومات، العدد 52، (1-14).
- 135) احمد، العائد واحمد، مختار عمرو الجبلاي، بن الحاج يحي وداود، عبده وصالح، جواد طعمه ونديم، مرعشلي. (2003). المعجم العربي الأساسي. المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. لا روس.



- 136) احمد، نافع المدادحة. (2011). الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. (ط. 1). الأردن: دار المعتز للنشر والتوزيع.
- 137) الحبيب، بكر تركي الأمير (2001)، استخدام مداخل التكامل المعرفي في التطوير التنظيمي لمنظمات الخدمة العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ص (1-21).
- 138) أميرة، احمد السيد مصطفى. (2019). قياس جودة خدمات جامعة المنوفية باستخدام مقياس libqual. مجلة بحوث كلية الآداب، (663-673).
- 139) بن حاوية، يمينه. (2008). جودة الخدمات المعلوماتية وتلبية احتياجات المستعملين: المكتبة المركزية للمركز الجامعي بمعسكر-نموذجاً-رسالة ماجستير. تسيير أنظمة المعلومات والتوثيق. كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية، جامعة وهران.
- 140) بهجت، عثمان فضل السيد عبد الله وصديق، بلل إبراهيم. (2015)، الدور الوسيط لنظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين العلاقة بين جودة الخدمة والأداء التشغيلي في المؤسسات الخدمية. كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم. مجلة إدارة الجودة الشاملة، 16(1)، (18-30)
- 141) حابس، حتاملة ونجوى، دراوشة. (2019). الأداء المؤسسي ودوره في تحسين إنتاجية الجامعات الخاصة في شمال الأردن من وجهة نظر القادة الأكاديميين. دراسات العلوم التربوية، 46(2)، ص. (269-281)
- 142) دعاء، زياد أبو هاشم. (2013). واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية: دراسة تطبيقية على المراكز العاملة في محافظات غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 143) زرقان، ليلي. (2013). اقتراح بناء برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي بجامعة سطيف 1-2 نموذجاً. أطروحة دكتوراه. تخصص إدارة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بجامعة سطيف-2.
- 144) زياد، خليل الدغامين. (2013)، التكامل المعرفي في القرآن الكريم. المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، 9(01). (163-183)



- 145) سعودي، نادية. (2018). مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف - مسيلة.
- 146) شادي، عايش. (2008). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. كلية الدراسات العليا الجامعة الإسلامية، غزة.
- 147) شاقا، فرانكفورت وناشميز، دافيد، ناشميز. (2004). طرائق البحث في العلوم الاجتماعية. ط (1). (ترجمة: ليلي الطويل). دمشق، سوريا: بترا للنشر والتوزيع.
- 148) صالح، بلا سكة. (2012). قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الإستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة بعض المؤسسات. رسالة ماجستير في علوم التسيير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف.
- 149) عباس، الشريف عبد الرحمن. (2018). إدارة الجودة الشاملة الموجهة وأثرها على الأداء المؤسسي: الدور المعدل للثقافة التنظيمية. دراسة على عينة من المصانع العاملة بولاية الخرطوم. أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال. كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 150) عماد، أبو عيد. (2008)، مؤشرات أداء مكنتبات دبي العامة بين القياس المؤسسي والمعايير المهنية: مؤتمر جمعية المكنتبات المتخصصة - فرع الخليج - الرابع عشر، الدوحة، قطر. في إدارة الأعمال 8(01)، (42-60)
- 151) عمار، بوحوش ومحمد، محمود الذنبيات (2001). مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ط2. بن عكنون، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 152) غالب، محمود سنجق، وموس، احمد خير الدين ومراد، سليمعطياني. (2012). مدى تطبيق معايير جائزة مالكوم بالدريج في المستشفيات الأردنية الخاصة الحاصلة على شهادة الاعتماد الدولية (JCIA). المجلة الأردنية.
- 153) فاضل، على خرميط (2013). أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكنتبات: الخدمات والعاملين - واليات التطوير. جامعة واسط. مجلة كلية التربية، 13، (487-515).



154) فتيحة، ايت مسعود. (2009). استخدام دوريات العلوم الطبية في المكتبة الجامعية الجزائرية:

دراسة وصفية تقييمية رسالة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر-بن يوسف بن خده.

155) -لزهر، بوشارب بول ودالي وعين احجر، زهير. (2012). واقع إدارة الموارد البشرية في

المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة تحليلية لأحدث نص تشريعي خاص بتنظيم المهنة المكتبية في الجزائر. المؤتمر 24 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) المدينة المنورة-المملكة العربية السعودية. ص (1-13).

156) نجاح، بنت قبلان القبلان (2012). الجودة في المكتبات الجامعية: دراسة استطلاعية لتطبيق

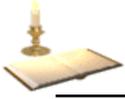
الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. مجلة الملك فهد الوطنية، 16(2)، (90-127).

157) هشام، بن عبد الله العباس. (2009). مؤشرات قياس الأداء المؤسسي للمكتبات ومراكز

المعلومات: بطاقات الأداء المتوازن أنموذجا. العربية 3000. س9. ع36، (1-18)

158) Sajeewanie D. Somaratna and Colin N. Peiris (2011). Service Quality in University OF Colombo Libraries: an assessment. Journal OF Annals of library and Information Studies, 58,170-183.

159) Patience I. Simmonds and S aad Andaleeb (2001) Usage of Academic libraries: The Role of Service Quality, Resources, and User Characteristic. Journal OF LIBRARY TRENDS, 49, (4) ,626-634, The Board of Trustees, University of Illinois.



- 160) Brennan and Shah (2000). Experiences of 14 countries in assessing quality and institutional change. Journal Of Higher Education ,40, 331–349 ,The Open University
- 161) تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات (تاريخ الزيارة: 2022-09-07) > showthread(2022-09-07) . <https://www.alyaseer.net>
- 162) تكنولوجيا المعلومات وواقع المكتبة الرقمية في الجامعة تاريخ الزيارة: 2022/2/26 <https://manifest.univ-ouargla.dz>
- 163) جامعة-ويكيبيديا جامعة تاريخ الزيارة: 2022/2/26 > wiki2022/2/26 <https://ar.wikipedia.org>
- 164) عمر شقور، محاضرة، بطاقة الأداء المتوازن تاريخ الزيارة: 2022-08-30، [www.ahramcenter.com/userfiles/file/ppt](http://www.ahramcenter.com/userfiles/file/ppt)
- 165) نادية، بعينين وبن غدفة، شريفة (2008)، دور المكتبة الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية تاريخ الزيارة 2022/2/26 <https://assps.yoo7.com/t16-topic>
- 166) فئات المستخدمين من المكتبات الجامعية (تاريخ الزيارة: 08-2022-30) <https://www.almrsl.com>
- 167) المكتبة الجامعية في خضم الثورة المعلوماتية والمكتبات الرقمية تاريخ الزيارة: 08-2022 <https://www.mouwazaf-dz.com-2022>

الملاحق



## الملاحق رقم (01): استمارة مقابلة مع مسؤولي المكتبات الجامعية

الخبير(ة) الفاضل(ة): .....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار القيام ببحث علمي حول: " بناء مقياس لتقييم مؤشرات جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي " لإنجاز رسالة دكتوراه علوم قمت بهذه المقابلة لرصد ومعرفة آرائكم المهمة، من خلال هذه الأسئلة التي يمكن الاعتماد عليها في القيام بدراسات وأبحاث عن قياس وتقييم الجودة والأداء في خدمات مكتباتنا الجامعية، والتي تساهم بالنهوض بجامعتنا إلى الأفضل.

علما أن معلوماتكم تستخدم لأغراض علمية فقط.

شكرا على مساعدتكم وتعاونكم معي لإنجاز هذا البحث

أولا - المعلومات الشخصية:

المؤهل العلمي .....

التخصص: .....

مكان العمل: .....

الوظيفة الحالية: .....

عدد سنوات العمل: .....



ثانياً: أسئلة المقابلة

1- في نظرك هل يمكن إرضاء المستفيدين (طلاب. هيئة تدريس. باحثين) وتحقيق الجودة في خدمات مكتباتنا الجامعية من خلال تعاملات وسلوكيات موظفي المكتبة التالية؟

(نعم) (لا)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين

الدقة في تقديم الخدمة للمستفيدين

إشعار المستفيدين بالأمان والثقة من خلال الخدمات المقدمة

التعاطف مع المستفيدين بتوفير طلباتهم

الاهتمام بطلبات وحاجيات المستفيدين

تعاملات وأساليب أخرى (اذكرها)

.....  
.....

2- في نظرك هل يمكن رفع مستوى جودة الأداء في الخدمات المكتبية الجامعية من خلال هذه المواد والعناصر؟

(نعم) (لا)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

أثاث المكتبة والمرافق العامة

مواد المكتبة (مصادر المعلومات المختلفة)

التجهيزات والتقنيات المتطورة، كالحواسيب

وسائل الإعلام والاتصال، كالانترنت

الموظفين المؤهلين وذوي الخبرة في الاختصاص

مواد وعناصر أخرى / اذكرها.

.....  
.....  
.....



3- في رأيك هل يمكن رفع مستوى كفاءة عمليات اداء الخدمات المكتبية الجامعية من خلال هذه المبادرات؟

(نعم) (لا)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

الافتناء والتزود بمواد مكتبية جديدة

بعمليات الفهرسة، والتصنيف والتنظيم للكتب

بتدريب المستفيدين على أجهزة الإعلام وتقنيات الاتصال الحديثة

مبادرات أخرى/ اذكرها

.....  
.....

4- في رأيك هل يمكن تطوير ورفع مستوى أداء الخدمات المكتبية الجامعية من خلال هذه المبادرات؟

(نعم) (لا)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

البحث عن مصادر المعلومات الجديدة والمتنوعة

البحث عن التجهيزات والتقنيات الحديثة

مشاركة موظفي المكتبة (الملتقيات، الدورات التدريبية... الخ)

مبادرات أخرى/ اذكرها

.....  
.....

5- في نظركم تقييم الخدمات المكتبية بمقاييس ومعايير مناسبة يؤدي إلى تصحيح مسار العمل بالمكتبة ويرفع من

مستوى جودة أدائها؟ (نعم / لا)

.....  
.....



## الملاحق رقم (02): المقياس في صورته الأولية للتحكيم

جامعة الحاج لخضر . باتنة 1

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

تخصص جودة التربية والتكوين

قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا

### تحكيم:مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية

الأستاذ(ة) الفاضل (ة): .....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار القيام ببحث علمي حول: " بناء مقياس لتقييم مؤشرات أداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي " لإنجاز رسالة دكتوراه علوم

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا المقياس، وأرجو منكم التكرم بتحكيمة من جميع الجوانب، ومدى صلاحيته وتطابقه مع الموضوع، مع إبداء الملاحظات التي ترونها ضرورية ومفيدة.

اعد هذا المقياس للتعرف على أهمية التكامل بين مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الأداء المؤسسي في قياس وتقييم مؤشرات جودة الأداء في الخدمات المكتبية الجامعية، وحاجتنا لمثل هذه المقاييس معا للتطوير والتحسين في مستوى الأداء والجودة في مكتباتنا. علما أن بدائل الفقرات هي:

( بدرجة مرتفعة جدا- مرتفعة - متوسطة- منخفضة - منخفضة جدا)

شكرا على مساعدتكم وتعاونكم معي لإنجاز هذا البحث

الطالبة: عطوي نصيرة / دكتوراه علوم.

مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية

البعء	الرقم	الفقرات (مؤشرات لجودة الأداء)	تقيس	لا تقيس	التعديل
مؤشر الالتزام والموثوقية المعتمدة	01	المكتبة تحرص دائما على تنظيم وسير الخدمة بطريقة صحيحة ودقيقة			
	02	يحرص موظفو المكتبة على التزام المستفيدين بقوانين ومواعيد عمل المكتبة			
	03	يمتلك موظفو المكتبة كفاءة معرفية وعملية للإجابة على استفسارات المستفيدين			
	04	يتعامل موظفو المكتبة مع المستفيدين بلباقة ومرونة كافية			
	05	المكتبة تتجاوب مع المشاكل التي تواجه المستفيدين وتعمل على حلها			
	06	المكتبة تفي بكل المواعيد والالتزامات التي قدمت للمستفيدين			
	07	يعمل موظف المكتبة على إشعار المستفيدين من خلال سلوكهم وتعاملهم بالأمان والثقة			
	08	يحرص موظف المكتبة على الاهتمام بالمستفيدين			
	09	تحتفظ المكتبة بسجلات مفصلة بدقة عن مقتنياتها وأعمالها اليومية			
مؤشر الجودة الفعلية	10	يستقبل موظفو المكتبة المستفيدين بشكل حسن			
	11	يستجيب موظفو المكتبة لطلبات المستفيد بشكل فوري			
	12	يعلم موظفو المكتبة المستفيدين بالوقت المحدد لهم في المكتبة			
	13	يساعد ويعاون موظفو المكتبة المستفيدين			
	14	يهتم موظفو المكتبة بالمستفيدين بشكل شخصي			



			المكتبة تهتم بطلبات وحاجيات المستخدمين بجدية	15	
			يتفهم موظفو المكتبة رغبات وحاجيات المستخدمين من المكتبة	16	
			يرشد موظفو المكتبة المستخدمين لطلباتهم وحاجياتهم بالمكتبة	17	
			إشعار المكتبة المستخدمين بجديد ها من المراجع والدوريات	18	
			للمكتبة مبنى وموقع مناسب وملائم ضمن هياكل الجامعة	19	مؤشر الشكل الظاهري والمادي والمعلوماتي
			التصميم لقاعة المطالعة بالمكتبة مناسب وملائم من حيث التهوية والإضاءة	20	
			توفر المكتبة المرافق العامة والتسهيلات المادية الجذابة	21	
			توفر المكتبة مصادر مختلفة للمعلومات (ورقية. الكترونية)	22	
			توفر المكتبة مواقع الكترونية لتسهيل خدمة المستخدمين	23	
			توفر المكتبة المؤلفات الجديدة من الكتب والدوريات	24	
			توفر المكتبة التجهيزات والتقنيات الحديثة، كالحاسوب وملحقاته	25	
			توفر المكتبة قاعات للإعلام الآلي موصولة بخدمة الانترنت للمستخدمين (هيئة تدريس، طلاب، باحثين )	26	
			يرغب المظهر اللائق لموظفي المكتبة	27	
			المكتبة توفر العدد الكافي من الموظفين المتدربين وذوي الخبرة في علم المكتبات	28	
			تضع المكتبة دليل مكتبي ورقي مفصل بدقة لكل مصادر المعلومات	29	
			تضع المكتبة دليل مكتبي الكتروني مفصل بدقة لكل مصادر المعلومات	30	
			تضع المكتبة توقيت زمني مناسب لكل المستخدمين	31	
			وضع لوائح بالقوانين التشريعية التي تنظم عمل وخدمة المكتبة	32	
			المكتبة توفر إمكانية الطبع والتصوير للمستخدمين	33	
			المكتبة تسعى للاقتناء والتزود بمواد مكتبية جديدة حسب	34	مؤشر كفاءة



			احتياجات المستفيدين	عمليات الاداء
			تقوم المكتبة بعمليات الفهرسة، والتصنيف للكتب الجديدة	35
			تقوم المكتبة بتعليم ومساعدة المستفيدين كيفية الاشتراك والوصول للبلديوجرافية	36
			تقوم المكتبة بعملية التنظيم للكتب الجديدة	37
			تقوم المكتبة بعملية إعارة للمراجع للمستفيدين واسترجاعها	38
			تقوم المكتبة بتدريب المستفيدين على أجهزة الإعلام وتقنيات الاتصال الحديثة كالانترنت والشبكات للوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة	39
			تقوم المكتبة باقتناء التجهيزات والتقنيات الجديدة والحديثة لتسهيل عمل مكاتب موظفيها	40
			تقوم المكتبة بتعديل ساعات عملها لتناسب الظروف الدراسية لكل المستفيدين	41
			تقوم المكتبة بتنظيم (ملتقيات، محاضرات..) لرفع مستوى معلومات المستفيدين بمجالات أخرى في البحث العلمي	42
			تقوم المكتبة بتبادل مصادر المعلومات المختلفة بين المكتبات الأخرى (المحلية والأجنبية) لتحسين خدماتها للمستفيدين	43
			تبحث المكتبة باستمرار عن مصادر المعلومات الجديدة والحديثة	44
			تواكب المكتبة في مجال خدماتها المستجدات الحديثة والمتطورة عالمياً (الأساليب، التقنيات، الأجهزة...)	45
			المكتبة ترفع مستوى مهارة وكفاءة موظفيها بـ (الملتقيات، الدورات التدريبية... الدولية والمحلية)	46
			تقدم المكتبة لموظفيها التشجيعات والتحفيزات على الأداء الجيد والتميز	47
			تستقرئ المكتبة آراء المستفيدين في مواطن قوتها وضعفها	48
			المكتبة تقوم بالتنسيق والتشاور الدائم بين هيئاتها على النقائص الموجودة في الخدمات المقدمة بالمكتبة لاستدراكها	49



			المكتبة تقوم بتفعيل قسم لصيانة مرافقها وتجهيزاتها بما يفيد المحافظة عليها وضمان صلاحياتها	50	
			المكتبة تقوم بتحديث القوانين والبرامج المحددة والدقيقة لتلاءم حاجات وضرورات المستخدمين	51	
			تضع إدارة الجامعة للمكتبة ميزانية كافية	52	



## الملاحق رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين

اسم ولقب الأساتذة المحكمين	مجال تخصصهم	اسم الجامعة
بعبين نادية	علم النفس وعلوم التربية	جامعة باتنة
جبالي نور الدين	علم النفس وعلوم التربية	جامعة باتنة
براجل علي	علم النفس وعلوم التربية	جامعة باتنة
بن علي راجية	علم النفس وعلوم التربية	جامعة باتنة
عواشرية السعيد	علم النفس وعلوم التربية	جامعة باتنة
بعزي سمية	علم النفس وعلوم التربية	جامعة باتنة
براخلية عبد الغني	علم النفس وعلوم التربية	جامعة المسيلة
بن بعطوش احمد عبد الحكيم	علوم اجتماعية	جامعة باتنة
عماري عزالدين	ادب عربي	جامعة المسيلة
غربي حمزة	علوم اقتصادية	جامعة المسيلة
بن الطيب زينب	علم المكتبات	جامعة باتنة
بيوض نجود	علم المكتبات	جامعة باتنة
سكحال وريدة	رئيس محافظي المكتبات	جامعة باتنة
زروالي عماد	مسؤول مكتبة	جامعة باتنة



## الملاحق رقم (4): المقياس في صورته النماذجية لعينة مسؤولي المكتبات

جامعة باتنة 1. الحاج لخضر .

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

تخصص جودة التربية والتكوين

قسم علم النفس وعلوم التربية

تقييم: مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية

السيد (ة) الفاضل(ة): مسؤول(ة) المكتبة الجامعية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار القيام ببحث علمي حول: " بناء مقياس لتقييم أداء وجودة الخدمات المكتبية الجامعية في ظل تكامل مقاييس جودة الخدمة والأداء المؤسسي " لإنجاز رسالة دكتوراه علوم

قمت بإنجاز هذا المقياس لرصد ومعرفة آرائكم المهمة، وهذا من أجل الوقوف على قائمة المقاييس التي يمكن الاعتماد عليها مستقبلا في تقييم جودة أداء الخدمات بمكتباتنا الجامعية، والتي تساهم بالنهوض بجامعتنا إلى الأفضل.

استعملنا الدلالات (بدرجة مرتفعة جدا، بدرجة مرتفعة، بدرجة متوسطة، بدرجة منخفضة. بدرجة منخفضة جدا) للإجابة على الفقرات (مؤشرات جودة الأداء).

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

شكرا على مساعدتكم وتعاونكم معي لإنجاز هذا البحث

اولا - المعلومات الشخصية:

مسؤول(ة) المكتبة:

المؤهل العلمي: .....

التخصص: .....

مكان العمل: .....

رتبة الوظيفة الحالية: .....

عدد سنوات العمل: .....



## ثانيا - المقياس:

الرقم	الفقرات (المؤشرات)	درجة مرتفعة جدا	درجة مرتفعة	درجة متوسطة	درجة منخفضة	درجة منخفضة جدا
01	تحرص المكتبة دائما على تنظيم وسير الخدمة بطريقة صحيحة ودقيقة					
02	يحرص موظفو المكتبة دائما على التزام المستفيدين بقوانين ومواعيد عمل المكتبة					
03	يمتلك موظفو المكتبة كفاءة معرفية وعملية للإجابة على استفسارات المستفيدين					
04	يحرص موظفو المكتبة على معاملة المستفيدين بلباقة ومرونة					
05	تتجاوب المكتبة مع المشاكل التي تواجه المستفيدين وتعمل على حلها					
06	تفي المكتبة بكل المواعيد والالتزامات التي قدمت للمستفيدين					
07	يحرص موظفو المكتبة على الاهتمام الدائم بما يطلبه المستفيدين					
08	تحتفظ المكتبة بسجلات مفصلة بدقة عن مقتنياتها وأعمالها اليومية					
09	يستقبل موظفو المكتبة المستفيدين بشكل حسن					
10	يستجيب موظفو المكتبة لطلبات المستفيد بشكل فوري					
11	يعلم موظفو المكتبة المستفيدين بالوقت المحدد لهم في المكتبة					
12	يساعد ويعاون موظفو المكتبة المستفيدين					
13	يهتم موظفو المكتبة بالمستفيدين بشكل شخصي					
14	تهتم المكتبة بطلبات وحاجيات المستفيدين بجدية					
15	يتفهم موظفو المكتبة رغبات وحاجيات المستفيدين من المكتبة					
16	يرشد موظفو المكتبة المستفيدين لطلباتهم وحاجياتهم بالمكتبة					
17	تشعر المكتبة المستفيدين بجدد ها من المراجع والدوريات					
18	للمكتبة مبنى وموقع مناسب وملائم ضمن هياكل الجامعة					
19	تصميم قاعة المطالعة بالمكتبة مناسب وملائم من حيث التهوية والإضاءة					



					20	توفر المكتبة المرافق العامة والتسهيلات المادية الجذابة
					21	توفر المكتبة مصادر المعلومات الورقية
					22	توفر المكتبة مصادر المعلومات الإلكترونية
					23	توفر المكتبة مواقع الكترونية لتسهيل خدمة المستفيدين
					24	توفر المكتبة المؤلفات الجديدة من الكتب والدوريات
					25	توفر المكتبة التجهيزات والتقنيات الحديثة، كالحاسوب وملحقاته
					26	توفر المكتبة قاعات للإعلام الآلي موصولة بخدمة الانترنت للمستفيدين (هيئة تدريس، طلاب، باحثين)
					27	يتوفر المظهر اللائق لموظفي المكتبة
					28	توفر المكتبة العدد الكافي من الموظفين المتدربين وذوي الخبرة في علم المكتبات
					29	تضع المكتبة دليل مكتبي ورقي مفصل بدقة لكل مصادر المعلومات
					30	تضع المكتبة دليل مكتبي إلكتروني مفصل بدقة لكل مصادر المعلومات
					31	تضع المكتبة توقيت زمني مناسب لكل المستفيدين
					32	تضع المكتبة لوائح بالقوانين التشريعية التي تنظم العمل والخدمة
					33	توفر المكتبة إمكانية الطبع والتصوير للمستفيدين
					34	تسعى المكتبة للاقتناء والتزود بمواد مكتبية جديدة حسب احتياجات المستفيدين
					35	تقوم المكتبة بعمليات الفهرسة، والتصنيف للكتب الجديدة
					36	تقوم المكتبة بتنظيم الكتب الجديدة على الرفوف لتجهيزها من أجل إعارتها للمستفيدين
					37	تقوم المكتبة بتعليم ومساعدة المستفيدين كيفية الاشتراك والوصول للبيبليوغرافية
					38	تقوم المكتبة بتدريب المستفيدين على أجهزة الإعلام وتقنيات الاتصال الحديثة كالانترنت والشبكات للوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة
					39	تقوم المكتبة باقتناء التجهيزات والتقنيات الجديدة والحديثة لتسهيل عمل مكاتب موظفيها
					40	تقوم المكتبة بتعديل ساعات عملها لتناسب الظروف الدراسية لكل المستفيدين
					41	تقوم المكتبة بتنظيم (ملتقيات، محاضرات...) لرفع مستوى معلومات المستفيدين بمجالات أخرى في البحث العلمي



					42	تقوم المكتبة بتبادل مصادر المعلومات المختلفة بين المكتبات الأخرى (المحلية والأجنبية) لتحسين خدماتها للمستخدمين
					43	تبحث المكتبة باستمرار عن مصادر المعلومات الجديدة والحديثة
					44	تواكب المكتبة في مجال خدماتها المستجدات الحديثة والمتطورة عالمياً (الأساليب، التقنيات، الأجهزة ...)
					45	ترفع المكتبة مستوى مهارة وكفاءة موظفيها بـ (الملتقيات، الدورات التدريبية ... الدولية والمحلية)
					46	تقدم المكتبة لموظفيها التشجيعات والتحفيزات على الأداء الجيد والتميز
					47	تستقرئ المكتبة آراء المستخدمين في مواطن قوتها وضعفها
					48	تقوم المكتبة بالتنسيق والتشاور الدائم بين هيئاتها على النقائص الموجودة في الخدمات المقدمة بالمكتبة لاستدراكها
					49	تقوم المكتبة بتفعيل قسم لصيانة مرافقها وتجهيزاتها بما يفيد المحافظة عليها وضمان صلاحياتها
					50	تقوم المكتبة بتحسين وتجديد القوانين والبرامج المحددة والدقيقة لتلاءم حاجات وضرورات المستخدمين
					51	تضع إدارة الجامعة للمكتبة ميزانية كافية



## الملحق رقم (05): المقياس في صورته النهائية لعينة طلبة الدكتوراه

جامعة الحاج لخضر . باتنة 1

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

تخصص جودة التربية والتكوين

قسم علم النفس وعلوم التربية

### تقييم: مقياس جودة أداء الخدمات المكتبية الجامعية

أبناءنا الطلبة:

في إطار القيام ببحث علمي قمنا بإنجاز هذا المقياس لرصد آرائكم المهمة حول جودة أداء الخدمة بالمكتبات ومراكز المعلومات التي تسهم بالنهوض بجامعاتنا إلى الأفضل.

استعملنا الدلالات (بدرجة مرتفعة جدا، بدرجة مرتفعة - بدرجة متوسطة - بدرجة منخفضة، بدرجة منخفضة جدا) للإجابة على العبارات.

لذا نرجو من سيادتكم التكرم بتعبئة استمارة المقياس بدقة وتأمل. وذلك بوضعا لإشارة (x) في الخانة التي تتفق مع رأيكم. علما أن معلوماتكم تستخدم لأغراض علمية فقط.

شكرا على مساعدتكم وتعاونكم معي لإنجاز هذا البحث

الطالب (ة):

الكلية..... القسم.....

الشعبة..... مستوى الدراسة الحالية.....

عدد زيارات المكتبة أسبوعيا

عدد ساعات التواجد بالمكتبة يوميا

عدد الكتب المحددة للإعارة خارجيا

عدد الأيام لبقاء الكتاب خارجيا عدد الكتب المقروءة شهريا



المقياس :

الرقم	البند (الفقرة)	درجة مرتفعة جدا	درجة مرتفعة	درجة متوسطة	درجة منخفضة	درجة منخفضة جدا
01	تحرص المكتبة دائما على تنظيم وسير الخدمة بطريقة صحيحة					
02	يحرص موظفو المكتبة دائما على التزام المستفيدين بقوانين ومواعيد عمل المكتبة					
03	يمتلك موظفو المكتبة كفاءة معرفية وعملية للإجابة على استفسارات الطلاب					
04	يعامل موظفو المكتبة الطلاب بلباقة ومرونة					
05	تتجاوب المكتبة مع المشاكل التي تواجه الطلاب وتعمل على حلها					
06	تفي المكتبة بالمواعيد والالتزامات التي قدمت للطلاب					
07	يحرص موظفو المكتبة على الاهتمام بما يطلبه المستفيدين دائما					
08	تحتفظ المكتبة بسجلات مفصلة بدقة عن مقتنياتها وأعمالها اليومية					
09	يقوم موظفو المكتبة باستقبال الطلاب بشكل حسن					
10	يقوم موظفو المكتبة بالاستجابة الفورية لما يرغب به الطلاب					
11	يعلم موظفو المكتبة الطلاب بالوقت المحدد لهم في المكتبة					
12	تعمل المكتبة على معاونة ومساعدة الطلاب					
13	يهتم موظفو المكتبة بالطلاب بشكل شخصي					
14	تهتم المكتبة بطلبات وحاجيات الطلاب بجديّة					
15	يتفهم موظفو المكتبة رغبات وحاجيات الطلاب من المكتبة					
16	يرشد موظفو المكتبة الطلاب لطلباتهم وحاجياتهم بالمكتبة					



					17	تشعر المكتبة الطلاب بجديد ها من المراجع والدوريات
					18	تموقع مبنى المكتبة مناسب وملائم ضمن هياكل الجامعة
					19	تصميم قاعات المطالعة بالمكتبة مناسب وملائم من حيث التهوية والإضاءة
					20	يتوفر بالمكتبة المرافق العامة والتسهيلات المادية الجذابة
					21	توفر المكتبة مصادر المعلومات الورقية
					22	توفر المكتبة مصادر المعلومات الإلكترونية
					23	توفر المكتبة مواقع الكترونية لتسهيل بحث وخدمة الطلاب
					24	توفر المكتبة المؤلفات الجديدة من الكتب والدوريات
					25	توفر المكتبة التجهيزات والتقنيات الحديثة، كالحاسوب وملحقاته
					26	توفر المكتبة قاعات للإعلام الآلي موصولة بخدمة الانترنت للطلاب
					27	يتوفر بالمكتبة العدد الكافي من الموظفين
					28	مظهر الموظفين بالمكتبة مرتب ولائق
					29	تضع المكتبة دليل مكتبي ورقي مفصل بدقة لكل مصادر المعلومات
					30	تضع المكتبة دليل مكتبي إلكتروني مفصل بدقة لكل مصادر المعلومات
					31	تضع المكتبة توقيت زمني مناسب لكل الطلاب
					32	تضع المكتبة لوائح بالقوانين التشريعية التي تنظم الخدمة المقدمة للطلاب
					33	توفر المكتبة إمكانية الطبع والتصوير لوثائق الطلاب والباحثين
					34	تتزود وتقتني المكتبة الكتب والمراجع الجديدة حسب طلب وحاجة الطلاب
					35	توضع الكتب والمراجع في رفوف خاصة بها في المكتبة
					36	يقوم موظفو المكتبة بإعارة الكتب والمراجع للطلاب
					37	يقوم موظفو المكتبة بتعليم الطلاب كيفية الاشتراك والوصول للبيبليوغرافية
					38	تقوم المكتبة بتدريب الطلاب على



					أجهزة الإعلام وتقنيات الاتصال الحديثة كالانترنت والشبكات للوصول إلى المعلومات المختلفة	
					يستعمل موظفو المكتبة في عملهم أجهزة الحاسوب لتسهيل خدمة الطلاب	39
					تقوم المكتبة بتعديل ساعات عملها لتلاءم ظروف الطلاب الدراسية	40
					تقوم المكتبة برفع مستوى معلومات الطلاب بمجالات مختلفة في البحث العلمي (ملتقيات، محاضرات..)	41
					تقوم المكتبة بتبادل مصادر المعلومات المختلفة بين المكتبات الأخرى (المحلية والأجنبية)	42
					يستحسن من إدارة المكتبة البحث عن الجديد والحديث من مصادر المعلومات التي تناسب رغبات الطلاب	43
					يستحسن مواكبة التطورات الحديثة للتجهيزات والتقنيات المكتبية من طرف إدارة المكتبة	44
					يستحسن رفع مستوى مهارة وكفاءة موظفي المكتبة بالملتقيات والدورات التدريبية	45
					يستحسن تشجيع وتحفيز موظفي المكتبة على الأداء الجيد والتميز المقدم للطلاب	46
					يستحسن إجراء سبر للآراء عن مستوى الخدمات المكتبية المقدمة للطلاب	47
					يلزم التشاور بين هيئات المكتبة على النقائص الموجودة في خدمات المكتبة المقدمة للطلاب	48
					يلزم توفير قسم لصيانة تجهيزات المكتبة التي يحتاجها الطلاب	49
					يلزم تجديد القوانين والبرامج المكتبية بما يلائم حاجة الطلاب من الخدمة المكتبية	50
					يلزم توفير ميزانية كافية لاحتياجات الطلاب والباحثين من المراجع	51