

جامعة سيدي محمد بن عبد الله
كلية الآداب والعلوم الإنسانية ظهرو المهرارز-
فاس



مركز دراسات الدكتوراه : الجماليات وعلوم الإنسان
تكوين الدكتوراه : التعابير والأشكال الرمزية
مختبر : التواصل الثقافي وجمالية النص
تخصص : اللغة العربية وآدابها

**خدمات المكتبات الجامعية بالمغرب،
دراسة ميدانية في أفق الجودة الشاملة،
نماذج من مكتبات جامعة سيدي محمد بن عبد الله
فاس- المغرب**

أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه :

تحت إشراف الأستاذ :
د. عبد الوهاب الفيلالي

الطالبة الباحثة:
خديجة حاجيوي
ر.و.ط. : 0321824159

السنة الجامعية:
1440-1439 هـ
2019-2018 م

إهداء

☞ إلى **الوالدين** الحبيين

الأمّل الذي يلوح في الأفق كلما اشتدتّ الأزمات ...

☞ إلى **إخواني وأخواتي**

سندي حتى الممات ...

☞ إلى صديقتي **حنان**

توأم الروح مهما باعدت بيننا المسافات

☞ إلى عائلتي **حاجيوي** و **عزيوي**

التي أعطت وتعطي أنيع الثمارات

إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد بدعاء أو تشجيع أو توجيه

إليكم جميعاً أهري ثمرة هذا العمل المتواضع

☞ خريجة **حاجيوي**



كلمة شكر

تنضح النفس بعبارات التقدير، لتنظم عقد شكر ووفاء لأستاذي
الكريم الذي كان له الفضل بعد الله عز وجل في إخراج هذا العمل إلى
حيز الوجود : **الأستاذ الدكتور عبد الوهاب الفيلاي** .

كما أتوجه بشكري وتقديري إلى أساتذة الدراسات العربية
والإسلامية، الذين ربينا على أيديهم، ودرجنا بفضلهم في مسالك البحث
العلمي ومناهجه، ويدعوني واجب الوفاء أن أتقدم بخالص شكري إلى
الأساتذة الأفاضل الذين رافقوني بتوجيهاتهم طيلة إجازة هذا البحث، أو
ممن قدموا لي خلاصة تجاربهم ومعارفهم طيلة فترة التكوينات . وأخص
بالذكر جل الأساتذة أعضاء مركز التعاير والأشكال الرمزية، وتحت
التواصل الثقافي وجمالية النص، كما أتقدم بالشكر الجزيل لأطر
المكتبات الجامعية ومخافظيها خصوصا مخافظي مكتبي كليتي الآداب
سايس والطب بفاس، والشكر واصل للسادة الكرام أعضاء لجنة
المناقشة .

خريجة حاجيوي

القوانين الخمسة في علم المكتبات

1. لكتب للاستعما؟
2. لكل قا؟ ؟ كتابه
3. لكل كتا ؟ قا؟ئه
4. لمحافظة على ؟ قت ؟ لقا ؟ ؟
5. لمكتبة مؤسسة متطو؟؟

راخجاناثان

المقدمة :

تحظى المكتبات بصفة عامة والجامعية منها خاصة، باهتمام المستفيدين واستخداماتهم، وهذا الاهتمام راجع لكون أي مكتبة مهما كانت طبيعتها، بدون استفادة منها أو استخدام لمحتوياتها، تبقى مخزنا ومستودعا مهجورا، ويضيع الكثير من الجهد الذي بذل في بنائها وتجهيزها، ومن ثم فهو هدر للمال الذي أنفق في سبيل إنشائها وتزويدها بما فيها من مقتنيات. وعدم الاستفادة منها يشكل عبئا وهما على المؤسسات التي تتبعها تلك المكتبات. إن المكتبات الجامعية من أهم أنواع المكتبات، وتعود هذه الأهمية لارتباطها بمؤسسات تعليمية تتبع المنهج الأكاديمي والبحثي المتنوع، وهذا المنهج يتطلب وجود مكتبة متكاملة من جميع النواحي بهدف:

- دعم المقررات الدراسية في جميع المراحل الجامعية.

- الدفع بحركة البحث العلمي في كافة التخصصات.

ولهذا فإن المكانة التي تحرزها أية مكتبة جامعية وبحثية، تنبع من مدى رضا مستفيديها وروادها عما تقدمه من خدمات أو يتوفر فيها من تسهيلات.

والمكتبات الجامعية من أكثر المجالات تأثرا بالتطورات التي حدثت في تكنولوجيا المعلومات، وهذا التأثير تطلب إعادة هيكلتها لتتماشى مع هذه التطورات. وقد واكبت مرحلة تكنولوجيا المعلومات، ظهور فكرة الجودة، وانتشار تطبيق أساليب الجودة الشاملة على مختلف مجالات ومناحي إنتاج السلع والخدمات. ومن بين المجالات التي حظيت بالاهتمام لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة في الدول المتقدمة، مجال الخدمات المكتبية.

مسلم به أننا نعيش في عصر يتسم بالتقدم والتطور العلمي والتكنولوجي السريع، تقدم يقوم على أساس من العلم والبحث، والذي يعد عاملا مهما في أية تنمية، وهنا يبرز الدور الأساسي للمعلومات في مختلف مجالات التنمية والتطور، وقد يتبادر إلى الذهن تساؤل يطرح نفسه : **لم كل هذا الاهتمام بالمعلومات؟**

الإجابة يمكن إيضاحها في أن المعلومات منذ القدم، وحتى عصرنا الحاضر، تشكل الأساس المتين والقوي، الذي تبني عليه الدول استراتيجياتها وخططها التنموية، في المجالات العلمية والثقافية والاقتصادية ...

ولأهمية المعلومات، لا غرو أن تتحمل المكتبات العبء الأكبر في الحصول على مختلف أوعيتها، ثم تتولى تلك المكتبات القيام بتنظيمها بأساليب فنية، ساعية في ذلك إلى تيسير الوصول إلى تلك الأوعية، في أسرع وقت وبأسهل طريقة.

هكذا تركزت وظائف المكتبات في محاور ثلاثة تمثلت في :

- اقتناء الأوعية /عملية التزويد.
- المعالجة الفنية /عملية المعالجة.
- تقديم الخدمة المكتبية المطلوبة والمتوقعة /عملية الاسترجاع.

إن الإدارة التي تمارسها المكتبات لا تقل أهمية عن تلك المحاور الثلاثة، إذ بدون ممارسة لإدارة فعالة ذات جدوى، لا يتصور قيام تلك المكتبات بتحقيق الهدف من وجودها، حيث تمثل الإدارة العقل المفكر، والمدير لكل العمليات، وبمختلف أشكالها وأنماطها التي تتم في المكتبات.

من هنا يتضح أن المكتبات الجامعية تقف على قمة الهرم بالنسبة لنوعية المكتبات الأخرى؛ إذ تمثل العمود الفقري لمختلف مؤسسات التعليم والبحث العلمي. ويعود سبب ذلك إلى أن هذه المكتبات تقدم خدماتها لفئة الجامعيين، وهم الباحثون والدارسون، وهاتان الفئتان تمثلان خلاصة المجتمع والعقل المفكر للأمة، ولهذا فإن أهمية المكتبات الجامعية تبرز من خلال إسهامها الفعال في مجالات الدراسة والبحث العلمي؛ فالجامعة إذن مؤسسة تعليمية عليا وظيفتها الأساسية ذات أبعاد ثلاثة :

- نقل المعرفة .

- إبداع المعرفة.

- خدمة المجتمع.

إن الأخذ بمبادئ الجودة الشاملة، يستلزم البحث عن التميز في كل عنصر من عناصر هذه الأبعاد، فنقل المعرفة تمثله الجهود المبذولة والالتزام بتطوير العملية التعليمية. وإبداع المعرفة يمثل الالتزام بتطوير الجودة وتطبيقها في أساليب البحث العلمي. وخدمة المجتمع يمثلها تطوير تفاعل الجامعة مع محيطها. وهذه المحاور الثلاثة ينبغي أن تكون في تنافس وتفاعل مع الهيئة الإدارية والأكاديمية بالجامعة.

وعناصر نقل المعرفة هي :

- الطالب.

- عضو هيئة التدريس (الأساتذة).

- المنهج الدراسي.

- المكتبة الجامعية.

هنا نشدد على دور الجامعة باعتبارها مؤسسة تعليمية، فلكي تنجح في أداء وظيفتها ورسالتها ينبغي أن توفق في توفير مكتبة جامعية علمية حديثة ومتطورة ومنظمة بطريقة سليمة، تمكن العملاء والمرتفقين من الاستفادة منها. وإذا كانت الجامعة بصفة عامة تسعى إلى خدمة المجتمع الذي توجد فيه وتعمل على الرقي به، من خلال ما تقوم به من أبحاث علمية، تناقش قضاياها وتقترح سبل تطويره من الناحية العلمية والثقافية والاجتماعية وما إلى

ذلك، فإن هذا الدور – الذي تقوم به الجامعة – يعطي مكتبة الجامعة أهمية لا حدود لها، باعتبارها مرفقا أساسا من المرافق العلمية في الجامعة، وقد اتفق رجال الفكر والتربية في مختلف أنحاء العالم على أن المكتبة الجامعية لها دور أساسي في إنجاح العملية التعليمية والتدريسية في جميع مراحل الدراسة، كما أنها عنصر هام يستند إليه البحث العلمي، إذ أن المكتبة الجامعية الحديثة ليست مجرد مخازن للكتب والمواد المكتبية. وإنما هي مؤسسة تربوية وثقافية، وهذا لا يشكل إلا جزءا من المهام التي تتحملها اتجاه المرتفقين. فالجانب الأكثر أهمية هو تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات، من خلال تقديم الخدمات المكتبية المختلفة، والتي تشكل جانب التفاعل والاتصال بين الطالب الجامعي الباحث عن المعلومات، والمكتبة الجامعية مصدرها.

من هذا المنحى لم تعد المكتبة الجامعية بشكلها التقليدي الحالي قادرة على الوفاء باحتياجات هؤلاء المرتفقين، أمام انفجار المعلومات، وهذا ما يحتم تطوير تلك المكتبات، خصوصا بعد ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الشيء الذي جعل من هذا التطوير والتغيير الجذري في المكتبات الجامعية ضرورة حتمية، وإلا اهتز دور المكتبة الجامعية في خدمة الجامعة، ثم دور الجامعة في خدمة المجتمع.

هنا بدأ الحديث عن الجودة باعتبارها مفهوما يقود إلى التميز والتقدم الحضاري مع الاستعانة بالأساليب الإدارية الحديثة، ومنها أسلوب إدارة الجودة الشاملة الذي يقود إلى الاستمرارية والتميز.

هكذا نبعت فكرة ضرورة اعتماد جامعة سيدي محمد بن عبد الله لهذا الأسلوب الإداري، علما أن هذه الكلية معروفة بتميزها وإشعاعها العلمي والمعرفي جهويا ووطنيا، وهذا الأسلوب لن يزيدها إلا تقدما وإشعاعا، ثم بعدها تعميم التجربة على باقي جامعات وطننا الحبيب.

إن تميز وريادة مكتبة جامعتنا المغربية، طموح يجعلني ألح على ضرورة تبني هذا الأسلوب الإداري، فهو القمين بتلبية متطلبات المستفيدين وتوقعاتهم، سواء أكانوا داخلين /المكتبيين، أم خارجين/ مستفيدين، وذلك من خلال معرفة رغباتهم وتحديد احتياجاتهم، والعمل على تلبيتها على الوجه الصحيح ومنذ البداية، مما يخول أعلى مستويات الأداء والإتقان. فإدارة الجودة الشاملة كما يبين اسمها، عملية تدار بين الموظفين، بمعنى أن كل موظف هو مدير، أي مسؤول عن عمله وإدارته وتدريبه وتطويره وتحسينه. وهي أيضا الجودة، لأنها تروم الإتقان، وشاملة لعموميتها وشموليتها لجميع الأقسام والمستويات، من أعلى الهرم إلى قاعدته.

كما هو معلوم، فإن العصر الذي نعيشه هو عصر التكنولوجيا المتسارعة، الشيء الذي فرض إعادة النظر في المنظومة التعليمية ككل. لذا وجب الأخذ بالأساليب الحديثة سواء أكانت تقنية أم إدارية.

تأتي هذه الدراسة أيضا في سياق ما تعرفه الساحة الآن من ارتفاع أصوات المطالبين بضرورة البحث عن الخلل الذي يشكو منه قطاع التعليم بالبلاد، من تقهقر المستوى التعليمي للطلبة، إذ أصبح لزاما علينا ألا ننظر إلى الطرح الذي يميل إلى أن سبب هذا الضعف هو تراجع الرغبة في التعلم، ولكن أن الأوان للنظر إلى أسباب أخرى كالأساليب والمناهج التعليمية، والبنى التحتية، وفضاءات التعلم والبحث وعلى رأسها المكتبات، آخذين بعين الاعتبار التغييرات التي أفرزها واقع ما بعد الثورة التكنولوجية، لذا أرى أن حل شق كبير من أزمة التعليم العالي تكمن في تكيّف الجامعة مع المستجدات العلمية وانفتاحها على محيطها، مما يخول تخريج أطر متعلمة، ومثقفة، وقادرة على الاندماج في جميع أسلاك السلم الاجتماعي والعلمي والعمل.

١- إشكالية البحث :

إن الجودة المستمرة، هي المطمح الذي تقاربه كل المنظمات والمنشآت، سواء أكانت حكومية أم خاصة، تهدف للربح المادي أو تحسين الخدمات، خصوصا مع التطور السريع واستخدام التقنية الحديثة. ولاشك أن قطاع التعليم العالي، وما يرتبط به من مكتبات ومراكز للمعلومات، ليست استثناء من هذا، لكن، هل فعلا مكتباتنا الجامعية واعية بهذا التحول؟ هل بدأت تشعر بالخطر الذي يهدد وجودها ووظيفتها؟ وهل تستطيع هذه المكتبات تقديم خدمات جيدة للمرتفقين؟ وهل أبدى هؤلاء رضاهم عن هذه الخدمات؟

إن تحقق رضا المرتفقين عن الخدمات لا يمكن أن يتم إلا إذا كان المخزون الوثائقي في المستوى الجيد ومتنوعا يشمل كافة التخصصات وجميع حوامل المعرفة (كتب، مخطوطات، دوريات، اشتراك في الدوريات ...)، وأن تتم معالجة هذا المخزون معالجة ببليوغرافية ناجحة وعلمية، وهذا لن يتأتى إلا بوجود موظفين مهنيين متخصصين في المجال، قادرين على القيام بكافة العمليات التوثيقية المحتاجة، كما يجب تزويد المكتبة بالعنصر البشري عند الاقتضاء، وتوسيع مبناها تماشيا مع تزايد المخزون الوثائقي، وكذلك وجود سياسة واضحة لإدارة هذه المكتبة.

إزاء تولد الشعور بهذه المشكلة، قمت بإجراء دراسة استكشافية مصغرة شملت زيارة ميدانية لبعض كليات جامعة سيدي محمد بن عبد الله (كلية الآداب ظهر المهرز وكلية الآداب سايس) وأجريت مقابلات عشوائية مع بعض الطلبة والأساتذة والمكتبيين، تبين من خلالها:

- 1- تركز المقتنيات في الكتب وبعض الدوريات.
- 2- وجود صعوبة في إعداد القوائم الببليوغرافية، ووجود النقص في العاملين المهنيين.
- 3- وجود صعوبة في الحصول على مقتنيات المكتبات، خصوصا في المواد المكتبية لمجالات التخصص .

- 4- انخفاض المعرفة المكتبية لدى كثير من المهنيين بالمكتبات .
 - 5- تدني مستوى الرضا عن الخدمات وعدم وجود برامج لتحسين جودتها.
 - 6- محدودية المخصصات المالية لعمال التزويد وحوافز العاملين .
 - 7- لا وجود لوظائف مستجدة لزيادة القوى العاملة بالمكتبة .
- لأشك أن هذه المشاكل والمعوقات، وتدني مستوى الخدمة المكتبية يستدعي تدخلا عاجلا لأسلوب إداري جديد، يحمل إمكانية التحسين المستمر للخدمة والتركيز على المرتفق (العميل).
- فما مدى رضا المرتفقين عن الخدمة المكتبية المقدمة لهم؟ وما مدى إمكانية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة، من أجل رفع مستوى الخدمة المكتبية؟**
- للإجابة عن هذا الإشكال صغت جملة فرضيات ستخضع للاختبار قصد التحقق من صدقها في ختام هذا البحث.

II-فرضيات البحث :

بعد تحديد الإشكالية كان لزاما علي تأطير البحث نظريا بافتراض عدة فرضيات أرى أنها السبب الوجيه في الوضع الراهن للمكتبات الجامعية بالمغرب بصفة عامة، وجامعة سيدي محمد بن عبد الله على وجه الخصوص. والنزول بها إلى المحك الحقيقي للتأكد من مصداقيتها أو تفنيدها من خلال المعطيات التي سنحصل عليها انطلاقا من نتائج الاستبيان والذي يتمحور حول فرضيتين : مركزية وجزئية، وهذه الأخيرة تدور حول أربع فرضيات:

❖ الفرضية المركزية:

إن ضعف الموارد البشرية بصفة عامة والمكونة/المتخصصة منها على وجه التحديد، بالإضافة إلى النقص المهول في الميزانيات والمنشآت المخصصة للمكتبات الجامعية، هذا إذا تم ربطه بالطرق التي يتم بها تسيير هذه المنشآت وعدم انفتاحها على محيطها الخارجي، يجعلها لا تؤدي الدور المنوط بها كما ينبغي، وتجلب عدم رضا الطلبة والمرتفقين عن الخدمات المكتبية المقدمة لهم، ما يستدعي أسلوبا إداريا كفيلا بتحقيق الجودة والرضا الخدماتي.

❖ الفرضيات الجزئية:

- 1- نفترض أن قلة الموارد البشرية المتخصصة في شؤون المكتبات والهياكل التنظيمية عامل أساس في جعل الخدمة المكتبية باهتة بالجامعة. (محور الموارد البشرية والثقافة التنظيمية).
- 2- نفترض أن ضعف المواد المادية والبنى التحتية للمكتبة الجامعية عنصر جوهري في التدني الخدماتي لهذه الأخيرة. (محور الموارد المادية والبنية التحتية).

3- نفترض أن السياسات المعمول بها في تسيير الفضاء المكتبي بالجامعة سبب أساس في عدم رضا رواد هذا الفضاء. (محور التسيير العلمي للعمل: "سياسة التسيير والتدبير").

4- نفترض أن هناك منافسة غير متكافئة بين التطور الحاصل في وسائل التواصل الحديثة، أي بين الأسلوب الحديث للوصول إلى المعلومة والأسلوب القديم، مما جعل دور المكتبة محتشما داخل الحقل المعرفي. (محور التكنولوجيا الحديثة).

III- أهمية البحث :

يستمد هذا البحث أهميته من الأبعاد الآتية :

1- يرتبط هذا البحث بقطاع التعليم العالي، وبشكل محدد يرتبط بالخدمة المكتبية بالجامعة المغربية، فهي أحد مصادر المعلومات الأساسية بالمجتمع. ولاشك في أهمية ما تقدمه المكتبات من خدمات للطلاب في مستويات مختلفة (الإجازة، الدراسات العليا) وكذا أعضاء هيئة التدريس والمجتمع على اتساعه، كما أن المتغيرات المؤثرة على الخدمة المكتبية، هي متغيرات عديدة ولا يمكن تجاهلها في عالم اليوم، فإذا لم يحدث التفاعل الإيجابي المطلوب من جانب إدارة المكتبة الجامعية، فإن كثيرا من السلبيات تحيق بالخدمة المقدمة، مما ينعكس سلبا على العمليتين التعليمية والبحثية، وهماوظيفتان الأساسيتان للجامعة. وبناء على ذلك يتمتع هذا البحث بالأهمية لما يقدمه من دراسة يمكن أن تسهم في تطوير هذا القطاع الحيوي، وهذا يمثل مطلبا ملحا في هذا العصر.

2- يتسم هذا العصر باستفادة العلوم المختلفة من معطيات بعضها البعض، ويمثل هذا البحث أحد المجهودات العلمية في هذا المجال إذ يستعير أحد الأساليب الإدارية الحديثة وهو أسلوب إدارة الجودة الشاملة ويدمجه في مجال علم المكتبات. وهذا يعتبر قيمة مضافة، إذ يمكن أن يساعد هذا الأسلوب في التحسين المستمر لمستوى جودة الخدمة بالمكتبات الجامعية، مما يمكن أن يعود بمردودات ومزايا كبيرة على الطلاب والباحثين وهيئة التدريس باعتبارهم مستفيدين من خدماتها.

3- إن محدودية ما هو متاح بالمكتبات العربية عموما والمغربية خصوصا، وندرة التأليف في الموضوع يضيف إلى أهميته مزية الإسهام في سد الخصاص في علم المكتبات والتأليف فيه.

4- إن ما يمكن التوصل إليه من نتائج وتوصيات، يمكن أن يحقق فوائد كثيرة للمكتبات الجامعية موضوع الدراسة، كما يمكن أن تستفيد منها أيضا المكتبات الجامعية الأخرى إلى جانب غيرها من المكتبات أيا كان نوعها.

كما تظهر أهمية الدراسة من ناحيتين : **نظرية وعلمية** وهو ما سأوضحه من خلال الجدول الآتي :

إبراز أهمية الدراسة من الناحية النظرية	تنبثق أهمية الدراسة من أنها الأولى التي تبحث في موضوع المكتبات الجامعية والرقمي بخدماتها من خلال تطبيق أسلوب جديد أعطى أكله في الميدان الاقتصادي وهو إدارة الجودة الشاملة، ويؤمل أن تسهم هذه الدراسة في إثراء الإنتاج الفكري العربي والمغربي الشحيح في المجال، وأن تفيد الفئات التالية :
إبراز أهمية الدراسة من الناحية العملية	1- مرتفقي المكتبات الجامعية، سواء أكانوا أساتذة، أو طلبة، أو عاملين مكتبيين. 2- إدارة المكتبة الجامعية، إذ أن اضطلاعهم على نتائج هذه الدراسة سيفيدهم في إدراك القيمة التي تكتسيها معالجة المعلومات بالطريقة الصحيحة، مما سينعكس إيجاباً على السياسة الإدارية والمالية للمكتبة، وبالتالي على خدماتها ومنتوجاتها. مما سيؤدي حتماً إلى الدفع بقاطرة البحث العلمي نحو الأمام.

IV- أهداف الموضوع :

لكل بحث علمي أهداف يروم تحقيقها، ومن أهداف هذا البحث :

- 1- التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها، وبحث إمكانية الاستفادة من هذه المفاهيم في إدارة المكتبات الجامعية وتنظيمها بما يحقق تطوير الخدمات التي تقدمها لروادها.
- 2- الوقوف على آراء المستفيدين من المكتبات الجامعية نحو استخدام أساليب إدارة الجودة الشاملة في تنظيم المكتبات الجامعية وإدارتها، قصد تحقيق جودة الخدمة ومن ثمة الرقي بمستوى المكتبة وارتفاع نسبة رضا المرتفقين.
- 3- التعرف على مدى التفاوت في جودة الخدمة المكتبية المقدمة من المكتبات الجامعية موضوع الدراسة.
- 4- وضع تصور نظري، يمثل آلية لتطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية، لرفع مستوى الأداء وتحسين الخدمة المكتبية.
- 5- على ضوء النتائج البحثية سأقترح خطة عمل يتوقع - في حال تطبيقها - أن تؤدي إلى تحقيق جودة الخدمة المكتبية بالجامعات المغربية ككل.
- 6- كما أهدف من خلال هذا البحث، الإسهام في خلق تراكم معرفي في هذا الحقل الفني وتغطية النقص الحاصل في الأبحاث التي تناولت كلا من: علم المكتبات والمعلومات وما يتصل بهما، وكذا إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها، ورفع التوصيات التي سيخرج بها البحث إلى الجهات المعنية قصد إدماج هذا الأسلوب الإداري لقدرته على تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات، ورضا العاملين على تقديمها.

v-أسباب اختيار الموضوع :

هناك جملة من الأسباب ذاتية وموضوعية، أثرت في اختياري موضوع: خدمات المكتبات الجامعية بالمغرب، دراسة ميدانية في أفق الجودة الشاملة، نماذج من مكتبات جامعة سيدي محمد بن عبد الله فاس - المغرب، وأبرزها:

- 1- الاهتمام الشخصي بموضوع علم المكتبات والمعلومات عموماً، فقد بدأ اهتمامي به منذ سنة 2004 في الفصل الرابع من سنوات الإجازة، وعليه اخترت الدراسة بماستر الكتابة ومهن الكتابة سنة 2006.
- 2- الأهمية المتزايدة لعلم المكتبات والمعلومات وتأثيره على كل مجالات الحياة الجامعية.
- 3- الترابط الكبير بين علم المكتبات والمعلومات وما يعرفه العالم من تطور في مجال نقل وتبادل المعلومات الرقمية والتقليدية، والثورة الحاصلة في مجال الأوعية الفكرية، مما يستدعي المعالجة البيبليوغرافية الناجعة لها.
- 4- الرغبة في إبراز أهمية المعالجة البيبليوغرافية الناجعة في تحفيز الدارسين والباحثين على البحث العلمي.
- 5- عرض تجربة جامعة سيدي محمد بن عبد الله ظهر المهرار بفاس في مجال الجودة الشاملة في الخدمات، حتى تستفيد باقي المؤسسات من التجربة بل وتطورها.
- 6- إتمام بحث الماستر الذي كان بعنوان المكتبات الجامعية بفاس دراسة ميدانية.

vi-منهج البحث :

7- لإخراج هذه الدراسة حيز الوجود اعتمدت مناهج متكاملة استندعتها طبيعة الدراسة، وتتمثل بالأساس في المنهج التاريخي، لتحديد تطور مفهوم المكتبة وأنواعها، والمنهج الوصفي التحليلي، وذلك لتحديد المتغيرات المؤثرة في جودة الخدمة المكتبية والتعرف إلى طبيعة العلاقات بينها، من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة المكتبية بالمكتبات والعاملين بتلك المكتبات، ثم تقنية المقارنة، إذ عمدت إلى المقارنة بين مستوى جودة الخدمة المكتبية المقدمة في الجامعات موضوع الدراسة، وكذا منهج المسح وذلك من خلال جمع معلومات عن وضع المكتبات وغيرها. وهذه أهم خصائص هذه المناهج:

- 8- **المنهج التاريخي :** يعتمد على ملاحظة التطور ومتابعة التغيير واستنتاج الأسباب التي أدت إلى ذلك، وهو يربط بين الماضي والحاضر والمستقبل.
- 9- **المنهج الوصفي :** ومن أهم خصائصه معرفة ووصف الوضع الحالي لمجموعة من الظواهر المنتقاة.

- 10- **المنهج التحليلي** : ومن أهم خصائصه التعرف على الأبعاد التي يمكن تحتها هيكلة الظاهرة ذات العلاقة بالمشكلة محل الدراسة.
- 11- **المنهج المسحي** : المنهج الذي يقوم على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة قصد التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها وضعفها.
- 12- **المنهج الإحصائي** لعرض البيانات المتعلقة بعينة البحث وتحديد النسب المئوية الدالة عليها، كما استعنت ببعض البرامج الإحصائية الجاهزة في عملية التحليل، يتعلق الأمر ببرنامج (spss statistique).
- هذا بالإضافة إلى اعتماد تقنية المقارنة، وتوزيع الاستبيانات، والمقابلة سواء مع الطلبة أو الأساتذة أو مهني المكتبات الجامعية.

VII-أدوات جمع البيانات :

إن دقة أي بحث علمي متوقف على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى مع طبيعة الموضوع وإمكانية حصول الباحث على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة وقد اعتمدت في هذا البحث على تقنية المقارنة والمقابلة وتوزيع الاستمارات.

إن الاستمارة أو الاستبيان من أنسب الأدوات البحثية التي تمكن من الحصول على قدر هائل من المعلومات حول مجتمع البحث أو عينة الدراسة. وهي تحتوي على أسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجري توزيعها لتعبئتها. في هذا السياق اعتمدت استمارتين للبحث: واحدة خاصة بالموظفين المكتبيين، وأخرى خاصة بالمرتفقين /المستفيدين، وقد تضمنتا معا خمسة محاور:

- المحور الأول : البيانات الشخصية الخاصة بالمبحوث.
- المحور الثاني : الموارد البشرية والثقافية التنظيمية.
- المحور الثالث : الموارد والبنى التحتية.
- المحور الرابع : السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير.
- المحور الخامس : الخدمات والتكنولوجيا الحديثة

على الرغم من وجود تشابه بين محاور الاستمارتين إلا أن هنالك أسئلة خاصة بكل فئة وأسئلة مشتركة. سيقى لمعرفة وجهة نظر كل فئة حول موضوع معين، وقد ذيلت البحث بنموذج لهما.

VIII-مجتمع البحث

من المعلوم أن أي بحث ميداني يخضع لضوابط وشروط علمية أهمها الإحاطة بمجتمع البحث والعينة المستهدفة.

بالنسبة لمجتمع البحث سيهم نموذجاً من كليات جامعة سيدي محمد بن عبد الله بفاس والفئة المعنية بالأمر هي : مكتبتا كليتي الآداب ظهر المهرارز وسائيس وكذا كلية الطب والصيدلة، طلبة باحثين وموظفين. والجدول التالي يوضح أعدادها.

أعداد طلبة الدراسات العليا حسب الكليات عام 2016 – 2017 وأعداد مفردات العينة

الكليات	عدد طلاب الدراسات العليا	عدد مفردات العينة
كلية الآداب ظهر المهرارز	الماستر 360 + دكتوراه 706 = 1066	106 : (10%)
كلية سائيس	الماستر 301 + الدكتوراه 838 = 1139	114 : (10%)
كلية الطب والصيدلة	342 + 437 + 407 = 1186	118 : (10%)
الإجمالي	2323	338
النسبة المئوية	%100	%14.6

ملاحظة : بالنسبة لطلبة كلية الطب، تم الاعتماد على طلبة السنة الأولى والثانية والثالثة فقط وأعدادهم (س:1:342، س:2:437، س:3:407).

أعداد العاملين بالمكتبات حسب الكليات سنة 2016 – 2017 وأعداد مفردات العينة

الكليات	عدد العاملين	مفردات العينة
كلية الآداب ظهر المهرارز	(76) = (41H) (35F) (15 مكتبيين)	100% (15)
كلية سائيس	(48) = (20F)، (28H) (3 مكتبيين)	100% (3)
كلية الطب والصيدلة	(39) (43F) (56H) (6 مكتبيين)	100% (6)
الإجمالي	223	24
النسبة المئوية	%100	10.76

F: الإناث

H : الذكور

وهنا أشير إلى الاختصار على طلبة الماستر والدكتوراه دون باقي الطلبة، لأن هذه الفئة في الغالب هي التي تستخدم المكتبة الجامعية بشكل مكثف مقارنة مع الفئات الأخرى، وكذلك إدراكها لأبعاد الخدمات المكتبية ليس بنضج وعمق الفئات المختارة. عدا مع طلبة كلية الطب فقد اعتمدت طلبة السنة الأولى والثانية والثالثة لأنها الأكثر احتكاكا بالمكتبة، أما السنوات الرابعة والخامسة والسادسة فتكون في أغلبها تكوينات وتدرجات بالمستشفيات.

IX- مجالات الدراسة :

كثيرا ما يصعب على الباحث أن يغطي في دراسته موضوعا بكل جوانبه أو مجتمعا بأكمله، لذلك يكون من الضروري عليه أن يوضح مجالات الدراسة، لذلك لابد من اللجوء إلى التحديد، وقد جاءت كما يلي :

- الحدود المكانية :

والمقصد بها مكان الدراسة وهو المغرب وبالضبط مدينة فاس وأهم جامعة بها وهي جامعة سيدي محمد بن عبد الله، وقد شملت الدراسة مكاتب جامعية تابعة لبعض كلياتها وهي :

- مكتبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية ظهر المهرار.
- مكتبة كلية الآداب سايس.
- مكتبة كلية الطب والصيدلية.

- الحدود الزمانية :

لا تغطي بيانات هذا البحث فترة زمنية معينة، ولكن تتناول الوضع الموجود في الحاضر بالنسبة للخدمة المكتبية بالمكاتب العينة، مع التركيز على الفترة من (2016-2018) وهي تشمل مرحلة جمع البيانات والإعداد للعمل الميداني وتحرير الموضوع.

- الحدود الموضوعية :

إن موضوع البحث يتناول مجالين أساسيين وهما :الخدمة المكتبية، وإدارة الجودة المكتبية، وهما مجالان تتعدد الأبعاد التي يمكن بحثها فيهما، إلا أن التركيز سيكون على شقين هما : كل من المستفيدين من الخدمة المكتبية، والمسؤولين العاملين على تقديمها، ارتباطا بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

X-الدراسات السابقة

• الدراسة الأولى :

دراسة عبد الملك بن سبتي حول الشبكة المعلوماتية للجامعات¹ : وهي محاضرة أقيمت في الندوة العربية الثالثة للمعلومات بتونس، ونشرت على موقع النادي العربي للمعلومات على شبكة الأنترنت، تناولت المحاضرة مجموعة من النقاط من بينها:

- متطلبات إنشاء الشبكات من موارد بشرية وهياكل قاعدية

- خدمات المستفيدين

- مشكلة تدريب مستعملي الشبكات

وهذه المحاولة تتقاطع مع المحاور التي يرومها هذا البحث وهي خدمات المستفيدين وتدريب العنصر البشري باعتباره قاعدة من قواعد إدارة الجودة الشاملة.

• الدراسة الثانية :

دراسة إدريس إهدام:² عناصر استراتيجية التسويق من أجل إدراج عرض للمنتوجات والخدمات بمكتبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية ظهر المهرز فاس .

تعالج هذه الدراسة موضوع تسويق المكتبات الجامعية، حيث تهدف إلى حل بعض المشاكل التي تعرفها مكتبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية بفاس، ومنها مشكل تكييف الخدمات مع الحاجيات، انطلاقاً من تحسين العرض الحالي وفقاً للحاجيات الفعلية، ومن تغيير سلوكيات المستفيدين من المكتبة وكذا سلوكيات العاملين بها.

إن هذه الدراسة تركز على خاصيتين وهما الارتكاز على السوق وإرضاء الزبناء (مرتفقي المكتبات) وذلك باقتراح استراتيجية للتسويق.

وهذه الدراسات من أكثر الدراسات شمولية وقرباً من موضوع دراستنا فهما معا يهدفان إلى إرضاء مرتفقي المكتبات.

• الدراسة الثالثة :

دراسة غزال عبد الرزاق : الكتاب المطبوع بين البقاء والزوال، دراسة لاستخدام الكتاب المطبوع من قبل طلبة الدراسات العليا بالمكتبة الجامعية لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، قسنطينة (2004)³.

¹ يمكن الاضطلاع على جل الندوة على موقع : <http://www.arabsin.net/nadwa> بتاريخ 02 . 11 . 2014.

² IHDEME, Driss. (2006) Eléments d'une stratégie marketing pour la mise en place d'une offre de produits et services à la bibliothèque de la faculté des lettres et des sciences Humaines Dhar Al Mahraz Fès, mémoire présenté en vue de l'obtention du diplôme d'informatiste spécialisé, école des sciences de l'information Rabat.

³ غزال، عبد الرزاق. (2004) الكتاب المطبوع بين البقاء والزوال دراسة لاستخدام الكتاب المطبوع من قبل طلبة الدراسات العليا بالمكتبة المركزية، جامعة المسيلة، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري.

جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على مصير الكتاب المطبوع وإمكانية استمرار هذه الوثيقة المعرفية والذي اهتز عرشه بظهور حوامل معرفية أخرى أفرزتها تكنولوجيا المعلومات من أقراص مدمجة وإنترنت وذلك من خلال قياس مدى استخدام كل من المصادر الورقية والحديثة مع تبيان درجة أهمية واستخدام كل مصدر قياساً إلى المصدر الآخر، كما تناولت أيضاً النشر الإلكتروني وكيفية استفادة المكتبات الجامعية منه.

لقد توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها ارتباط استخدام المصادر الورقية والحديثة بميول ورغبات المستخدمين واحتياجاتهم وأنه كلما ازدادت الحاجة إلى هذه المصادر، بغض النظر عن شكلها، ازدادت وثيرة الاستفادة منها. فالتعاشي يبقى قائماً بين مختلف هذه المصادر وإن كان التفاوت حاصلًا في الاستخدام وهذه الدراسة تبين أن المكتبات، خصوصاً الجامعية لن تفقد مكانتها حتى وإن احتفظت بأشكالها التقليدية طالما هناك الحاجة إليها وإلى مخزونها الوثائقي.

تناولت هذه الدراسة المكتبات الجامعية، وبالضبط أوعية المعلومات، وبالأخص الكتاب الورقي، فعرضت أصوله ومساره البيبليوغرافي، كما اهتمت بالنشر الإلكتروني وكيفية استفادة المكتبات الجامعية منه. وهذه الدراسة أيضاً تتقاطع في عدد من المحاور مع دراستي خصوصاً وأنها اشتغلت بعينة طلبة الدراسات العليا.

● الدراسة الرابعة :

دراسة سالم محمد السالم¹ : المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية، دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين، لقد ركز هذا الباحث على التعرف إلى أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، وأوضح المشكلات التي تواجهها، ثم اقترح بعض التوصيات التي تتضمن المقترحات التي يمكن لها الإسهام في الحد من تلك المشكلات، من أجل رفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة. وقد توصل الباحث في دراسته إلى نتائج منها:

- ضعف الدور الحالي للمكتبات الجامعية فيما يتعلق بالخدمات الموجهة للمستفيدين.
- ضعف التعاون والتنسيق بين مكتبات الجامعات السعودية، وخاصة في المجالات ذات الصلة المباشرة بخدمات المستفيدين.
- جهل غالبية المستفيدين بما يتوافر في المكتبات الجامعية من أدوات بيبليوغرافية.
- وقد اقترح الباحث في دراسته، بعض التوصيات من أبرزها :
- زيادة تسويق خدمات المكتبات الجامعية .
- تطوير خدمات المكتبات الجامعية مما يؤكد دور المكتبة في العملية التعليمية والبحثية.
- العمل على تطوير أسلوب تعامل المكتبيين مع المستفيدين .

¹سالم، محمد، السالم. (1420هـ) المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية، دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين، مكتبة عبد العزيز العامة الرياض.

- ضرورة قيام الباحثين بدراسات عن مدى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية.
- الدراسة الخامسة :

دراسة لسعد صالح العمري¹ : الإعارة التعاونية بين المكتبات دراسة تخطيطية، أوضح الباحث فيها الصعوبات المادية التي تواجهها معظم المكتبات في العالم اليوم، كما أنها تقترح مجموعة من النظم والمعايير للإعارة التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية، كما عرض الوضع الحالي للإعارة التعاونية في البلاد النامية، مع إيضاح لأهم معوقات التقدم في هذا المجال والتي عزی أهمها لمشاكل سوء التدبير والإدارة، كما حث على ضرورة البدء في تطبيق نظم إعارة تعاونية فعالة بين المكتبات الجامعية السعودية. وهذه الدراسة قدمت تصورا جديدا عن التدبير والإدارة الفعالان داخل المكتبات والخليقان بتخطي المعوقات التي تحول دون نجاح المكتبات الجامعية في الإعارة التعاونية.

● الدراسة السادسة :

- دراسة يحيى محمد الساعاتي² وضح فيها صاحبها أن المكتبات الجامعية السعودية لقيت اهتماما ملحوظا في عملية التزويد. إلا أن مشكل جودة الخدمة بقي مطروحا. وقد خلصت دراسته إلى بعض النتائج لمقاربة رضا المستفيدين، ومنها :
- مشاركة أكثر من قسم في جميع العمادات دون استثناء لعمليات الاقتناء .
 - لا يوجد في أي منها قسم يتولى الاختيار والتزويد بشكل مركزي.
 - لتحقيق مركزية التزويد لابد من توفير الأعداد الكافية من الموظفين المؤهلين علميا وعمليا للنهوض بأعبائه.
 - الاتفاق على خطة لاقتناء الدوريات، منعا لتكرار شراء المجالات السابقة.
 - إقامة جسور التعاون بين الجهات والهيئات الناشرة للكتب العربية في أوروبا وأمريكا والبلدان الإسلامية للحصول على ما تصدره من مطبوعات عربية.
 - ترشيد سياسة اقتناء المخطوطات، واقتصارها على ما يثري البحث والدراسة.
 - ضرورة إجراء جرد كل سنتين أو ثلاثة لتصفية المقتنيات من الشوائب.
- إن هذه المقترحات لهي دعوة ضمنية لتبني أسلوب إدارة الجودة الشاملة، فأغلبية هذه التوصيات تنصب في مبادئ تطبيق هذا الأسلوب.

¹سعد، صالح، العمري. (1998) "الإعارة التعاونية بين المكتبات دراسة تخطيطية"، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز جدة.

²محمود، يحيى، الساعاتي. "الاختيار والتزويد في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية"، (الطبعة الأولى)، جامعة القاهرة، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات.

XI- تصميم البحث :

لقد تم تقسيم البحث إلى بابين أولهما نظري والثاني ميداني، حيث تم تقسيم الباب **النظري** إلى ثلاثة فصول :

الفصل الأول : من علم المكتبات إلى المعلومات، وتم تقسيمه بدوره إلى ثلاثة مباحث، تم تخصيص المبحث الأول لنشأة المكتبات وتطورها وأنواعها ووظائفها، والثاني لتنظيم المكتبات، أما الثالث فانصب على الخدمات المكتبية.

الفصل الثاني : المكتبات الجامعية، حيث تم تقسيمه بدوره إلى ثلاثة مباحث، تم تخصيص الأول منها لمفهوم المكتبات الجامعية وأهميتها، والثاني لأهدافها ووظائفها، أما الثالث فخصص لتقييم الأداء في هذه المكتبات.

الفصل الثالث : الجودة الشاملة، وتم تقسيمه أيضا إلى ثلاثة مباحث، تناول المبحث الأول مفهوم الجودة الشاملة، والثاني روادها وبعض نماذجها، والثالث الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، أهميتها، ومتطلبات ومعيقات تطبيقها.

أما الباب **الميداني** وهو القسم الثاني والمعنون ب: **الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية لواقع المكتبات والخدمات المقدمة من وجهة نظر المستفيدين والموظفين بجامعة سيدي محمد بن عبد الله** فقد مهدت له ببطاقة تعريفية بالجامعة موضوع الدراسة، وقسمته إلى ثلاثة فصول :

الفصل الأول : درست فيه واقع المكتبات والخدمات المكتبية من وجهة نظر الموظفين، وقد انصبت هذه الدراسة على ثلاث مكتبات جامعية، خصصت مبحثا واحدا لكل منها وهي: مكتبة كلية الآداب ظهر المهرارز، ومكتبة كلية الآداب سايس، ومكتبة كلية الطب والصيدلة.

أما الفصل الثاني: فبينت فيه واقع المكتبات والخدمات المكتبية لكن من وجهة نظر المرتفقين والمستفيدين من هذه الخدمات كذلك كانت هذه الدراسة على مكتبات الكليات الثلاث السابقة الذكر، وقد خصصت لكل مكتبة هنا أيضا مبحثا.

أما الفصل الثالث: فعبارة عن خلاصات واستنتاجات مع خطة عمل مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، قسم بدوره إلى ثلاثة مباحث : المبحث الأول استخلصت فيه نتائج تحليل الاستبيانين (الموظفون – المرتفقون)، أما المبحث الثاني، فتم فيه تحليل الفرضيات والتأكد من صحتها أو تفنيدها، بينما المبحث الثالث أدرجت فيه الخلاصات والتوصيات المتوصل إليها، كما اقترحت خطة عمل لتطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في المكتبات المدروسة، قصد الرقي بمستوى خدماتها ومن ثمة تحقيق رضا المرتفقين.

XII-التحديد الإجرائي لبعض المفاهيم :

✓ الجودة : مجموع خصائص الخدمات المؤثرة في تلبية حاجيات المستفيد الظاهرة والضمنية، أو مجموعة من المواصفات التي تسعى لتطوير الخدمات المقدمة في المكتبات، وذلك لتلبية متطلبات المستفيد ورغباته ،للوصول إلى رضاه.

✓ خدمات المكتبات : تلك الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات لمجمع المستفيدين منها بصورة إلزامية، سواء أقدمت الخدمات يدويا، أم من خلال نظام آلي.

والتعريف الإجرائي لخدمات المعلومات في هذه الدراسة : جميع ما يقدم من خدمات مباشرة وغير مباشرة للمستفيدين .

✓ تقييم جودة الخدمات: تقدير جودة الخدمات أو الحكم عليها عن طريق القياس.

✓ التحسين المستمر : ويقصد به الرغبة الدائمة للمؤسسة في تحسن تدريجي وخلق وجوهري، في كل من العمليات والمنتجات، وكذلك في الخدمات التي يتم تقديمها.

✓ الرضا الوظيفي : مجموعة من الأحاسيس الجميلة (القبول، السعادة، الاستمتاع) التي يشعر بها الموظف اتجاه نفسه، ووظيفته، والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحول عمله إلى متعة حقيقية.

✓ المكتبة الجامعية : تلك المكتبة التي تقوم الجامعة بإنشائها وتمويلها وإدارتها، من أجل تقديم خدمات للمجتمع الجامعي تتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها.

✓ الجودة الشاملة : التطوير المستمر للعمليات الإدارية.

✓ المرتفق: الارتفاق لغة الاتكاء على مرفق اليد والانتفاع والاستعانة ومنه المرفق والمرتفق (بفتح الفاء) وهو المكان الذي إذا لازم المرء يحصل لديه فيه الشعور بالراحة والسرور وذهاب الضيق، ومنه المرافق العامة والمرتفق(بكسر الفاء) هو الشخص الذي يطلب الانتفاع بخدمات مرفق ما. والمقصود به هنا مستعمل المكتبة والمستفيد من خدماتها.

الباب الأول :

الشق النظري للبحث

الباب الأول :المكتبات والمعلومات والجودة الشاملة.

مقدمة :

بادي بدء، لابد لنا من التأكيد على أهمية المعلومات في حياتنا المعاصرة، أفرادا كنا أو مجتمعات، مؤسسات أو دول، لدورها المؤثر والفعال في التخطيط وفي صناعة القرارات واتخاذها وإنجاح خطط التنمية. فدورها غير خاف في البحث والتطوير ومجمل الأنشطة التي لها صلة بحركة المجتمع. وعلى هذا الأساس اصطلح على هذا العصر عصر المعلومات أو عصر ثورة المعلومات. ومن أهم سماته الكم الهائل والمتنوع للمعلومات وللأوعية الحاملة لها، لدرجة أصبح العقل البشري والطرق التقليدية عاجزة عن السيطرة عليها وتنظيمها، وتسخير استخدامها للمستفيدين منها.

لقد أصبح ما يعرض ويذاع في ثوان يضاهاى ما كان يعرض وينتج ويذاع في أعوام عديدة في فترات مضت، إلى جانب ذلك فإن إنضاج وإنجاح القرارات والخطط يحتاج إلى السرعة في الإنجاز. وهذه الأخيرة لن تستقيم دون المعلومات. وقد مرت هذه المعلومات بمراحل حاسمة تعتبر ثورات متعاقبة :

- **المرحلة الأولى: اختراع الكتابة :** حيث اعتبرت ذاكرة الإنسان الدائمة، تحفظ له خبراته ومعارفه وتجاربه عبر السنين. وقد كتب الإنسان الأول على أي حامل سخرته له الطبيعة (جدران كهوف، طين، رق الحيوان، ألواح...) واختراع الكتابة عد ثورة في المعرفة والفكر الإنساني.

- **المرحلة الثانية: اختراع الورق :** هذا الاختراع وسع قاعدة الثورة الأولى، وقدم لها سبل الانتشار والتطور، وإذا كان الفضل للصينيين في اختراعه فكل الفضل للعرب في تطوير صناعته وتعريف العالم بأهميته ونشره.

- **المرحلة الثالثة: اختراع الطباعة :** كان لاختراع Gutenberg، الطباعة بالحروف المعتدلة المتحركة، كل الفضل في انتقال العالم إلى عصر النسخ العديدة من الكتب والمواد المطبوعة الأخرى، مما يسر انتقالها واستخدامها.

- **المرحلة الرابعة : ظهور الحواسيب** لما تراكم الإنتاج الفكري الإنساني كما ونوعا، أصبح من الصعب السيطرة على المعلومات وتأمينها للمستفيدين بالشكل

الوافي والمناسب. فظهرت الحاجة إلى الحواسيب الإلكترونية، لتعد ثورة جديدة في مجال المعلومات، هذه الأخيرة التي تطورت وظهرت منها عدة أجيال.

• **المرحلة الخامسة : اكتشاف الأقراص الليزرية المكتنزة (CD) (DVD) والشبكة العنكبوتية،** بعد هذا الاكتشاف صار من الضروري التحكم في هذه المعلومات ولم تكن الحواسيب ولا الأقراص بأنواعها كافية، إذ تعتبر وسائل فقط لهذا التحكم. فإذن دعت الحاجة إلى ظهور علم المعلومات science d'information وهو العلم الذي يعني بتجميع ومعالجة مختلف أنواع المعلومات، وتخزينها وبثها واسترجاعها، قصد تسهيل الإفادة منها إلى أقصى حد ممكن وذلك عن طريق :

- تجميع المعلومات .
- تنظيمها بمختلف وسائل التصنيف والتكشيف والاستخلاص .
- تخزينها بالوسائل المتاحة .
- بثها واسترجاعها واستخدامها .

إن هذا المصطلح هو امتداد لمصطلح علم المكتبات والتوثيق، وبذلك صار لعلم المكتبات والمعلومات حاضن، وهي المكتبات بأنواعها، وصارت لها وظائف وطرق لتنظيم محتوياتها من معلومات وحوامل معلومات، وخدمات تقدمها للإفادة منها. ولكي تعرف أهمية قيمة ما تقدمه كان ضروريا عليها أن تقيم أعمالها التنظيمية والخدماتية. ولم تكن المكتبات الجامعية، وهي شكل من أشكال المكتبات ذي المكانة المتميزة والخاصة بقلب المجتمع الطلابي وأحد أبرز مكونات مجتمع المعلومات، بمنأى عن ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية التي صاحبت ثورة المعلومات خصوصا بعدما شهد التعلم الجامعي بالمغرب حركة تطور وتغير كبيرة، سماتها ازدياد أعداد الطلبة الملتحقين بالجامعات، وظهور جامعات جديدة، وزيادة الاهتمام بالبحث العلمي والدراسات العليا، والتضخم الملحوظ في حجم المعلومات والمعارف، التي لا بد من الحصول عليها وتوفيرها لأعضاء الهيئة التدريسية والطلبة والباحثين، للاستفادة منها في أغراضهم التدريسية والبحثية.

هنا تبرز بجلاء أهمية المكتبة الجامعية، وتظهر بجلاء أكثر الصعوبات التي تواجهها من ضرورة مواكبة متطلبات الباحثين من المعلومات التي تتنوع وتتغير. هي إذن تحديات عليها مواجهتها حتى تضمن لنفسها البقاء والاستمرارية في مجتمع متغير.

بما أن المكتبات الجامعية من أكثر المكتبات تأثرا بالتطورات التي حدثت في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فهذا تطلب إعادة هيكلتها لتتأقلم مع هذه التطورات والمستجدات. وقد واكب هذا ظهور مفهوم الجودة الشاملة وانتشار تطبيق أساليب إدارتها في مختلف مجالات ومناحي إنتاج السلع والخدمات. ومن بين المجالات التي حظيت

بالاهتمام لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الدول المتقدمة مجال: **خدمات المعلومات**. لذا، احتلت قضية الجودة الشاملة في الآونة الأخيرة مكانة خاصة على الصعيدين المحلي والعالمي. وأصبح النظام العالمي يمتاز بحركته السريعة ذات المتغيرات المتسارعة، والتي تحتاج من إدارة المنظمات العمل الجاد على اتخاذ الترتيبات التي تمكنها من مواجهة ما تسفر عنه مثل هذه التحديات. وبالتالي العمل على تدعيم قدراتها التنافسية. وهذا يعني أنه ولتتمكن المؤسسات – أيا كان نوع النشاط الذي تمارسه وتقدمه للمستفيدين – من القدرة على المواجهة أو الصمود في سوق المنافسة، فإن الأمر يتطلب أن تكون الجودة هي أساس أعمالها وخدماتها، فلم تعد الجودة إنتاج سلعة أو خدمة أفضل بدرجة كبيرة من مثيلاتها المتاحة، وإنما أصبح مفهوم الجودة يعني رضا المستفيدين عن السلعة أو الخدمة، وتحقيق جودة إدارة المؤسسة ككل.

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارة عصرية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة، التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية، وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين.

ونظرا للتحديات التي تواجهها المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الحاضر، أضحت الجودة الشاملة في المدخلات والعمليات والمخرجات والخدمات، هدفا أساسيا لإداراتها الحديثة؛ بغرض تحقيق الإنتاجية العالية والأداء المتميز والكفاءة المنشودة، وينبغي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات التنبيه إلى مظاهر أو مؤشرات انعدام الجودة بها، والعمل على التخلص منها، والمتمثلة في انحدار الجودة في المدخلات، والعمليات، والمخرجات، وخدمات المعلومات، وسوء إدارة بعض العمليات أحيانا، مثل الأخطاء المتكررة في الفهرسة والتصنيف وغيرها، مما يؤدي إلى ضرورة إعادة القيام بها، وزيادة وقت القيام بالعمليات المختلفة كزيادة الوقت المستغرق في عمليات الفهرسة والتصنيف، وزيادة وقت إعاره المستفيدين، وزيادة عدد شكاويهم، وعدم توافر معايير وأهداف أدائية واضحة، وانخفاض درجة الرضا عن بعض نواحي العمل، وما يرافقها من توتر نفسي، وشيوع روح الانتقاد واللوم لدى العاملين، وتعيين أشخاص من غير ذوي الكفاءة، وشيوع روح البيروقراطية، وسيطرة الإجراءات الروتينية العميقة في العمل والإدارة معا.

وتتبع أهمية إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات من خلال زيادة رضا المستفيدين، والتقليل من الشكاوى إلى حد بعيد، والتقليل من التكاليف، نتيجة لقلّة الأخطاء في تقديم الخدمات، واختصار الوقت والجهد في العمليات الفنية والخدماتية، وذلك باستخدام التكنولوجيا المتطورة، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية.

وتعاني المكتبات الجامعية من ضعف في تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة في إدارتها خصوصا أسلوب إدارة الجودة الشاملة، واعتمادها الأساليب الإدارية التقليدية، التي نجم عنها الكثير من المشكلات التي تؤثر تأثيرا واضحا على إقبال المستفيدين عليها ويعزى السبب إلى عدم فهم واستيعاب أهمية هذا الأسلوب وأهم مبادئه، لذا خصصت هذا الباب وهو باب نظري أبرزت فيه كيف نشأت المكتبات وتطورت، وبالتالي تشكلت أنواعها وبرزت وظائفها، لأننتقل لتبيين طرق تنظيم محتوياتها، والخدمات المقدمة، كما أفردت فصلا كاملا للحديث عن نوع مهم منها وهو المكتبات الجامعية، حيث أسست لمفهومها وأهميتها ووظائفها، ثم أبرزت بعضا من طرق تقييم الأداء بها، وبما أن المكتبات الجامعية بالمغرب تفتقر إلى الإدارة السديدة التي تساعد على الصمود في وجه المتغيرات. فقد خصصت الفصل الثالث للحديث عن أسلوب الجودة الشاملة، الذي يفترض في حالة تطبيقه أن يساعد على استمرارية المكتبات ودوام منافستها.

الفصل الأول : من علم المكتبات إلى علم المعلومات.

تمهيد :

كما هو معلوم، فإن التطور سمة مميزة لجميع العلوم، وعلم المكتبات والمعلومات لم يشد عن هذه القاعدة، فبدوره عرف بعد النشأة تطورا وازدهارا، ونشأته ارتبطت باختراع الكتابة وبداية استعمالها، وبذلك ظهرت أولى المكتبات التي استمرت في التطور وظهرت لها عدة أنواع، وازدهرت في أماكن وتقلص إشعاعها في أخرى، كما تأثرت بعوامل الطبيعة والحروب والاتجاهات الفكرية، فكانت مرة تطعم وتزود، ومرة تنهب، وأخرى يحرق مخزونها. وقد اختلفت تسمياتها ما بين دار المحفوظات، دار السجلات، دار الأرشيف محفوظات الأسلاف، دار الكتابات المقدسة، الخزانة، المكتبة...

ولما كان مدار المكتبات هو المعلومات التي تحتويها تلك الوثائق صار العلم يسمى علم التوثيق، ثم علم المعلومات، فكيف كانت بداية هذه المكتبات؟ وكيف تطور مفهومها؟ وما أنواع المكتبات التي ظهرت؟ وما وظائفها؟ وكيف تنظم هذه المكتبات محتوياتها من معلومات، ومصادر معلومات، في ظل الثورة التكنولوجية ومجتمع المعلومات؟ ثم كيف يتعين على العاملين عليها معالجة هذه المحتويات؟ وما هي الوسائل والأدوات المساعدة لهم في ذلك؟ وكيف يمكنهم تجويد الخدمات التي يقدمونها الشيء الذي يؤدي إلى رضا المستفيدين منها؟ هذه الأسئلة حاولت الإجابة عنها في هذا الفصل الذي سميته من علم المكتبات إلى المعلومات.

المبحث الأول : المكتبات : النشأة والتطور والأنواع والوظائف.

مقدمة :

إن بدايات المكتبات مثل بداية اللغة والكتابة والفن، غير معروفة تماما، وليس هينا علينا تحديد الزمان الذي بدأت فيه هذه المكتبات بالظهور بدقة ولا مكانها، إنما يمكننا الجزم أن أقدم المكتبات كانت مزيجا من المواد المكتوبة، والوثائق، والسجلات الحكومية، بالإضافة إلى أخبار الآلهة والشعر والملاحم والأحداث.

إن نشأة المكتبات كانت مرتبطة بنشأة الكتابة وحواملها، إذ تطورت في المناطق التي ازدهرت فيها صناعة هذه الحوامل، بينما بقيت بدائية في مناطق أخرى. ويمكن أن نميز بين مرحلتين تاريخيتين أثرتا في نشوء المكتبات وهما: مرحلة ما قبل الكتابة وما بعدها.

1. نشأة المكتبات وتطورها:

1-مرحلة ما قبل اختراع الكتابة :

قبل اختراع الكتابة، اعتمد الإنسان على عدة وسائل قصد التعبير والتواصل، كالتعبير الشفهي والإيماءات والرموز والرسم، لكن تواصله بهذه الوسائل ظل محدودا، فلم يكن بوسعهم أن ينقل نجاحاته أو إخفاقاته أو تجاربه المختلفة إلى مناطق بعيدة أو عصور لاحقة، لأنه لم يكن يتوفر آنذاك على الكتابة، لكن باكتشافها أصبح بمقدوره أن يصون تجاربه ويخزن تفكيره في أوعية مكتوبة. ومنذ ذلك الوقت أصبحت الكتابة أهم وسيلة اتصال، فهي تخترق حدود المكان والزمان. وقد خضعت إلى تطور مستمر فكانت تتحسن بالتدرج الزمني.

إن اختراع الكتابة عد إنجازا لا نظير له في تاريخ البشر، فقد دفع بعجلة التطور نحو عهد جديد اعتبر حدا فاصلا بين فترة ما قبل التاريخ والتاريخ، وحجر الأساس في بناء حضارة الإنسان.

2-مرحلة اختراع الكتابة وبداية استعمالها

تعد الكتابة أهم إنجاز حضاري توصل إليه الإنسان في تاريخه الطويل، دفع بالحضارة الإنسانية إلى الأمام، فهي وسيلة الإعلام الوحيد التي تتميز بالثبات والديمومة. إنها وسيلة نقل المعارف بين الشعوب دون خوف الوقوع في النسيان وخطر الاعتماد على الذاكرة التي قد تخون. وقد نبه العلامة ابن خلدون إلى هذا الدور عندما قال عن الكتابة والخط في مقدمته: "الخط هو ثاني رتبة من الدلالة اللغوية، إذ أن الكتابة من خواص الإنسان هي تطلع على ما في الضمائر وتتأدى بها الأغراض إلى البلاد البعيدة فتقضي الحاجات ويطلع

بها على العلوم والمعارف وصحف الأولين وما كتبوه من علومهم وأخبارهم ...¹ وقد تطور دور الكتابة باختراع الطباعة الذي ضمن للتطور العلمي الذبوع والانتشار، وقد مرت الكتابة بمراحل متعددة إلى أن وصلت إلى شكلها الحالي، وليس من الضروري أن تكون المراحل متتابعة عند كل الشعوب بل قد تتزامن لدى شعب واحد وتتوقف عند مرحلة منها، وقد تتلاحق عند شعب آخر لكن أغلب الشعوب مرت بالمرحلة الأولى، وهي المرحلة البدائية والتصورية، وما زالت بعض الشعوب لا تعرف سواها كالشعب الصيني والياباني. ولأهمية الكتابة درج المؤرخون على تسمية العصور السابقة لاختراع الكتابة بعصر ما قبل التاريخ، أي أن التاريخ يبدأ بالكتابة وليس قبلها.

والمراحل² التي مرت بها الكتابة هي :

- **الكتابة البدائية / التصويرية:** وتتميز بالتعبير (الكتابة) برموز وإشارات بديهية أو رسم أشكال طبيعية، ومنها الكتابة الهيروغليفية.
- **الكتابة المقطعية :** في هذه المرحلة استطاع الإنسان أن يكتشف أن اللغة تتألف من مقاطع صوتية، إذا أشار إلى كل مقطع استطاع أن يختصر عددا كبيرا من الصور التي يستخدمها في الكتابة التصويرية ومنها الكتابة المسمارية.
- **الكتابة الأبجدية / الألفبائية :** وتمثل المرحلة المتطورة أو الأخيرة لما يمكن أن تصل إليه الكتابة. وقد كان لكنعانيي الساحل الفضل الأول في اختراعها ومنها الكتابة الفينيقية التي نقلها التجار إلى اليونان، ومنها إلى الرومان الذين اشتقوا منها كتابتهم اللاتينية التي تحتل المرحلة الأولى في العالم اليوم من بين الكتابات.

وهكذا يمكننا الجزم أن البدايات الأولى للمكتبات **زمنية** كانت بعد اختراع الكتابة وبداية استخدامها. أي أن بداية نشأة المكتبات كانت مرتبطة بفترة التاريخ، لكن **أين** كانت البدايات الأولى للمكتبات؟.

3- ظهور أولى المكتبات

يشير التاريخ الإنساني إلى أن أولى المكتبات ظهرت في العالم العربي في بلاد ما بين النهرين ووادي النيل. ففي بلاد ما بين النهرين (العراق) ظهرت مكتبات المعابد وهي أولى المكتبات التي عرفت في التاريخ. وتشتمل على القوانين المقدسة والتراويل الدينية، بالإضافة إلى مكتبة دار المحفوظات، والسجلات الحكومية، ومكتبة سجلات أنساب العائلات وهي النواة الأولى للمكتبات الخاصة أو الشخصية. والتي تضم معاملات التملك والميراث، ثم هنالك نوع آخر وهو مكتبة سجلات المعاملات والوثائق التجارية وتضم معاملات البيع والشراء والعقود. كما كان هنالك نوع آخر من المكتبات ويمكن تسميته بالمكتبة التعليمية أو

¹ ابن خلدون، عبد الرحمن، أبو زيد، ولي الدين. (2008) ديوان المبتدأ والخبر في تاريخ العرب والبربر ومن عاصرهم من ذوي الشأن الأكبر. دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، ص 201.

² خليفة، شعبان، عبد العزيز. (1997) الكتب والمكتبات في العصور الوسطى، الدار البيضاء المصرية، القاهرة ج2، ص 24 وما بعدها بتصرف

المدرسية وهو نوع وجد لتدريس النساخ والكهنة ومن أشهر مكتبات بلاد ما بين النهرين نجد :

- مكتبة نينوى.
- مكتبة نيبور.
- مكتبة لكنش.
- مكتبة آشوربانيبال.

أما في بلاد النيل، وهي البلاد التي تميزت بتوافر مادة البردي أهم حوامل الكتابة، فلم يختلف فيها الأمر كثيرا عن مكتبات بلاد ما بين النهرين، فهي أيضا ضمت مكتبات المعابد التي يحفظ فيها ورق البردي، الذي يتعلق بالطقوس الدينية، ومكتبات القصور، والتي تضم رسائل الملوك الرسمية والمعاهدات والقوانين، وكذا المكتبات الخاصة بالنبلاء والرجال البارزين.

أما في اليونان، فإن تاريخ الكتب والمكتبات عندها ليس واضحا، بسبب رطوبة الجو الذي أدى إلى تلف المواد المكتوبة، ومع ذلك فقد عثر على ألواح تؤكد أنهم عرفوها منذ أيام (هوميروس). ويعتبر عصر أرسطو العصر الحقيقي للمكتبات اليونانية، وقد أنشأ البطالسة مكتبة الإسكندرية العامة في مصر وعين **كاليماخوس** أميناً عليها وهو من قام بجمع التراث اليوناني ووضع فهرس مصنف لأكثر من 90 ألف مجلد¹. ولكن للأسف أحرق مخزونها واختلفت الروايات حول نهايتها، أما المكتبات الرومانية القديمة فقد اصطبغت بالصبغة الخاصة إذ ارتكزت التربية الرومانية على التربية البيئية، ونتيجة لذلك ظهرت المكتبات الخاصة في بيوت الطبقة الغنية والنبيلة والمتفقة.

إن عصر النهضة هو العصر الذي ظهرت فيه حركة الإصلاح الديني بقيادة **مارتن لوتر**، الذي دعم نشر الكتاب بين الطبقات الشعبية وقام بتوسيع بقايا المكتبات الدينية بممتلكات المكتبات الخاصة، وأنشأ المكتبة العامة وشجع على تعميم التعليم كما تميز هذا العصر بظهور الطباعة المتحركة على يد الألماني **غوتنبرغ**، مما ساعد على انتشار المكتبات في أوروبا. وبذلك ازداد عدد الكتب، ولم تعد تربط بالسلاسل كما كانت من قبل لقلّة عددها.

وقد تميز هذا العصر (ق 18م) بظهور الكتاب بشكله العالمي، حيث ضم إيضاحات وفهرسا، وكشافا، كما صدر أول قانون للإيداع القانوني في بريطانيا بالموازاة مع قانون المكتبات العامة، التي كانت تسمى مكتبات الشعب، كما تم تأسيس جمعية المكتبات البريطانية.

¹ المدادحة، أحمد نافع. (2011) أنواع المكتبات. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، ص 19.

أما عن المكتبات في الحضارة الإسلامية، فكما نعلم أن العرب قبل الإسلام عاشوا في عزلة شبه تامة عن العالم الإسلامي رغم اتصالهم بالروم والفرس، وقد كانوا قوما متنقلين، مما انعكس على علومهم التي تميزت بالبساطة.

وكما هو معروف لم يكن عند العرب قبل الإسلام سجلات مكتوبة، بل اعتمدوا على الذاكرة. لذا لا يمكن الحديث عن نشوء مكتبات في ذلك العصر، لكنها ازدهرت إبان العصر الإسلامي وبالضبط في العصر العباسي لعدة أسباب منها :

- 1-ازدهار حركة التأليف والترجمة واقتناء الكتب .
- 2-تشجيع الخلفاء والحكام المسلمين للعلم والعلماء.
- 3-انتشار صناعة الورق في بغداد والبلاد الأخرى .
- 4-ظهور حركة الوراقة والوراقين الذين قاموا بنسخ الكتب وبيعها.

أما أشهر أنواع المكتبات التي ظهرت في الحضارة الإسلامية فمنها :¹

3-1-مكتبات المساجد :

وهي أول نوع عرفه الإسلام حيث كان المسجد ملتقى ثقافي للمسلمين، كانت تضم كتب القرآن والكتب الدينية ومن أشهر مكتبات هذا النوع :

- أ-مكتبة جامع الأزهر في مصر.
- ب-مكتبة جامعة الأقصى في القدس .
- ج-مكتبة جامعة المستنصرية في بغداد .

3-2-مكتبات الخلفاء والمكتبات الخاصة :

ظهرت نتيجة اهتمام الخلفاء والعلماء بالعلم، مما أدى إلى اقتناء الكتب في بيوتهم، واعتمد حجم المكتبة على المستوى الثقافي والاقتصادي لصاحبها، وكذا اهتمامه بالكتاب، وقد كانت مكتبات الخلفاء والمكتبات الخاصة منتدى الأدباء والشعراء والعلماء. من أشهر مكتبات الخلفاء نجد كلا من :

- أ-مكتبة الرشيد والمأمون .
- ب- مكتبة الخليفة المنصور.

أما أبرز المكتبات الخاصة فنذكر منها مكتبة خالد بن يزيد الذي يعتبر من السابقين إلى إنشاء المكتبات.

¹ الشريف، عبد الله. (1983) المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. المنشأة العامة للنشر والتوزيع والإعلان. طرابلس، ص28 .

3-3- المكتبات المدرسية :

حيث شيد المسلمون بجانب كل مدرسة مكتبة عامرة بالكتب في كل فرع من فروع المعرفة الإنسانية، لمساعدة الأساتذة وطلاب العلم على المعرفة والتحصيل العلمي. ومن أشهر المكتبات المدرسية: خزانة كتب المدرسة النظامية والظاهرية في دمشق. وتعتبر المدرسة المستنصرية في بغداد من أجمل المباني العباسية وقد ضمت عشرات الآلاف من الكتب.

3-4- المكتبات العامة :

هذا النوع من المكتبات كان منتشرًا في معظم البلاد الإسلامية، وكان مفتوحًا في وجه عموم الناس. وقد كانت المكتبات العامة تقدم الورق والحبر مجانًا للقراء ومن أبرزها :
أ- مكتبة دار العلم في مصر، والتي كان يتردد عليها المعري لأهميتها.
ب- مكتبة بيت الحكمة ببغداد.
ج- مكتبة الإسكندرية والتي حدثت بطريقة جيدة .

3-5- مكتبات المشافي / المستشفيات / البيمارستانات¹ :

لا ترقى المعلومات عن مكتبات المشافي إلى سعة وكثرة المكتبات الأخرى، ولكن المؤرخين تحدثوا عن مكتبات تابعة للمستشفى النوري في دمشق في أواخر القرن السادس الهجري، وتحدث المقرئ عن مكتبة ملحقة بالبيمارستان المنصوري في القاهرة، وذكرت دائرة المعارف الإسلامية أن الكتب التي وجدت في مستشفى قلاوون في القاهرة بلغت حوالي مائة ألف مجلد.

أما عن أشهر المكتبات الإسلامية، فهي تلك التي كانت في العهد العباسي، وأعظمها هي تلك التي ألحقت بقصور الخلافة في بغداد، وتعد مكتبة بيت الحكمة أهمها على الإطلاق. وقد شيدت في عهد المأمون، وذلك راجع إلى حرص الخلفاء العباسيين على جمع نفائس الكتب ونوادره. كما كان لازدهار الترجمة عن اللغات الأخرى الأثر العظيم في جعل بيت الحكمة مركز إشعاع ثقافي ومنتدى علمي ومركزًا للبحث لا نظير له.

وثاني أشهر مكتبة عرفتها الحضارة الإسلامية هي مكتبة دار العلم بالقاهرة، والتي أسسها الخليفة الفاطمي الحاكم بأمر الله، وجعلها مؤسسة غنية بالعلوم والآداب، وقد ذكر ابن خلكان في كتاب الأعيان² أن عدد الكتب فيها مليون وست مائة كتاب، وقد فاقت هذه المكتبة معظم المكتبات في ذلك العصر. وتأتي بعدها من حيث الأهمية مكتبة قرطبة التي أنشأها

¹ محمد، السيد، أماني. (2001). "مكتبة المستشفيات، سلسلة المكتبات النوعية"، إيبس. كوم، للنشر والتوزيع. مصر، ص 17-16 بتصرف.

² أبو العباس، شمس الدين، أحمد بن محمد، بن أبي بكر، بن خلكان. (1998) وفيات الأعيان وأنباء أبناء الزمن. تحقيق إحسان عباس. مج 1، دار صادر، بيروت، ص 380.

ال خليفة الحاكم المستنصر بن عبد الرحمن الناصر في منتصف القرن الرابع الهجري، حوت مخطوطات نادرة من جميع العلوم والفنون في ذلك العصر، حتى وصلت إلى أربع مائة ألف مجلد جمعت عن طريق الشراء في مختلف الأقطار.

لقد كانت المكتبات الإسلامية تعرف تنظيماً شاملاً، كما كانت تضم عمالاً أكثر من المشرفين والحارسين والمناولين، عدا العلماء والباحثين والمترجمين. وتدل الكتب البيبليوغرافية التي ألفت مثل : كتاب الفهرست لابن النديم الذي ألف عام (379 هـ)، وإحصاء العلوم للفارابي وكشف الظنون لحاجي خليفة (ق 10 هـ)، ومفتاح السعادة ومصباح السيادة لجاش كبرى زادة وغيرها، على مستوى وطبيعة تنظيم المكتبات الإسلامية.

4- أصل كلمة مكتبة

لقد تطور معنى كلمة مكتبة عبر العصور وحسب الأمكنة، ولم يكن بادئ الأمر تفريق بين كلمة مكتبة وغيرها من المصطلحات، مثل دار المحفوظات ودار السجلات ودار الأرشيف والخزانة وغيرها، وإنما يطلق اللفظ على المجموعة كلها دون تمييز بينها، ونحن نعلم أن أولى وأقدم المكتبات بمعناها العام ودون تمييز بين الأسماء، وجدت في كل من مصر وبلاد الرافدين، ذلك أن هذين القطرين يعتبران مهد الحضارة الإنسانية.

ولما كانت المكتبة من مستلزمات الحضارة ودليلاً عليها فقد وجدت مع فجر هذه الحضارة في كل من مصر، وبلاد الرافدين.

ويعتبر السوماريون الذين يعودون لأصل آري من أقدم الشعوب التي استوطنت جنوبي بلاد الرافدين في أواخر الألف الرابعة، وبدايات الألف الثالثة قبل الميلاد. وقد أوجدوا حضارة متقدمة في ذلك الجزء من البلاد وازدهرت ازدهاراً متميزاً. واستعمل هؤلاء الأقوام الكتابة المسمارية واللوحات الطينية في تسجيل معارفهم وآدابهم وحفظوها في مكتبات كانوا يسمونها بيت "اللوحات الكبيرة"، وهذا الاسم يدل في حد ذاته على طبيعة المادة التي استعملها القوم من أجل تسجيل المعلومات عليها، وهي اللوحات الفخارية أو الطينية، فقد لجأ القوم إلى الصلصال يكتبون عليه ثم يحرقونه ويحفظونه في أماكن هي أولى المكتبات ذكراً في التاريخ.

وفي مصر نجد نفس الاهتمام بالمكتبات، ذلك أن الفراعنة أوجدوا مكتبات كثيرة ومهمة لحفظ سجلات الدولة ووثائقها ومعتقداتها وقد سمي الفراعنة المكتبة بأسماء مختلفة، كلها توحى بطبيعة المكتبة وطبيعة المواد المحفوظة فيها وطبيعة الخدمة التي تؤديها، فسميت بأسماء عديدة مثل : بيت الكتابات، محفوظات الأسلاف، قاعة كتابات مصر، بيت الكتابات المقدسة. ولقد ذكرت المصادر التاريخية أن فرعون مصر رمسيس الثاني (حوالي 1200 ق.م) كانت عنده مكتبة في قصره في طيبة تضم حوالي (20 ألف ملف من ملفات البردي) وقد سميت هذه المكتبة مكان إنعاش الروح، والذي ساعد على ازدهار المكتبات في

مصر وجود نبات البردي بغزارة، وقد استخدمه القوم وبالضبط استخدموا سيقانه من أجل عمل حامل يكتبون عليه، وإلى جانب توفر نبات البردي ساعد كذلك على تطور المكتبات في مصر تطور الكتابة المصرية وتخصص الرهبان ورجال الدين في تعليمها فازدهر الأدب الديني.

أما في اليونان، فقد استعملوا كلمة (Bibliotheca) للدلالة على المكتبة وهذه الكلمة تتألف من مقطعين : الأول يدل على ملفات البردي وهي الكتب بالاصطلاح الحالي Biblion والثاني يدل على المكان الذي توضع فيه الكتب theke/Thecay ولا تزال هذه الكلمة مستعملة حتى الآن في فرنسا وغيرها من دول العالم اللاتيني، للدلالة على المكتبة وقد انحدر هذا الاسم إلى كل من فرنسا وإسبانيا وإيطاليا والبرتغال وأمريكا اللاتينية ورومانيا وغيرها من اللغات اللاتينية.

وهناك استعمال آخر لكلمة **Bibliotheca** شاع في العصور الأولى المسيحية وهو ما يصطلح عليه حالياً **البيبليوغرافيا**، ذلك أن العادة جرت أن يؤلف أو يجمع أحد المؤلفين جميع المعلومات المتعلقة بموضوع من الموضوعات ويصدرها في مكتبة أو **بيبليوتيكا** كما كانوا يسمونها، وهم بذلك يقصدون أنهم جمعوا في هذه المجموعة أو السلسلة جميع المواد التي يحتاجها الباحث عن هذا الموضوع، بحيث لا يحتاج إلى الرجوع إلى أية كتب للاستزادة أو التوسع في الموضوع. كذلك استعمل الرومان كلمة أخرى للدلالة على المكتبة وهي كلمة **libri** وهي كلمة لاتينية معناها الكتاب نفسه، وقد انحدر اللفظ إلى العالم الأنكلوساكسوني ليصبح (library) وتعني مكتبة، أما محل بيع الكتب فيسمى بالإنجليزية (Book shop) أو (Book Store) وكلمة مكتبة أو library تعني مكتبة للمطالعة أو البحث، لا محلاً لبيع الكتب على حين تشير كلمة library (الفرنسية) إلى محل بيع الكتب، وتقابل كلمة (Book store) الإنجليزية، أما المكتبة مكان المطالعة والبحث والدرس، فتسمى بالفرنسية **bibliothèque** وهي تقابل library الإنجليزية.

ولعل مصطلح مكتبة منقول عن المصطلح الفارسي **كتبخانة** الذي كان يستعمل في بلاد الشرق للدلالة على المكان الذي تجمع فيه الكتب وتحفظ. ومع التطور أصبح لفظ المكتبة العربي الأصل يستعمل إلى جانب المصطلح الفارسي، لكنه كان قليل التداول في البداية ثم أصبح هو السائد فيما بعد. ويرجع أصل هذه الكلمة العربية نفسها إلى الآرامية ففي هذه اللغة كان الكتب يعني الجمع.

أما في المغرب¹ فقد استعمل لفظ الخزانة، باعتبارها المكان الذي كان مخصصاً لحفظ الكتب وترتيبها. وكان بداية يطلق عليه خزانة الكتب أو دواليب الكتب ومع التطور أصبح رواد المكتبات يطلقون عليه لفظ الخزانة مفرداً دون إضافة من باب التخفيف والاختصار فلم تعد تربط بلفظ الكتب فشاع استعمالها عند سائر الناس بهذا الاسم والذي كان متداولاً فقط

¹ محمد، بن شريفة. (1991). "دور المكتبة في المدينة الإسلامية مثال خزانة القرويين"، مجلة القرويين، العدد 3، ص 18.

بين مستعملي المكتبات، ثم عممت هذه التسمية الخاصة بعدما كانت محدودة في بداية الأمر على رواد المكتبات دون سواهم.

وحفاظا على هذا الأصل الأول، أصدر وزير الشؤون الثقافية بالمغرب سنة 1967 مذكرة تدعو إلى إطلاق مصطلح "الخزانة" على المكتبات المخصصة لجمع الكتب.¹ كذلك فإن المكتبة الوطنية كان اسمها قبلا هو **الخزانة العامة والأرشيف** ومازالت مكتبة فاس العامرة تعرف لحد الساعة باسم **خزانة القرويين**.

لكن مع التطورات التي طرأت على العالم في مختلف مناحي الحياة تغيرت طبيعة المكتبة ووظيفتها، مما جعل وزارة الثقافة تبدأ تدريجيا في التخلي عن مصطلح خزانة فغيرت اسم الخزانة العامة والأرشيف إلى **المكتبة الوطنية للمملكة**، وغيرت اسم دار الثقافة إلى اسم **المكتبة الوسائطية الجهوية**، إلا أن خزانة القرويين مازالت تحتفظ باسمها القديم وأرى شخصا ضرورة احتفاظها باسمها وعدم تغييره رغم تغير وظيفتها واتجاهها هي الأخرى إلى محاولة مواكبة التطورات الحديثة في المجال المعلوماتي والمكتبي، لأنها خزانة تراثية تشكل جزءا مهما من الهوية المعرفية والثقافية المغربية عموما والفاسية على وجه الخصوص. وما هو تراثي يجب أن يحتفظ بالتراث، ومصطلح خزانة يشكل جزءا من هذا التراث.

5-مراحل تطور المكتبات العربية والإسلامية

إذا أردنا الحديث عن مراحل تطور المكتبات العربية الإسلامية فلا بد من الوقوف عند أربع محطات رئيسية:²

المحطة الأولى: وهي مرحلة "ما قبل الإسلام" ولم يصلنا منها إلا القليل لغلبة الشفوية عليها ونذرة الكتابة ونذرة حواملها .

المحطة الثانية: وهي "مرحلة الحضارة وتأسيس الجذور" وذلك ابتداء من ق 1 هـ، وتميزت بثلاث مراحل صغرى وهي :

← **مرحلة بداية ظهور الإسلام:** وتميزت هذه المرحلة بكون المسلمين لم يكونوا على معرفة بالمكتبات لأسباب هي :

أ- تلك الفترة كانت فترة جهاد ودفاع في سبيل نشر الدعوة وترسيخ أركان الدولة الإسلامية.

ب-معظم المسلمين كانوا لا يعرفون الكتابة ولا القراءة .

ج-عدم توفر وسائل وحوامل للكتابة جيدة ورخيصة.

¹ بنين، أحمد، شوقي. (2003) تاريخ خزائن الكتب بالمغرب، الخزانة الحسنية، مطبعة الوراقة الوطنية المغرب، ص 19. (بتصرف).

² المدادحة، أحمد نافع. (2011) أنواع المكتبات، مرجع سابق، ص 19.

← **مرحلة بداية التدوين :** والذي انصب فيه التدوين بداية على تدوين القرآن الكريم والحديث الشريف ثم بعدها تدوين الأشعار والعلوم، خصوصا بعد انتشار الإسلام في الجزيرة وخروج المسلمين عن حدودها، واتصالهم بالثقافات المجاورة حيث وقع التأثير بها.

← **بداية العصر الأموي :** في بداية هذا العصر كان الاهتمام بتثبيت ركائز الدولة الجديدة لذا لم ينصب الاهتمام بالجانب الثقافي فلم يعثر على مكتبات إسلامية في بداية هذا العصر إلا في خلافة خالد بن يزيد بن معاوية، الذي أسس أو مكتبة إسلامية وجلب العلماء وأجرى عليهم المال ليترجموا العلوم الكيميائية والطبيعية والفلكية.

← **المحطة الثالثة :** "مرحلة النمو والتطور والازدهار" (من ق 2 هـ - ق 7 هـ). هذه المرحلة بدأت بعد تأسيس الدولة العباسية واستمرت بحركة التأليف والترجمة، كما ساعدت صناعة الورق وحركة الوراقة والوراقين على ازدهار المكتبات الإسلامية في هذه الفترة وعرفت الفهارس المنظمة والغرف الواسعة المفروشة.

← **المحطة الرابعة :** "مرحلة الانحطاط" (من بداية ق 8 هـ حتى العصر الحديث) في هذه المرحلة بدأت المكتبات بالانحطاط لعدة أسباب منها :

1- العوامل الداخلية : بسبب التفكك السياسي والفتن، وظهور عادة حرق الكتب وتعرض المكتبات الإسلامية للسلب والحرق.

2- العوامل الخارجية : وتتمثل في الغزو المغولي الذي أحرق مكتبة (بيت الحكمة) والغزو الصليبي الذي أحرق مكتبة (بني عباد) في طرابلس ، كما أحرق الإسبان مكتبات في الأندلس.

II. أنواع المكتبات ووظائفها:

لا أحد ينكر أهمية المكتبات والدور العظيم الذي تقوم به في نهضة الشعوب والمجتمعات، فهي التي تصل بين حياتها الثقافية والعلمية. ولاشك أن المتتبع للنهضة التعليمية في الدول الغربية يبهره الاهتمام الكبير الذي توجهه حكومات تلك الدول إلى المدارس والجامعات باعتبارها الحقل الذي ينتج القوى البشرية الواعية. وكان من أهم مظاهر هذه العناية، الاهتمام بزيادة عدد المدارس و الجامعات سعيا وراء نشر التعليم وجعله حقا شائعا لكل إنسان. ولاشك أن انتشار التعليم وذيوعه في بلد ما عامل جوهري وهام في تقدمه، ومما لا ريب فيه أيضا أن التعليم يعطي الناس مفاتيح العلم فقط، أما العلم نفسه فلا يمكنهم إدراكه إلا إذا زودناهم بالأدوات التي تعينهم عليه سواء أثناء الدراسة أو حتى بعد التخرج.

إن المكتبات أهم أداة من أدوات الاستعانة بنشر الثقافة والعلم بين الشعوب فعن طريق مقتنياتها تساهم في الرقي الثقافي و المعرفي للأمم . لكن بالرغم من هذا الاعتراف بأهمية المكتبات في نشر الثقافة و تقريب مناهل العلم للمواطنين ومساندة الجهود التي تبذل من أجل

الراقي الثقافي و المعرفي ومكافحة الأمية فإنها للأسف لم تظفر في البلاد العربية حتى الآن بما هي خليفة به من العناية الواجبة بوصفها جهازا من الأجهزة الثقافية الأكثر تأثيرا في المجتمع. فما زال عدد المكتبات في الأقطار العربية ضعيفا وحتى الموجود منها ما يزال مفتقرا للمقومات الأساسية التي لا غنى للمكتبات عنها، من مبان وتجهيزات ومقتنيات وتنظيمات فنية واعتمادات مالية وتشريعات مناسبة للموظفين العاملين بها.

تختلف المكتبات في أنواعها تبعا لاختلاف مواد تخصصها ونوعية المستفيدين منها وكذا نوعية الخدمات التي تؤديها إلا أنها جميعا تروم هدفا واحدا وهو خدمة مجتمع المعرفة، الذي يتكون أساسا من أساتذة و طلاب باحثين.

فما هي أنواع المكتبات وما أهم وظائفها؟

1-المكتبات المدرسية :

وهذه المكتبات كما يدل عليها اسمها توجد بالمدارس على مختلف مراحلها، وتقوم بتوفير المواد المكتبية لمساندة وإثراء المنهج الدراسي، كما تقوم بتدريب منخرطيها على استخدام طرق التعلم الذاتي التي تقودهم إلى التعلم المستمر. وهي موجهة لكل أفراد المجتمع المدرسي من تلاميذ ومدرسين وإداريين . ولعل أهم وظائفها تكمن في :

- توفير الكتب والمطبوعات الأخرى التي تتماشى مع المنهج.
- تشجيع التلاميذ على القراءة الحرة.
- مساعدة التلميذ على التحلي بعادات قرائية.
- غرس عادات اجتماعية وسلوكية جيدة كالتعاون والمحافظة على الهدوء والمواعيد.
- مساعدة التلاميذ وتوجيههم في اختيار الكتب الملائمة لسنهم.

2-المكتبات العامة :

هي مكتبات مخصصة للجمهور بشكل عام .ويقصدها الجميع بلا قيود للاستفادة من مقتنياتها. وينظر إليها على أنها مؤسسة ثقافية تعكس النظرة الحديثة للإنسان وأنه من الواجب متابعة تثقيف الإنسان وبذل جميع موارد الثقافة له في جميع مراحل حياته. وهي ضرورية لكل مجتمع، كما أنها من المؤسسات التي تؤسسها وتشرف عليها الدولة. وقد عرفها الدكتور أحمد نافع بأنها: "تلك المكتبات التي تقدم خدماتها للجمهور العام في مختلف فئاته سواء أكانوا طلابا أو عمالا أو مهنيين أو أكاديميين، حيث أنها تمتلك مصادر معلومات تغطي كافة فروع المعرفة البشرية ومختلف الموضوعات..."¹ ومن أهم وظائفها² نذكر :

- ضرورة تقديم خدماتها لعمامة الجمهور، دون تحيز ومجانا.

¹ المدادحة، أحمد نافع. (2011) أنواع المكتبات، مرجع سابق، ص 45.

² مختار، إسماعيل، وائل. (2009) إدارة المكتبات ومراكز المعلومات دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان، ص 245 بتصرف.

- أن تجيز إعاره مقتنياتها للرواد.
 - دعم العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع، عن طريق عقد الندوات الثقافية وإقامة المعارض الفنية.
 - مساندة ودعم المكتبات الأخرى.
 - تشجيع وتدعيم عادة القراءة لدى المواطنين، عن طريق تقديم الخدمات والكتب التي ترضي مختلف الأذواق والاحتياجات.
- ويمكن إجمال هذه الوظائف في :

1- الوظيفة التثقيفية.

2- الوظيفة التعليمية.

3- الوظيفة الإعلامية.

4- الوظيفة الترويحية.

فالمكتبة العامة تحرص على توفير الموارد وتقديم الخدمات التي تكفل للمستفيد منها التذوق الفني والجمالي، فضلا عن التكيف مع ظروف المجتمع. وهذه هي الوظيفة التثقيفية وللوظيفة التعليمية للمكتبة العامة جانبان أساسيان: أولهما دور المكتبة في دعم وظيفة المكتبة المدرسية. والثاني دعم وظيفة المكتبة الجامعية. أما الوظيفة الإعلامية فإن المكتبة العامة عادة ما تحرص على توفير مقومات الإحاطة بالأحداث الجارية والقضايا التي تهم مجتمع المستفيدين. والوظيفة الترويحية تتمثل في حرصها على اقتناء المواد التي تفيد أفراد المجتمع في قضاء وقت الفراغ من الكتب والدوريات والتسجيلات السمعية والبصرية. ولا تقتصر مهمة المكتبات العامة على الأنشطة القرائية، وإنما تحرص بعض المكتبات على تهيئة مقومات الأنشطة الثقافية الأخرى كالندوات والمحاضرات والعروض المسرحية....

3- المكتبات الوطنية :

إنها أهم مركز ثقافي لأية دولة وقد أوكلت إليها مهمة تجميع الإنتاج الفكري الذي يصدر داخل الوطن وخارجه، بموجب حق الإيداع القانوني وبذلك فهي تقوم بمهمة جسيمة تتميز في المحافظة على التراث والمساهمة في تطور البلد أدبيا وعلميا وثقافيا. وقد عرفت منظمة اليونسكو بأنها "تلك المكتبة التي تكون مسؤولة عن اقتناء وحفظ ونسخ كافة المطبوعات المهمة التي نشرت في ذلك البلد وتقوم بوظيفة مكتبة الإيداع سواء كان ذلك بقانون أو بشكل آخر"¹.

إن الإيداع القانوني هو القانون الذي يلزم المؤلف أو الناشر بإيداع عدد من النسخ المجانية من المطبوعات أو الكتب الصادرة في البلد، وفي مقابل ذلك تحمي الدولة حقوق

¹ الشريف، عبد الله. (1983) المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. المنشأة العامة للنشر والتوزيع والإعلان. طرابلس، ص 33.

هؤلاء المؤلفين في أفكارهم ومؤلفاتهم. ويأخذ المنتج الفكري رقما للإيداع قبل أن يتم نشره. وهي المؤسسة الوحيدة التي تقوم بجمع وحفظ كل ما كتب حول البلد سواء كتبه أبناء هذا البلد أو الأجانب. كما تختلف تسمياتها، ففي المغرب كانت تسمى بالخزانة العامة والأرشيف ثم غير اسمها إلى المكتبة الوطنية ومقرها العاصمة الرباط، أما في الولايات المتحدة الأمريكية فتسمى بمكتبة الكونغرس، بينما في بريطانيا تعرف باسم مكتبة المتحف البريطاني ومقرها لندن.

وهذه المكتبات تقوم الدولة بالإشراف عليها وتمويلها والإنفاق عليها، ومن أهم وظائفها¹.

- إصدار الببليوغرافيات الوطنية.
- جمع ومعالجة وحفظ ونشر الرصيد الوثائقي الوطني، وكذا المجموعات الوثائقية الأجنبية التي تمثل مختلف معارف الإنسانية.
- التكفل بتلقي وتدبير الإيداع القانوني طبقا للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.
- تدبير الرقم الموحد للكتاب (ردمك) والرقم الدولي الموحد للدوريات (ردمد) على الصعيد الوطني.
- العمل على تشجيع وتيسير سبل الإطلاع على المجموعات الوثائقية والمعلومات الببليوغرافية المتوفرة لديها.
- العمل على التنسيق والتعاون مع إطار الشبكة الوطنية للمكتبات.
- المشاركة في الأنشطة العلمية والوطنية والدولية والإشراف على برامج البحث ذات العلاقة بمهامها وبالرصيد الوثائقي المتوفر لديها.
- توفير الكتب والأدوات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة.

4-المكتبات المتخصصة:

هذا النوع من المكتبات ليس له تعريف واضح ودقيق ومقبول من جميع الأطراف المكتبية إلا أنني وبعد استقراء عدد لا بأس به من تعاريفها أمكن القول أنها **"لك المكتبات التي تهتم بالإنتاج الفكري المتخصص في مجال موضوعي معين أو محدد أو واحد أو مجموعة من الموضوعات المحددة والمترابطة"** وعموما فإن المكتبة المتخصصة هي تلك المكتبة التي تهتم أساسا بالإنتاج الفكري في موضوع معين، وتختلف هذه المكتبات (المتخصصة) فيما بينها إلى حد بعيد، وذلك متعلق بالمجال الموضوعي الذي تغطيه. والمكتبات المتخصصة توجد لخدمة احتياجات باحثين معينين وهم الطلبة والأساتذة المتخصصين في مجالها أو التابعين لمركز علمي أو تعليمي أو مشروع صناعي.

¹ موقع المكتبة الوطنية بالرباط www.bnrm.ma و خيال، الجواهري (2006)، الخدمة المرجعية، جامعة دمشق، ص23-25.

• أنواع المكتبات المتخصصة :

- مكتبات مراكز البحوث .
 - مكتبات المؤسسات الصناعية أو التجارية والشركات .
 - مكتبات المتاحف ودور الوثائق التاريخية .
 - مكتبات المكفوفين وأصحاب العاهات .
- ولعل أهم وظائفها تكمن في :
- الحصول على الوثائق الضرورية في موضوع التخصص .
 - نشر المعلومات التي تطبع دوريا، والإعلام عنها ،وذلك عن طريق نشرات خاصة.
 - إعارة الكتب وتيسير الاستفادة منها.

5-المكتبات الخاصة :

لا تقل المكتبات الخاصة أهمية عن المكتبات العمومية، أو المدرسية، أو غيرها، فهي كلها تعتبر مراكز تتكامل فيما بينها من أجل توفير المادة الضرورية للباحثين والرواد وكثيرا ما يوجد في المكتبات الخاصة ما لا يمكن أن يقف عليه الباحث في غيرها. لذلك لا بد من إيلائها - هي الأخرى - ما تستحقه من عناية واهتمام وتندرج ضمن هذه المكتبات الأنواع التالية :

■ **مكتبات الخواص :** وهي في معظمها مكتبات الأبناء عن الآباء الذين تسلموها بدورهم عن الأجداد. وتختلف محتوياتها هذه المكتبات باختلاف العائلات، ولابد من رصد مجالات المعرفة التي تغطيها كل مكتبة من هذه المكتبات والبحث عن الوسائل والصيغ المناسبة لارتياحها، لأنها تظل مغلقة في وجه العموم، وفي هذا المقام نتمنى أن تحظى المكتبات الكبيرة من هذا النوع بالعناية ويقدم لها الدعم المادي الكافي، حتى تستطيع المحافظة على محتوياتها، كما نتمنى أن يشجع أصحابها على فتح أبوابها في وجه الباحثين.

■ **مكتبات المساجد الكبرى:** لم يكن المسجد مكانا للعبادة فقط بل اضطلع بمهمة التعليم أيضا لذلك كانت المساجد -حضرية أو قروية - تتوفر كل حسب إمكانياتها على أرصدة وثنائية لا يستهان بجودتها. وأحسن مثال على ذلك مسجد القرويين بفاس والمسجد الأعظم بتطوان والرباط ومسجد يوسف بن تاشفين بمراكش.

■ **مكتبات الزوايا :** قامت الزوايا بدور مهم في مختلف المجالات الاجتماعية والثقافية وغيرها ومن أبرز الشواهد على ذلك المستوى الثقافي الذي خلفته هذه الزوايا على مر العصور من مكتبات زاخرة بتراث نفيس وناذر. لا نجد له مثيلا في المكتبات العالمية. ثم إن حجم هذه المكتبات وقيمة محتوياتها تختلف من زاوية إلى أخرى وتختلف بين

الزاوية الأم والزاوية الفرعية. ولكن الشيء الملاحظ هو أن الزاوية مهما كان حجمها أو مكانتها لا تخلو من خزانة للكتب، ومن أبرز الزوايا التي حازت تراثا مكتيبيا مهما : الزاوية الدلائية الشاذلية، إذ تجمع مخزونا وثائقيا مهما حتى شبهت بخزانة الحكم المستنصر لضخامتها، ومن مصادرها : **الاقتناء والوقف والوصايا والاستنساخ**. وقد تم توقيف جزء كبير منها على مكتبة الجامع الكبير بمكناس، أو على زوايا أخرى كالزاوية العياشية، ومن مميزات خزائن الزوايا أنها كانت مفتوحة في وجه كل الباحثين على اختلاف أهوائهم ومشاربهم. وكانت ذات الصلة بالخزائن الأخرى كالخزانة الملكية إعارة وتبادلا واستنساخا، خصوصا المراسلات المتبادلة بين الملوك وشيوخ الزوايا. ومن أمثلة ذلك ما ذكره صاحب كتاب تاريخ خزائن الكتب بالمغرب، أحمد شوقي بنين عن الرسالة التي كتبها السلطان المولى سليمان للشيخ علي بن يوسف الناصري يطلب إعارة كتاب التفسير وكتاب النزهة لابن كثير لاستنساخها.

6-المكتبات الجامعية:

المكتبة الجامعية، بالمفهوم العلمي الحديث هي **المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي**، ولا يقل هذا الدور في أهميته وضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أية مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي، فهي التي تعمل على خدمة مجتمع الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة أو الكلية أو المعهد. وذلك بتزويدهم بأوعية المعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأبحاثهم وذلك بعد معالجتها¹، إنها جزء أساسي لا يتجزأ ولا يمكن الاستغناء عنه من المؤسسة العلمية التابعة لها، ويمكننا دون مبالغة ولا تحيز القول بأن الجامعة هي **أستاذ وطالب ومكتبة**، فبينما يعمل الأستاذ على نشر العلم والمعرفة يقف الطالب في محراب الجامعة يتلقى العلم، وتقف المكتبة من ورائهما تعمل جاهدة على توفير مصادر العلم والمعرفة لكل منهما. ومن هنا نتبين أن المكتبة الجامعية تحتل بحق مركزا رئيسيا في **"الثالث الجامعي"** وفي أداء الرسالة العلمية الجامعية، وهذا ما سنبينه في الفصل الثاني والمخصص لهذا النوع من المكتبات.

7-المكتبات الإلكترونية/الرقمية:

تعتبر المكتبات الإلكترونية الامتداد الطبيعي للمكتبات التقليدية في عصرنا هذا، ذلك لما يشهده العصر من تطورات متلاحقة في مجال الاتصالات والحاسبات وتقنيات

¹ يقصد بمصطلح المعالجة في الميدان المكتبي تنظيم أوعية المعلومات وتصنيفها وفهرستها وتكثيفها وذلك لتسهيل الوصول إلى المعلومة المطلوبة.

² السامرائي، إيمان، فاضل. (1993). "مصادر المعلومات الإلكترونية وتأثيرها على المكتبات"، المجلة العربية للمعلومات، ع 1، ص 68 بتصرف

المعلومات. وما شكله اجتماع هذه الثورات من ظهور لشبكات المعلومات المحلية والعالمية. وقد كان أبرزها ظهور شبكة الإنترنت إلى جانب ما خلفته هذه التطورات والثورات المتلاحقة من ظهور لمصادر المعلومات الإلكترونية والتي شكلت أهم الأسباب لقيام المكتبات الإلكترونية، فضلا عن أهميتها البالغة بالنسبة للباحثين الدارسين، حيث يستطيع الباحث من خلالها الوصول إلى المعلومات التي يحتاجها وهو في بيته أو في مقر عمله أو في أي مكان وفي أي وقت.

ولأهميتها سأسهب الحديث عنها على اعتبار تقاطعها، بل تماهيا مع المكتبة الجامعية موضوع الدراسة، فالمكتبات جميعا وكيفا كانت يجب أن تسير التقدم التكنولوجي والرقمي والأخرى أن تكون المكتبة الجامعية سبابة إلى هذه المسيرة وتغير نفسها من مكتبة تقليدية إلى مكتبة رقمية، لذا أثرت تقديم نبذة مختصرة عن نشأة المكتبة الإلكترونية ومفهومها وكذا المصطلحات ذات العلاقة بها.

1-7- نشأة المكتبة الإلكترونية:

يمكن القول بأن من الأسباب الرئيسية التي أدت إلى ظهور المكتبات الإلكترونية هو النشر الإلكتروني لمصادر المعلومات. ويرجح أن أول من قام بإنشاء مكتبة إلكترونية هو مايكل هارت عام (1971م) وأطلق على هذا المشروع اسم **(مشروع غوتنبورغ)** وكان الهدف من إنشائه هو تمكين كل من يملك وصلة إنترنت وجهاز كمبيوتر من الحصول على أمهات الكتب وأصول المعرفة الإنسانية. وأصبحت هذه المكتبة نقطة الحصول على أي نسخة إلكترونية من الأعمال الأدبية للكتاب والمفكرين على مر العصور.¹ وفي عام (1990م) قامت مكتبة الكونغرس الأمريكية بإطلاق مشروع الذاكرة الأمريكية (American Memory Library) الذي أخذ في عام (1995م) مسمى المكتبة الوطنية الرقمية (National Digital Library) والذي يسعى من خلاله إلى إتاحة كتب التاريخ والحضارة الأمريكية على الإنترنت لجميع فئات المستفيدين² وعام (1993م) قام جون مارك بعمل فهرس يضم وصلات إلى جميع الكتب الإلكترونية الموجودة على الشبكة وقد أطلق عليه اسم صفحة الكتب الإلكترونية (The Online Books) حيث قام بتطويره وأصبح الموقع يضم وصلات لعشرات الآلاف من الكتب الإلكترونية المجانية، وغير المجانية، باللغة الإنجليزية، حيث أصبح هذا الفهرس يحمل العنوان التالي: <http://onlinebooks.library.openn.edu>.³

¹ أبو بكر، محمود، الهوش. (2002) التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجمع المعلومات. دار الفجر للنشر والتوزيع. القاهرة، ص 174-175 بتصرف.

² بهجة، مكي، بومعرافي، (2002)، المكتبات الرقمية ضرورة العصر الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ص 49.

³ أبو بكر، محمود، الهوش. (2002) التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجمع المعلومات، ص 174-175.

أما عام (1995م) فقد ظهرت مجموعة من المشاريع في مجال المكتبات الرقمية حيث أطلقت مجموعة السبعة (G7) مشروع المكتبة العالمية الذي تسعى من خلاله المكتبات الوطنية لدول المجموعة لإتاحة المصادر الرقمية دون مقابل وبواسطة الشبكات الإلكترونية، وفي عام (1999م) أصبح عدد المكتبات الوطنية التي تعمل في هذا المشروع 16 مكتبة¹.

7-2- مفهوم المكتبات الإلكترونية:

يمكن القول إن مصطلح المكتبة الإلكترونية ظهر في ثمانينات القرن الماضي كمصطلح له تعريف في قواميس المكتبات والمعلومات.

- حيث تعرف موسوعة علوم المكتبات والمعلومات المكتبة الإلكترونية بأنها:
" نظام مكتبة يستخدم في عملياته الأساسية والرئيسية التقنية الإلكترونية ويعتمد عليها مما يعني استخداما واسعا للحاسوب في الخدمات والإجراءات والعمليات المختلفة وذلك في توجيه دائم وسريع نحو عالم التقنية الإلكترونية في التخزين والاسترجاع. ومع هذا الاستخدام والتوجه الكبير للتقنية الإلكترونية في المكتبة الإلكترونية فإن المصادر التقليدية المطبوعة ستكون جنبا إلى المصادر الإلكترونية " ².

- أما عاطف يوسف فيعرف المكتبة الإلكترونية بأنها " تلك المكتبة التي توفر الوثائق في شكلها الإلكتروني سواء أكانت مخزنة على الأقراص المدمجة Compact أو أقراص مرنة Floppy أو صلبة Hard وتمكن الباحث أيضا من الوصول إلى البيانات والمعلومات المخزنة إلكترونيا من خلال شبكات المعلومات. بغض النظر عن كم الوثائق الورقية التي تقتنيها " ³.

- ويورد أبو بكر الهوش التعريف التالي حيث يرى أن المكتبة الإلكترونية هي " رؤية مستقبلية بشكل متطور للمكتبات الحالية فهي مجموعة منظمة من المعلومات الرقمية تجمع بين التركيب والتجميع الذي كانت المكتبات تقوم به دائما مع التمثيل الرقمي الذي جعله الحاسوب ممكنا " ⁴.

- ويشير محمد فتحي عبد الهادي إلى أن المكتبة الرقمية هي " تلك التي تقتني مصادر معلومات رقمية سواء المُنْتَجَة أصلا في شكل رقمي أو التي تم تحميلها إلى الشكل الرقمي

¹ بهجة بومعرافي المصدر السابق، ص 50.

² السريحي، حسن، عواد، ناريمان، خالد. (أكتوبر 2000_مارس 2001). "مبنى المكتبة الإلكترونية: دراسة نظرية للمؤثرات والمتغيرات". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 6، ع 2، ص 201 و 202.

³ عاطف، يوسف. (2000). "صعوبات استخدام الباحث العلمي للمكتبة الإلكترونية". مجلد 35، ع 2/1، دار المنظومة للنشر، ص 6.

⁴ أبو بكر، محمود، الهوش. (2002) التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجمع المعلومات، ص 177.

وتجري عمليات ضبطها ببليوغرافيا باستخدام نظام آلي وبتاح الوصول إليها عن طريق شبكة حاسبات سواء كانت محلية أو موسعة أو عبر شبكة الإنترنت¹.
7-3- المكتبة الإلكترونية والمصطلحات القريبة:

لقد ظهرت مجموعة من المصطلحات المقابلة لمصطلح المكتبة الإلكترونية لذا وجب التفريق بين هذه المصطلحات وهي كالتالي:

أ- المكتبة الإلكترونية :

وهي " المكتبة التي تتكون مقتنياتها من مصادر المعلومات الإلكترونية المخزنة على الأقراص المرنة CD أو المتراسة CD-Rom أو المتوفرة من خلال البحث بالاتصال المباشر (Online) عبر الشبكات كالإنترنت".
أو "هي التي تشكل مصادر المعلومات الإلكترونية (كتلك الموجودة على الأقراص المدمجة CDs أو عبر الشبكات المتنوعة كالإنترنت) الجزء الأكبر من محتوياتها والخدمات التي تقدمها ولكن ليس جميع محتوياتها بهذا الشكل حيث يمكن أن تحوي بعض المصادر التقليدية"².

ب- المكتبة المهيبة أو المهجنة:

"هي المكتبة التي تحتوي على مصادر معلومات بأشكال متنوعة كالإلكترونية والتقليدية مثل النصوص والصور ويتم استخدامها بشكل تبادلي"³.
"هي المكتبة التي تدمج المواد التقليدية بالمواد الرقمية فألى جانب كونها تضم مواد ومصادر مطبوعة كذلك تضم مصادر رقمية وتقدم خدمات رقمية"⁴.

ج- مكتبة المستقبل:

"هي عبارة عن شبكة من نظم المعلومات التي يتعاون فيها الإنسان والآلة"⁵.

د- المكتبة الافتراضية:

"وهي المكتبات التي توفر مداخل أو نقاط وصول (Access) إلى المعلومات الرقمية وذلك باستخدام العديد من الشبكات ومنها شبكة الإنترنت.

¹ فتحي، محمد، عبد الهادي. (2000). "الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات"، عدد 17. مكتبة المستقبل، ص 7.
² السريحي، حسن، عواد، ناريمان، خالد. (أكتوبر 2000_مارس 2001). "مبنى المكتبة الالكترونية: دراسة نظرية للمؤثرات والمتغيرات". المصدر السابق، ص 199.
³ حسن، عواد السريحي، ناريمان، خالد حمديش، المصدر السابق، ص 199.
⁴ المصدر نفسه، ص 205.
⁵ المصدر نفسه، ص 208.

هـ-المكتبة الرقمية:

"وهي المكتبة التي تشكل المصادر الإلكترونية الرقمية كل محتوياتها ولا تحتاج إلى مبنى".

4-7-أهداف المكتبة الإلكترونية:

نظرا للانفجار المعلوماتي الهائل بالنسبة لمصادر المعلومات فقد تغيرت وتحولت سياسة وأهداف المكتبات، وذلك فيما يتعلق بعمليات التزويد وبناء مجموعاتها، من التركيز على امتلاك مواد ومصادر المعلومات إلى التركيز على إتاحتها، دون امتلاكها بالضرورة حيث تستطيع كل مكتبة إتاحة مقتنياتها للمكتبات الأخرى المشتركة معها. وبالتالي سنجد أن هناك مجموعة من الأهداف التي حددها العديد من الباحثين والمختصين في هذا المجال. ويمكن إجمالها في الآتي¹:

- 1- التواصل والتعاون بين المكتبات المشتركة والاستفادة من الخبرات والتقنيات الحديثة فيما بينها قصد التخفيف من الأعباء الاقتصادية واستثمارها بشكل أفضل.
- 2- تبادل المقتنيات وإتاحة أكبر قدر ممكن من المعلومات وبأشكالها المختلفة ومهما كانت أماكن وجودها.
- 3- تمكين المستفيدين من الوصول إلى قواعد بيانات المكتبات المشتركة في أي وقت ومن أي مكان.
- 4- إنشاء مجموعة رقمية كبيرة تضم المعرفة الإنسانية على مستوى العالم، وإتاحتها لجميع المستفيدين.
- 5- توفير فهرس موحد لجميع المواد المعلوماتية المنشورة إلكترونيا في العالم.
- 6- نشر الإيصال والاتصال الاقتصادي الفعال للمعلومات إلى كل الجهات في العالم.
- 7- تشجيع الجهود التعاونية، والتي تزيد من فاعلية الاستثمار الكبير وتأثيره في مصادر البحث والحوسبة وشبكات الاتصالات.
- 8- تقوية التواصل والتعاون بين المجتمعات البحثية والحكومية والتجارية والخاصة والتعليمية.

¹الازم المالكي، مجبل. (2001) الاتجاهات الحديثة في علوم المكتبات والمعلومات، (ط 1). مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. عمان، ص 34.

5-7-مبررات وعوامل تبني المكتبة الإلكترونية:

- إن المبررات التي تستوجب إنشاء المكتبة الرقمية/الإلكترونية متنوعة بين ما هو اقتصادي وفني ومهني ومكاني وزماني، ويمكن توضيحها كما يلي:¹
- 1- ازدياد كلفة التعامل مع أوعية المعلومات التقليدية.
 - 2- تطوير أساليب التعليم، وخصوصا التعليم عن بعد، مما استوجب تطوير الخدمات المعلوماتية.
 - 3- النقص الحاد في ميزانيات المكتبات المخصصة لتأمين أوعية المعلومات وإدارتها.
 - 4- توفير الوقت والجهود للعاملين في المكتبات.
 - 5- إمكانية توفير الخدمة لأعداد كبيرة من المستفيدين بأقل تكلفة.
 - 6- انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات وتوافرها في المكتبات.
 - 7- سهولة تداول المواد الإلكترونية(الرقمية).
 - 8- حرص المكتبات على تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين.
 - 9- ازدياد كميات المعلومات بأشكالها الإلكترونية والرقمية.
 - 10- زيادة الوعي بالتقنيات والمعلومات من قبل العاملين في المكتبات.
 - 11- عدم قدرة المكتبات التقليدية على خدمة المستفيدين البعيدين عن محيط المكتبة، وعجزها عن فتح أبوابها في جميع الأوقات لخدمة المستفيدين، لاسيما الملحقين ببرامج التعليم عن بعد.
 - 12- المحافظة على أوعية المعلومات النادرة أو سريعة العطب، دون حجبها عن الراغبين فيها.

6-7-خصائص المكتبة الإلكترونية:

لقد تنبأ العديد من المختصين والباحثين في مجال المكتبات والمعلومات بأن الدور الذي ستقوم به المكتبات الإلكترونية سوف يتسع، حيث أكد "ولفرد لانكستر في مجمل كتاباته على تسارع الزحف الإلكتروني وظهور نظم المعلومات غير الورقية وأنها نتحرك الآن بسرعة وفي مد لا ينحسر نحو مجتمع بلا ورق. ونظرا للتطورات الهائلة في علوم الحاسوب وتقنية الاتصالات القادرة على تصوير نظام عالمي يمكن فيه تنفيذ تقارير البحوث ونشرها والإفادة منها، في جو إلكتروني خالص. وأنه لن تكون هناك الحاجة إلى الورق في هذا المجتمع.²

¹أبطوش، كمال. "المكتبة الجامعية العربية في ظل مجتمع المعلومات"، حتمية مواكبة الثورة التكنولوجية الرقمية، العربية 3000، ص45.

²ولفرد، لا نكستر. (1981) نظم استرجاع المعلومات، ترجمة حشمت قاسم. مكتبة غريب. القاهرة، ص.457 ص 458 نقلا عن سمية محمد الصباحي، المكتبة الإلكترونية دراسة نظرية، المركز الوطني للمعلومات، ص 25 وما بعدها بتصرف.

-ويرى جيمس طومسون أن المكتبات لها دور حيوي في العصر الإلكتروني وأن رسالتها في اختيار وتنظيم وتخزين وبت المعلومات ستبقى ذات أهمية عالية، بحيث يجب أن يطرأ على طريقة تنفيذ هذه الرسالة بعض التغيرات لكي تواصل طريقها¹.

- أما عاطف يوسف فقد ذكر مجموعة من مميزات وخصائص المكتبة الإلكترونية نذكر منها الآتي²:

(1) إن المكتبات الإلكترونية ستوفر للباحث كما كبيرا من البيانات والمعلومات وذلك لوجود الوسائط المتعددة الموجودة في المكتبة وإمكانية النفاذ، إلى وسائط أخرى من خلال مجموعة من الوصلات والروابط وذلك فيما يتعلق بالمعلومات المتوفرة على الشبكات.

(2) إمكانية السيطرة على أوعية المعلومات الإلكترونية بصورة سهلة وأكثر دقة وفاعلية. وذلك فيما يتعلق بالعمليات والإجراءات الفنية الخاصة بالاقتناء والتنظيم والترتيب والتخزين والاسترجاع والتحديث.

(3) استفادة الباحث من إمكانيات المكتبة الإلكترونية وذلك عند استخدامه لبرمجيات معالجة النصوص من قص ولصق ونسخ... إلخ، وكذا برمجيات الترجمة الآلية عند توفرها وكذا البرامج الإحصائية... وغيرها.

(4) يستطيع الباحث عند استخدام شبكات المعلومات تخطي الحواجز المكانية والزمنية.

(5) يمكن من خلال الشبكات أن يستفيد الباحث من خدمة البريد الإلكتروني. وكذلك المشاركة في المؤتمرات المرئية (عن بعد). والاتصال بالاختصاصيين والباحثين، وتبادل الرسائل والأفكار أثناء محاوراتهم.

(6) إمكانية نشر الأبحاث والإنتاج الفكري للباحثين وكذا نشر نتائج بحثهم فور الانتهاء منها. وقد أورد حسن حسين عددا من الخصائص المميزة للمكتبات الإلكترونية نذكر منها³:

- 1- انخفاض وقلة تكاليف إنتاج الوسائط الإلكترونية، حيث أن تكلفة إنتاج هذه المواد تكاد تكون صفر لأن وضع نسخة واحدة في جهاز مركزي يمكن أن تتاح لجميع المستفيدين.
- 2- تخطي حواجز المكان والزمان حيث أصبح بإمكان المستفيد أن يحصل على المعلومات التي يحتاجها وهو في بيته أو في مقر عمله أو في أي مكان وفي أي وقت.
- 3- إمكانية ربط المستفيد بمصادر في مكتبات أخرى وإتاحة مقتنياتها وذلك من خلال مجموعة من الروابط والاتفاقيات التعاونية.

¹الازم، المالكي، مجبل. (2005) المكتبة الإلكترونية في البيئة التكنولوجية الجديدة. الوراق للنشر، ص 7 و 8.

²عاطف، يوسف، مصدر سابق، ص 6 و 7.

³حسن، حسين، لماذا المكتبات الرقمية www.librariannet.com

7-7- فوائد المكتبة الإلكترونية:

- قبل الخوض في ذكر فوائد المكتبة الإلكترونية لا بد من التطرق إلى فوائد مصادر المعلومات الإلكترونية والتي تشكل الأساس لهذه المكتبات الإلكترونية ومن هذه الفوائد¹:
- 1- إن التعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية سيؤمن الحصول على معلومات غزيرة في شتى المجالات.
 - 2- الاقتصاد في النفقات من خلال:
 - أ- الاقتصاد في نفقات شراء الكتب أو الاشتراك في الدوريات والتي لا تتناسب في إعدادها مع احتياجات المستفيدين.
 - ب- الاقتصاد في النفقات الخاصة بإجراءات التزويد وطلب المعلومات من الناشرين ومراسلتهم وأجور الشحن والنقل ومن ثم التجليد..... وغيرها.
 - 3- إن التعامل مع مصادر المعلومات الإلكترونية سيحل مشكلة ضيق المكان التي تتطلبها مصادر المعلومات التقليدية.
 - 4- تمكين المستفيد من إمكانيات البحث الكبيرة ،وذلك من خلال قواعد عديدة للربط بالموضوع الواحد وكذا السرعة والدقة في الخدمات المقدمة.
 - 5- تستطيع المكتبة الإلكترونية أن توفر للمستفيد سبل الوصول إلى مصادر المعلومات الغير المتوفرة على الورق مثل أوراق المؤتمرات.
 - 6- إن مصادر المعلومات الإلكترونية لم تعد تقتصر على المطبوعات، بل تعدتها إلى المصادر غير المطبوعة كالمواد السمعية والبصرية.
 - 7- إن مصادر المعلومات الإلكترونية قد غيرت من طبيعة عمل أمين المكتبة التقليدية إلى أخصائي معلومات. يشارك المستفيد ويرشده إلى الحصول على المعلومات التي يحتاجها وكذا الاتصال مع قواعد البيانات أو البحث في القواعد المتاحة.
- وهكذا تظهر فوائد المكتبات الإلكترونية والتي نجملها في التالي²:
- 1- الإقلال من التعامل الفعلي مع الأشياء بنفسها كأن تستخدم الكتاب نفسه دائما ولمرات عدة حتى يبلى.
 - 2- إعطاء القدرة لعدة أشخاص على استخدام مصدر المعلومات نفسه أو مراجعته في الوقت نفسه.
 - 3- إعطاء القدرة لمراجعة محتويات مصادر المعلومات من أماكن متفرقة كالمنزل أو المكتب أو أي مكان آخر خارج مبنى المكتبة.
 - 4- توفير الفرصة لاستثمار أفضل للأموال المصروفة، ما يعني زيادة في فاعلية الأموال المصروفة.

¹ السامرائي، إيمان، فاضل. (1993). "مصادر المعلومات الإلكترونية وتأثيرها على المكتبات"، المجلة العربية للمعلومات، ع 1، ص 69 – 71.

² حسن، عواد، السريحي، ناريمان، خالد، حبيش، المصدر السابق، ص 205.

أما أبو بكر الهوش فقد زاد الفوائد التالية¹:

- 1- المحافظة على الأشياء النادرة والسريعة العطب دون حجب الوصول إليها عن الراغبين في دراستها.
- 2- سهولة الاستخدام، فعند تحويل الكتب إلى الشكل الإلكتروني فإن ذلك سيساعد في استرجاعها في أقل جهد ووقت ممكن.

7-8- العاملون في المكتبات الإلكترونية:

لقد أثرت التقنيات في جانب المعلومات وأحدثت تحولات جذرية في وسائل حفظها ومعالجتها وفي الوسائط التي تنقلها، كما غيرت في أشكال تنظيم تبادلها. وقد أثرت هذه المستجدات على عمل المكتبي، فلم تعد مهنة أمين المكتبة هي الوظيفة الوحيدة في عالم المعلومات المعاصر بل تنوعت مهامه وبدأت تشكل اختصاصات جديدة بتسميات مختلفة ومتعددة تتناسب مع متطلبات الخدمات التي يحتاجها العصر الإلكتروني، ومن هذه التسميات: مستشار معلومات، مدير معلومات، وسيط معلومات، مهندس المعرفة، أمين مكتبة المستقبل، وبهذا يكون مطلوب من أمين مكتبة المستقبل أن يكون مرشدا ومدربا للمستفيدين على استخدام المصادر الإلكترونية والبحث في المصادر غير المعرفة للباحثين. وتحليل المعلومات وتوفير الإحاطة بالمصادر...إلخ.

ويرى بعض الخبراء والباحثين أن من أهم الوظائف التي سيقوم بها أمين المكتبة الإلكترونية تشمل²:

- 1- استشاري معلومات حيث يعمل على مساعدة المستفيدين وتوجيههم إلى بنوك ومصادر المعلومات الأكثر استجابة لاحتياجاتهم.
- 2- تدريب المستفيدين على استخدام المصادر والنظم الإلكترونية. وإكسابهم المهارات في مجال استخدام هذه التقنيات.
- 3- معالجة المعلومات وتفسيرها وترجمتها وتحليلها وتقديمها للمستفيدين.
- 4- البحث في مصادر غير معروفة للمستفيد وتقديم نتائج البحث.
- 5- مساعدة المستفيد في استثمار شبكات المعلومات للحصول على المعلومات والمعارف المتاحة بأشكالها الإلكترونية.

¹ أبو بكر، محمود، الهوش. (2002) التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجمع المعلومات، ص 178-179 بتصرف.

² لازم المالكي، مجبل. (2001) الاتجاهات الحديثة في علوم المكتبات والمعلومات، (ط 1). مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. عمان، ص 38-40.

ولكي يستطيع أمين المكتبة الإلكترونية القيام بهذه المهام فإن ذلك يتطلب تأهيله وإعداده لكي يتلاءم مع هذه المهام والواجبات وهذه بعض المتطلبات التأهيلية الواجب توفرها في أمين المكتبة الإلكترونية وهي كالتالي¹:

- 1- المعرفة التامة بالمصادر المقروءة آليا وكيفية استغلالها.
- 2- المعرفة الجيدة بسياسات وإجراءات التكتشف وبناء خصائص المكانز المستخدمة لقواعد المعلومات.
- 3- المعرفة الجيدة بلغات الاستفسار واستراتيجيات البحث.
- 4- تحقيق أقصى قدر من التفاعل مع المستفيدين.
- 5- المعرفة الجيدة بتقنيات الاتصال.

7-9-مراحل التحول نحو مكتبة الكترونية:

إن فكرة تحويل مكتبة تقليدية قائمة في الواقع إلى مكتبة إلكترونية تختلف عن إنشاء مكتبة إلكترونية لا وجود لها، سواء من حيث الهدف المرسوم للمكتبة والوظائف المطلوب إنجازها أو التجهيزات والمقتنيات التي تخزنها وإذا أردنا معرفة كيف يمكن التحول من مكتبة تقليدية إلى مكتبة إلكترونية سنجد أن هذه العملية تمر بثلاث مراحل وهي:²

1-المرحلة الأولى:

وتسمى هذه المرحلة بالمرحلة التجريبية، حيث يتم فيها تكثيف الجهود والطاقات لإعداد شبكة حاسبات آلية تنظم العمل فيها بواسطة خادِم عالي الأداء يتم تشغيلها ببرمجيات منتقاة لكي نقوم بربط الوظائف الأساسية للمكتبة والمتمثلة في الإعارة والتزويد والفهرسة بالاتصال المباشر والتعامل مع قواعد المعلومات داخل المكتبة وخارجها. فضلا عن تدريب المكتبيين الفنيين والارتقاء بمستويات أدائهم. وكذا تزويد المكتبة بمصادر المعلومات الإلكترونية.

2-المرحلة الثانية:

وتسمى بمرحلة الدعم الفني، حيث سيتم التركيز فيها على كشف مواطن الضعف التي قد تبرز خلال تطبيق المرحلة الأولى. ومن ثم علاجها، إلى جانب مواصلة تزويد المكتبة بالمصادر الإلكترونية. و التقييم الدوري للخدمات التي ستقدمها المكتبة من جميع جوانبها.

¹ لازم المالكي، مجبل. (2001)، المصدر السابق، ص 19.

²موريس، أبو السعد، ميخائيل. (2000). "النظم الرقمية وإسهاماتها في النهوض بخدمات المكتبات المتخصصة". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية م.ج.6. ع 2001.ص 142.

3-المرحلة الثالثة:

وفي هذه المرحلة يتم ربط المكتبة وقواعد المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات المناظرة لها على المستوى المحلي والدولي، حيث يجب في هذه المرحلة أن نقوم بتطوير شامل للنظام الذي يجب أن يضم العناصر الآتية:
أ-البدء في تقديم خدمات المكتبة الإلكترونية.
ب-تتمية مصادر المعلومات على نطاق واسع.
ج-الحفظ الآلي للأوعية الإلكترونية وحماية محتوياتها.
د-استثمار إمكانات الشبكة في تلبية الاحتياجات المتنوعة وتوسيع منافذ الاتصال مع شبكات المعلومات العالمية.

أما عن أهم الاحتياجات التي يتوجب تحضيرها عند التحول للمكتبة الرقمية فقد أشار عبد الوهاب محمد أبو الخيل أستاذ علوم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك سعود مجموعة من الاحتياجات نذكر منها ¹:

- 1- احتياجات قانونية، حيث يتوجب على المكتبة عند تحويل موادها النصية من تقارير وبحوث ومقالات وغيرها إلى أشكال إلكترونية، الحصول على إذن خاص من صاحب الحق عملاً بقوانين حقوق الطبع والحماية الفكرية.
- 2- احتياجات من أجهزة تقنية خاصة بتحويل مواد المعلومات من تقليدية إلى رقمية بالإضافة إلى أجهزة الحاسبات والاتصالات.
- 3- احتياجات من برامج الربط والاسترجاع.
- 4- احتياجات من أطر بشرية وفنية مؤهلة وقادرة على التعامل مع هذه التقنيات الحديثة.
- 5- احتياجات مالية تساعد على تنفيذ المشروع وتشغيله.

7-10-الصعوبات التي تواجهها المكتبات الإلكترونية ومقترحات حلها :

على الرغم من أهمية المكتبات الإلكترونية في المرحلة الراهنة ،كون هذه المكتبات تحوي مصادر ومعلومات ومراجع قد لا توجد لها نسخ ورقية، إلا أن الأمر لا يخلو من وجود بعض الصعوبات التي تقف في طريق قيام المكتبات الإلكترونية على الوجه المطلوب. وهذه الصعوبات قد تكون من جانب المستفيدين أو من جانب المكتبة نفسها. ويمكن أن نلخص هذه الصعوبات في الآتي:

¹مستقبل المكتبة الرقمية في المملكة العربية السعودية /www.informatics.gov.sa/ (اضطلع عليه يوم 28/08/2015).

أولاً: صعوبات تواجه المكتبات الالكترونية:

هناك بعض الصعوبات التي تواجه المكتبات الالكترونية وتمنعها من القيام بمهامها وواجباتها على الوجه الأمثل منها:¹

- 1- قلة خبرة أمناء المكتبة في إدارة هذه التقنية.
 - 2- قلة المخصصات والموارد المالية المتاحة للمكتبة. وذلك من أجل توفير كافة التجهيزات المختلفة.
 - 3- عدم توافق برامج المكتبة مع برامج التشغيل.
 - 4- المشكلات الفنية التي تتعلق بالوصول إلى المواقع ذات الصلة، والمتاحة على الشبكات.
 - 5- الحاجة الماسة إلى تصنيف وتوصيف المواقع المتاحة على الشبكة، لبيان كم ونوع المعلومات المتوفرة منها والموضوعات التي تتناولها وتحديث هذه الخدمة.
 - 6- قلة الإعداد والتدريب للمكتبيين على استخدام التقنيات الحديثة، وعدم مواكبتهم لآخر المستجدات والتطورات الحاصلة في هذا المجال.
- ويمكن أن نزيد مجموعة من الصعوبات والمشاكل يمكن أن نتوقعها عند تنفيذ مشروع المكتبة الرقمية وهي:

- 1- مشكلة التكاليف الباهظة من أجل التحول من مكتبة تقليدية إلى مكتبة الكترونية.
- 2- قضية حقوق الطبع والملكية الفكرية، فإن عملية طلب الإذن من صاحب العمل قد يحتاج إلى وقت أطول وجهود للحصول على الموافقة، فضلاً عن احتمالية أن يقابل صاحب العمل الطلب بالرفض.
- 3- عدم وعي المستفيد بأهمية الاستفادة من التقنية الحديثة.

ثانياً: صعوبات تواجه المستفيدين:

عند استخدام المستفيدين والباحثين للمكتبات الإلكترونية فإنه بالتأكيد سوف يواجه مجموعة من الصعوبات يمكن إجمالها في الآتي:²

- 1- عدم رغبة المستفيد في استخدام التقنيات الحديثة وذلك لجهله بكيفية استخدام هذه التقنيات وكذا الخدمات المتاحة فيها.
- 2- عدم قدرة المستفيد على استخدام الحاسوب.
- 3- التطورات السريعة والمتلاحقة في عالم الحاسوب والاتصالات قد تعيق الباحث من الاستفادة منها كونه يجهل آخر التطورات المستجدة.

¹ ينظر كلا من:

- لازم المالكي، مجبل. (2001) الاتجاهات الحديثة في علوم المكتبات والمعلومات. المصدر السابق، ص 84-85 بتصرف.

- أبو بكر، الهوش، مصدر سابق، ص 10-12 بتصرف.

² عاطف، يوسف، المصدر السابق، ص 8-13.

4- قلة الأجهزة المخصصة للباحثين، ما يضطرهم للانتظار فترات طويلة حتى تتاح لهم الفرصة لاستخدامها.

5- الحواجز اللغوية قد تمنع المستفيد من الاستفادة من المواد المتاحة في المكتبة.

6- عدم معرفة المستفيد بالمصطلحات الدالة على الوثيقة، وهذا سيؤدي إلى قلة عدد الوثائق المسترجعة.

7- عدم قدرة المستفيد على الوصول إلى محتويات المواقع، كونها لا تتيح المعلومات المتوفرة لديها إلا بعد دفع اشتراكات.

8- عدم الدقة في استرجاع الوثائق والموضوعات التي يحتاجها المستفيد، إذ ليس كل ما ينشر إلكترونياً هو من النوع الجيد. فهناك بعض المعلومات الرديئة والتي تنشر لغرض الترويج والدعاية.

9- جهل المستفيد بأفضل محركات البحث لموضوعاتهم والمتوفرة على الشبكة. بعد أن تطرقنا إلى أهم الصعوبات التي تواجهها المكتبات الإلكترونية أو تواجه المستفيد من استخدام هذه المكتبات هناك بعض المقترحات التي قد تساهم في حل هذه المشكلات ويمكن حصرها في الآتي:

لـ توعية الباحثين بأهمية استخدام تقنية المعلومات والاتصالات.

لـ إتاحة فرص أوفر للباحثين للتدريب في مجال الحاسب وشبكات المعلومات.

لـ توفير الأجهزة والبرمجيات والمعدات الكافية كما ونوعاً، وإتاحتها مجاناً أو بأقل تكلفة.

لـ تأهيل وتدريب العاملين على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات، وكيفية تقديم الخدمات للباحثين من خلالها والعمل على إحاطتهم بكل ما هو جديد في هذا المجال.

لـ العمل على ربط عدد من حواسيبها مع شبكات المعلومات المناسبة، وأن تكون لها مواقع على الشبكة وأن يكون هناك تعاون مع مكتبات مماثلة بهذا الخصوص.

لـ العمل على إعداد قوائم بالمواقع المتخصصة ومن ثم توزيعها على الباحثين من خلال خدمة الإحاطة الجارية.

لـ العمل على حصر جميع الوثائق الإلكترونية ذات الصلة المباشرة باهتمامات الباحث وإحاطته بكل ما هو جديد.

لـ العمل على ترجمة الوثائق ذات اللغات المختلفة وإعداد المستخلصات لها.

7-11- تجارب في المكتبات الالكترونية:

◀ على المستوى الدولي:

1- مكتبة الأعمال والصناعة والعلوم في نيويورك:¹

"تغطي هذه المكتبة اهتمامات الجماعات العلمية والأعمال الصناعية حيث بلغت كلفة إنشائها 100 مليون دولار وتتضمن المكتبة مركزا للمصادر الإلكترونية الذي يرتبط بشبكة مؤلفة من 70 محطة عمل، توفر النفاذ إلى أكثر من 100 قاعدة بيانات مشغلة بواسطة الأقراص المتراسة (CD-Rom's) وإلى ملفات وصحف ونصوص كاملة في الأنترنت ويوفر النفاذ إلى رابطة الشبكة العاملة (WWW) إضافة إلى 110.000 عنوان دورية ومجموعة شاملة من براءات الاختراع وحوالي مليون مادة من المصغرات تؤلف معظم مواد المعاهد العلمية والأعمال".

2- المكتبة العامة في سان فرانسيسكو:

"وقد بلغت كلفة إنشاء هذه المكتبة 140 مليون دولار، وهي مرتبطة بشبكة حاسوبية كبيرة مؤلفة من 1100 محطة عمل توفر النفاذ إلى الأنترنت، وتحتوي على أدلة منتجات الوسائط المتعددة (Multi Media) كما تتضمن مركز اكتشاف إلكتروني للأطفال وتوفر النفاذ إلى قواعد البيانات النصية والرقمية، وتقارير الأمم المتحدة الإحصائية وتقارير في العلوم التطبيقية والملخصات التكنولوجية وتستقبل يوميا أكثر من 6000 شخص".

◀ على المستوى العربي:

وإذا انتقلنا إلى الوطن العربي سوف نجد بعض التجارب نذكر منها:

1- موقع الوراق www.alwaraq.com

وهذا الموقع يضمن أمهات الكتب للتراث العربي.³

2- موقع الموسوعة الشعرية www.cultural.org.ae

ويضم هذا الموقع كل ما قيل في الشعر العربي منذ الجاهلية وحتى عصرنا الحاضر.⁴

3- موقع مرايا الثقافة www.maraya.net

ويهدف هذا الموقع إلى جمع الإنتاج الأدبي العربي المعاصر من شعر وقصة.⁵

¹ حسن، عواد، السريحي و ناريمان، خالد، حميش، المصدر السابق، ص 220.

² المصدر السابق، ص 225.

³ موقع الوراق www.alwaraq.com

⁴ موقع الموسوعة الشعرية www.cultural.org.ae

⁵ موقع مرايا الثقافة www.maraya.net

المبحث الثاني : تنظيم المكتبات

مقدمة :

إن الانفجار المعرفي الذي عرفه عالمنا المعاصر، انعكس على المكتبات وأصبح لزاما علينا اتخاذ كافة التدابير اللازمة لتنظيم مجموعاتها، ووضع أنظمة تسير عليها في بناء هذه المجموعات وتنميتها وتوثيقها، بل وفي طريقة الاستفادة منها (الخدمة المرجعية) لذا كان التنظيم ضرورة ملحة. ويقصد به كافة الإجراءات التي تسمح لنا بالاستفادة من مقتنيات المكتبة. وسوف أركز في عمليات التنظيم على العمليات الفنية الأساسية، مع الإشارة إلى باقي العمليات المساعدة لأن موضوع الأطروحة يركز على الجودة الشاملة في الخدمات المكتبية لا على العمليات التنظيمية للمكتبات، وهذه العمليات يمكن حصرها أساسا في عمليتي الفهرسة والتصنيف، فمعظم المكتبات تقوم بهما وإلا انقلبت إلى مخازن لا فائدة منها، فهما تسهلان عمل المكتبيين وتيسران مهمة المستفيد. وكلما كانتا موحدتين بين المكتبات ذات الأهداف الموحدة، التي تقوم بوظائف متشابهة، كلما كان ذلك ميسرا للتخطيط للخدمات التعاونية بين المكتبات.

إن الفهرسة هي أهم عملية تنظيمية مكتبية مع العلم أنها والتصنيف مرتبطتان، إذ يطلق أحيانا على التصنيف الفهرسة الموضوعية ويمكن بالتالي أن يدرج ضمنها، لكن الشائع بين المكتبيين الحديث عن الفهرسة في باب مستقل لذا أثرت اتباع خطوهم مع تبيان أوجه الترابط بينهما. هذا بالإضافة إلى الحديث عن باقي العمليات التوثيقية الأخرى والمساعدة لها كالتكثيف والتكثيف والاستخلاص...

1-الفهرسة:

كانت المكتبات قبل الثورة المعلوماتية محدودة في مواردها ومقتنياتها، بحيث يمكن لأمين المكتبة تحديد مكان وجود كتاب ما معتمدا على ذاكرته وأدواته البسيطة، بيد أنها الآن وبعد هذه الثورة المعلوماتية الحالية أصبحت مهمة صعبة، بل مستحيلة إذ أصبحنا أمام مكتبات مليونية يصعب على أية ذاكرة بشرية أن تحدد مكان وجود كتاب معين داخلها. فضلا عن الإحاطة بما يوجد بها من كتب لمؤلف معين أو في موضوع بالذات، وبالتالي كان لابد من إعداد واتخاذ الوسائل للسيطرة الكاملة على ما يوجد بها من أوعية للمعلومات وتحديد مكان وجود كل منها بدقة متناهية، لتيسير الوصول إلى أي وثيقة بأسرع ما يمكن وبأقل جهد. هذه السبل التي تصطنع للسيطرة الكاملة على أوعية المعلومات داخل المكتبة تعرف فنيا ومهنيًا بـ **الفهرسة**، والأدوات التي تنتج عن هذه العمليات بـ **الفهارس**، ويطلق على من يقومون بهذه العمليات ويعد تلك الأدوات **المفهرسون**.

فما معنى الفهرسة؟ وما أنواعها وما أشكال الفهارس؟

1-تعريف الفهرسة:

أ-الفهرسة لغة:

لقد تم تداول مصطلح الفهرسة في معرض الشرح لمصطلح الفهرس بالكسر وهو "الكتاب الذي تجمع فيه الكتب، وهو ليس بعربي محض، بل معرب عن كلمة فارسية هي فهرست. وقد اشتقوا منه الفعل فقالوا فهرس كتابه فهرسة" فالفهرسة إذن هي العملية الناتجة عن فعل فهرس.

ولم أقف على معنى شاف لهذا المصطلح إلا عند الفيروز آبادي بينما أهمله تماما الجوهري¹.

ب-الفهرسة اصطلاحاً :

لقد تعددت تعريفاتها لدى أهل الاختصاص ونذكر منها :

- هي عملية تحديد المسؤولية عن وجود الكتاب وتبيان الملامح المادية له، إنه بيان بالمواد المكتبية الموجودة بالمكتبة مرتباً وفق ترتيب معين ومحتويها على مجموعة من المداخل وهو بمثابة مفتاح لمكتبة معينة².
- تلك العملية التي تهم إعداد أوعية المعلومات التي تحتويها المكتبة إعداداً فنياً لتكون في متناول القارئ بأيسر جهد وأقل وقت ممكن³.
- وصف المواد التي تقتنيها المكتبة وصفاً خارجياً وداخلياً دقيقاً، بحيث ييسر تكوين صورة مصغرة عن أي منها سلفاً، كما ييسر الوصول إلى أيها داخل المكتبة وتحديد مكانها بدقة، لتوفير وقت الباحث وجهده وهذا ما يجعل الفهرسة عصب العمل المكتبي في العصر الحديث⁴.
- الفهرسة تشرح المواد التي تقتنيها المكتبات وتصفها من الناحية الشكلية⁵.

من خلال التعاريف السابقة يتضح أن الفهرسة ورغم تعدد تعاريفها إلا أنها جميعاً تتفق على أنها تلك العملية التي تصف المحتوى المادي والموضوعي للوثيقة والمقصود

¹ الفيروز آبادي، تاج العروس من جواهر القاموس، فصل الفاء باب السين، ص 211.
² الشريف، عبد الله. (1983) المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. المنشأة العامة للنشر والتوزيع والإعلان. طرابلس، ص 204.

³ حسن، صالح، عبد الله، إسماعيل، إبراهيم، أمين، الورعني. (1999) الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد - الفهرسة - التصنيف، الوراق، عمان الأردن، ص 109.

⁴ بدوي، محمد، أحمد، عبد الله العلي. (1998). "الفهرسة الموضوعية"، (سلسلة تبسيط علوم المكتبات): المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب، الكويت، ص 6.

⁵ شرف الدين، عبد الوهاب. (2001) المدخل إلى المكتبات والمعلومات، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية. مصر، ص 48.

بالمحتوى المادي، شكل الوثيقة الخارجي بينما يراد بالمحتوى الموضوعي، الموضوع الذي تعالجه وهكذا تتكشف لنا أنواع الفهرسة.

2-أنواع الفهرسة :

إذا كانت وظيفة المكتبة هي إمداد القارئ بالكتب التي يحتاجها حين يقصدها، فإن الفهرس هو تلك الأداة التي تقوم بدور حلقة الوصل بين احتياجات القارئ ومصادر المكتبة، طبعا معية وسائل وتقنيات أخرى كالتنصيف وغيره، إلا أن الفهرس أكثر أهمية من هذه الوسائل لأنه الأكثر استعمالا وشمولا وإحكاما. والفهرس هو نتاج عمليات الفهرسة وهكذا يتضح لنا ومن خلال التعاريف التي سيقى، أن الفهرسة تهتم بوصف المواد المكتبية على مستويين داخلي وخارجي وهذا ما يجعل الفهرسة تنقسم إلى قسمين: فهرسة وصفية: تنصب على ما هو خارجي، وأخرى داخلية : تنصب على ما بداخل هذه المواد من مواضيع وهي الفهرسة الموضوعية.

أ-الفهرسة الوصفية :

وهي التي تهتم بوصف الكيان المادي لأوعية المعلومات ليسهل على القارئ التعرف عليها وتمييزها عن غيرها.

ب-الفهرسة الموضوعية :

وهي التي تهتم بوصف الكيان أو المحتوى الفكري للكتب وغيرها من أوعية المعلومات بحيث يمكن تجميع الكتب أو الوثائق ذات الموضوعات أو رؤوس¹ الموضوعات الموحدة أو المتقاربة في الفهرس.

● أهداف الفهرسة الموضوعية

للفهرسة الموضوعية حسنات جمة داخل المكتبة من بينها :

- 1-تبيان ما يوجد من أوعية معلومات تبحث في موضوع واحد .
- 2-بيان ما يوجد من أوعية معلومات لمؤلف أو مترجم أو محقق معين.
- 3-بيان ما يوجد من أوعية أو وثائق صدرت عن سلسلة معينة والكتب التي أصدرتها السلسلة.

إن الفهرسة الوصفية وأختها الموضوعية تتكاملان معا لتحقيق هدفهما الأسمى وهو تقريب الوثيقة من المرتفق، ولذلك فقد ظهرت أشكال للفهرس، فما هي هذه الأشكال، وما مميزات كل منها؟

¹رأس الموضوع هو الكلمة أو الكلمات التي تعبر عن موضوع الكتاب أو الوثيقة والذي يمكن أن تتجمع تحته في الفهرس وتتمثل فيما بعد مداخل للموضوع المبحوث عنه وترتب هذه الرؤوس هجائيا.

3- أشكال ومميزات الفهرس

3-1- الفهرس الكتاب¹:

وهو الذي ينشر على هيئة الكتاب المخطوط أو المطبوع ويتميز هذا الفهرس بسهولة استخدامه وسهولة الحصول عليه ونقله من مكان لآخر خارج المكتبة وليس هنالك شكل للفهارس يمكن أن ينافس بنجاح هذا الفهرس بالنسبة لخدمة الطلبة الباحثين.

• عيوبه:

لا يمثل مجاميع المكتبة، إنما يقف في تمثيله عند تاريخ نشره ولهذا يحتاج إلى أن تصدر له ملاحق دورية للإضافات الجديدة التي اقتنتها المكتبة.

3-2- الفهرس المحزوم²:

شكل جديد وابتكار إيطالي بدأ استخدامه في المكتبات في الربع الثالث من القرن التاسع عشر، وهو شكل وسط بين البطائقي والكتاب. فهو فهرس بطاقي على شكل كتاب، إذ يتكون من جذاذات ورقية سميكة (5x3 بوصة)³ ويمكن استعمال مقاسات أكبر من ذلك (5x8) أو (6x4) ويسجل على هذه الجذاذات البيانات الخاصة بكتاب واحد وتحزم الجذاذات بعد ترتيبها ترتيباً هجائياً في غلاف مقوى يمكن فتحه وغلقه لإضافة جذاذات جديدة أو حذف تلك التي تمزقت لإعادة كتابتها. ويتراوح كل جزء من أجزاء الفهرس المحزوم بين (500 و 600 جذاذة).

• عيوبه :

- تضخم عدد أجزائه في المكتبة الكبيرة
- سهولة تمزق الجذاذات، إذ هي أقل متانة من البطاقات

3-3- الفهرس البطاقي⁴:

"انتشر هذا النوع من الفهارس منذ بداية القرن العشرين. خاصة بعد أن أصدرت مكتبة الكونغرس البطاقات المطبوعة. وهو يتكون عادة من بطاقات ذات الحجم الدولي (5x3 بوصة). وتحمل كل بطاقة مدخلا مستقلا وتجمع هذه البطاقات تبعا للترتيبات

¹ الهمشري، عمر، ومصطفى عليان ربحي. (1996) أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. دار الشروق. عمان. ص : 304 بتصرف.

² المصدر نفسه، ص 310. بتصرف.

³ بوصة : وتعني إنش INCH وحدة قياس للطول في نظام الوحدات الإنجليزية وما يزال الإنش متداولاً في الولايات المتحدة الأمريكية وهي تساوي تقريباً (2.54 سم).

⁴ الهمشري، عمر، ومصطفى عليان ربحي. (1996) أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. دار الشروق. عمان، ص 13.

المطبقة بالمكتبة في أدراج معدنية أو خشبية مصممة لهذا الغرض وتسمى صندوق الفهارس. ويسمح هذا الفهرس بإضافة عدد غير محدود من البطاقات ويحمل الدرج الواحد حوالي ألف بطاقة، والدرج مزود بعمود معدني لتثبيت البطاقات المثقوبة من أسفلها. واللون الأبيض هو اللون المفضل للبطاقات، ويمكن استخدام ألوان أخرى للبطاقات الإرشادية وغيرها ويستخدم هذا النوع في مكتبة خزانة القرويين والخزانة الواسطية أو ما يعرف بدار الثقافة، وكذا عدد من مكتبات الكليات بجامعة سيدي محمد بن عبد الله بفاس خصوصا كلية الآداب ظهر المهرارز، ويعتبر هذا الشكل أحسن تلك التي عرضتها، وأقلها عيوباً.

3-4- الفهرس المحوسب :

هو الذي يعتمد على استخدام الحاسبات الإلكترونية حيث تختزن أوصاف أوعية المعلومات على أقراص مدمجة وتعرض على المنفذ استجابة لطلب المستفيد والذي يمتاز ب :

- سهولة استخدامه من قبل المرتفقين.
- سرعة الحصول على النتائج وتنوعها.

عيوبه:

- يتطلب تجهيزه المرور بسلسلة طويلة من العمليات.
- تعرضه للعطب خصوصا إذا لم يكن المرتفق على دراية بكيفية استخدامه.

4-أنواع الفهارس¹

لما كان الفهرس هو المرآة أو المنظار الذي يرى به القارئ مقتنيات المكتبة ويحدد مكان كل منها في البحث عن عنوان بعينه أو أعمال مؤلف معين أو مادة علمية في موضوع بالذات. أو حتى معلومات ببليوغرافية². عن كتاب معين، كان لابد من تنوع الفهارس لمقابلة متطلبات القراء واحتياجاتهم فكانت خمسة فهارس بمدخل مختلفة :

- 1-فهرس المؤلفين : وهو الذي ينتظم في سياق هجائي واحد وحسب أسماء المؤلفين.
- 2-الفهرس الموضوعي : وهو الذي يحلل مقتنيات المكتبة تحليلا موضوعيا، ويرتب المفردات تبعا لرؤوس الموضوعات ترتيبا هجائيا.
- 3-الفهرس القاموسي : إنه الفهرس الذي تنخرط فيه الفهارس السابقة بحيث تنظم في سياق هجائي واحد .
- 4-فهرس العناوين : وهو ينتظم في سياق هجائي واحد حسب عناوين الوثائق.

¹ الهمشري، عمر، ومصطفى عليان ربحي. (1996) أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. مرجع سابق، ص 13-14. بتصرف

² هو ما يسمى بالإعلام الببليوغرافي كأن يطلب المرتفق تاريخ نشر كتاب محدد أو ناشره أو مكان نشره أو عدد صفحاته.

5- الفهرس المصنف : وهو الذي ترتب فيه البطاقات ترتيبا منطقيا وفقا لنظام التصنيف الذي اعتمدته المكتبة ويفيد هذا الفهرس في المكتبات المتخصصة، ومن عيوب هذا الفهرس أن القارئ لا يستطيع استخدامه دون معرفة خطة التصنيف المستعملة في المكتبة، لذا يحتاج إلى أن يعد له كشف هجائي بكل المواضيع ليسهل الوصول إليه. لقد كان للثورة المعلوماتية التي مست أيضا المجال البيبليوغرافي تأثير إذ ظهر نوع جديد من الفهارس وهو "الفهرس المباشر" إذ يرتبط بالقواعد البيبليوغرافية للمكتبة أو مراكز المعلومات والتي يمكن للمرتفقين¹ الدخول إليها عبر موقع المؤسسة عبر الأنترنت.

5-أنواع بطاقات الفهارس

هنالك أنواع مختلفة من أنواع الفهارس المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات والتي يعتبر كل واحد منها مدخلا ومفتاحا لمعرفة مدى توفر وثيقة أو مادة مكتبية في المكتبة ومكان وجودها وفيما يلي هذه الأنواع² :

◀ البطاقة الرئيسية : وتشمل المدخل الرئيسي للكتاب في الفهرس سواء أكان هذا المدخل بالمؤلف أو بالعنوان باعتبارهما أصلا بيانات الوصف في تحديد ذاتية الكتاب. وعادة ما تحتوي هذه البطاقة على أوفى البيانات الوصفية.

◀ البطاقة الإضافية : بطاقة إضافية تبرز الملامح المختلفة للمطبوع وتعين على التعرف عليه بدون المدخل الرئيسي. ومن أهم البطاقات الإضافية:

- بطاقات العنوان : إذا كان المدخل الرئيسي هو المؤلف.
- بطاقات المشتركين في التأليف أو المعاونين في إعداد نص بالتحليل أو الجمع أو الترجمة.

- بطاقات رؤوس الموضوعات : المختلفة التي تحدد مضمون الكتاب كله أو بعضه، وأمر هذه البطاقات الإضافية متروك للمفهرس يعد منها ما يكون في تقديره وافيا لتوثيق المطبوع أو الوثيقة وتحقيق الفائدة المتوخاة من الفهرس.

◀ البطاقة التحليلية : تستخدم لتحليل محتويات المجلد الذي يشمل مجموعة أعمال مختلفة تجمعها وحدة بيبليوغرافية، كما أنها تشمل على مدخل لجزء من كتاب أو عمل ضمن مجموعة قد تكون باسم المؤلف أو العنوان أو الموضوع. وتشمل البطاقة بالإضافة إلى المدخل الجزء المحيل على البيانات الوصفية، التي تبين مكان هذا الجزء بالنسبة للعمل الذي يحتويه.

◀ بطاقة الإحالات : هي التي تحيل القارئ من مدخل لآخر في الفهارس، وذلك باستخدام وسائل التوجيه (أنظر – أنظر أيضا ...).

¹ المقصود بهم كل من القراء أو الباحثين أو رواد المكتبات.

² فسواناثان . (1970) الفهرسة : أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية، ترجمة قاسم حشمت ومحمد فتحي عبد الهادي ، القاهرة جمعية المكتبات المدرسية ص 22. بتصرف

ويوجد نوعان من الإحالات في حالة (أنظر) : إحالة تحيل من اسم إلى آخر ثم اعتماده في الفهرس كمدخل

مثال : - العقاد أنظر عباس محمود العقاد

أما في حالة (أنظر أيضا) فإنها توجه القارئ إلى المداخل الأخرى في الفهرس ذات الصلة بالمداخل المرتبطة بها.

مثال : - البيولوجيا أنظر أيضا علم الأحياء

- الاقتصاد الوطني أنظر أيضا الفلاحة.

﴿ البطاقات الموحدة : هي بطاقة توفير الجهد والوقت والمال، فهي تقضي على فهرسة الكتاب وتختصر الزمن الذي تستغرقه عملية الفهرسة وإعداد البطاقات المتنوعة لكل كتاب وتقلل من تكاليف إعداد الفهرس التي تتزايد كلما تضخم حجمه كما تساعد على التوحيد القياسي لعملية الفهرسة، وتضمن لها مستوى عال في المكتبات المختلفة.

6-عناصر البطاقة :

تتكون البطاقة من :

أ-الرأس: المدخل الرئيسي للبطاقة ويكون باسم المؤلف أو الهيئة أو بالعنوان بالنسبة للأعمال التي لا يمكن التحقق من مؤلفيها.

ب-جسم البطاقة : وهو الجزء الذي يلي الرأس. ويحمل البيانات الوصفية للوثيقة ويتكون من فقرتين :

الأولى : وتشمل :

- حقل العنوان (سواء أكان فعليا أو بديلا أو موازيا أو فرعيا أو أصليا).
- حقل المؤلف أو المؤلفين المشاركين أو المترجمين أو المحققين أو المراجعين.
- حقل الطبعة : ويضم الطبعة وصفاتها والمسؤول عنها ورقها.
- حقل النشر والتوزيع ويضم : مكان النشر، اسم الناشر أو الموزع وتاريخ النشر.

الثانية : وتشمل :

- حقل الوصف المادي وتحتوي على العناصر التالية :
 - بيان المجلدات أو الصفحات أو الصور والمقاسات (التوريق) ¹
 - حقل السلسلة ويضم :
 - العنوان الفعلي للسلسلة .
 - العنوان الموازي للسلسلة .
 - الرقم الدولي الموحد المعياري للسلسلة .

¹ المقصود بالتوريق : حجم الكتاب وعدد الصفحات.

- الترقيم ضمن السلسلة .
- حقل الملاحظات ويضم : جميع البيانات اللازمة للوصف والتي لا يمكن أن تدون في حقول الوصف الأخرى
- حقل الرقم الدولي المعياري للكتاب وشروط الاقتناء ويتضمن :
 - الرقم الدولي للكتاب
 - التجليد والسعر¹

ج-بيانات المتابعة : تتعلق بيانات المتابعة برؤوس الموضوعات، والمداخل الإضافية للمؤلفين المشاركين والعنوان الفعلي وأية عناوين أخرى قد ترد في الوثيقة مثل السلسلة، ويرقم بيان المتابعة الخاص برؤوس الموضوعات بالأرقام العربية (1-2-3..) ويرقم بيان متابعة المداخل الإضافية بالحروف الهجائية العربية والمداخل الإضافية بالأرقام أو الحروف الرومانية (I, II, III).

د-رمز الاسترجاع² أو رقم الطلب (le cote) يتكون من رقم التصنيف وحروف استهلاكية للمدخل الرئيسي والعنوان هو الذي يمكن من استرجاع المعلومة المخزنة.

وفيما يلي رسم توضيحي لعناصر البطاقة :

عناصر بطاقة الفهرسة :



¹ بالنسبة للكتب المعروضة للبيع.

² هناك من يضع رمز الاسترجاع في نهاية البطاقة وهناك من يفضل رأسها قبل العنوان.

7- علامات الترقيم¹:

سنتناول فيما يلي استعمالات علامات الترقيم وفقاً لقواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية :
← الفاصلة (،):

- في المدخل للفصل بين اسم الشهرة أو اللقب وبقية مقاطع الاسم .
مثال : .. ابن سيده، أبو الحسن علي بن إسماعيل الأندلسي.
victor, hugo
- بعد اسم المؤلف عند إضافة شهرته أو صفته أو مهنته .
مثال عائشة عبد الرحمن، بنت الشاطئ .
- في العنوان بين الكلمات والجمل القصيرة المكونة للعنوان نفسه أو العنوان الآخر.

- مثال : النقود والبنوك : نظريات، سياسية
مؤسسات علم المكتبات : التزويد، الفهرسة، التصنيف
- قبل وبعد كلمة أو في العنوان البديل .
مثال : الحلاج، أو مسرحية الدم
 - للفصل بين مجموعة مؤلفين يشتركون في صفة واحدة .
مثال : تأليف جمال بوطيب، محمد أوراغ.
 - في بيان الطبعة للفصل بين رقم الطبعة وصفتها
مثال : الطبعة الثانية، مزينة ومنقحة
 - في بيان النشر للفصل بين اسم الناشر وتاريخ النشر
مثال مؤسسة الرسالة، 2001.
 - للفصل بين التواريخ المختلفة في حقل النشر.
 - في حقل التوريق للفصل بين حجم الكتاب وعدد الصفحات.
مثال : 22، 20 ص.

← الفاصلة المنقوطة (؛):

- للفصل بين المؤلف والمترجم.
- للفصل بين المواد التوضيحية والحجم.

← النقطة (.)

- في نهايات حقل النشر.
- في نهاية حقل التوريق بعد الحجم.
- بعد انتهاء مدخل الموضوع في بيان المتابعة

¹"قواعد الفهرسة الأنجلوساكسونية"، الطبعة الثانية 1978. ترجمة محمود أحمد أثيم: جمعية المكتبات الأردنية (1983) عمان، ص 821.

- بعد انتهاء مدخل العنوان في بيان المتابعة :

← النقطتان (:) :

- في حقل العنوان : بين العنوان الفعلي والبيانات الأخرى للعنوان .
- في حقل النشر : للفصل بين مكان النشر واسم الناشر أو مكان الطبع واسم الطابع.

- في حقل الملاحظات.

← النقطة والشرطة (. -) :

- تفصل بين حقل وآخر
- مثال : الرحلة النجدية : عاتق بين غيث البلادي؛ ط 2.

← الشرطة المائلة (/) :

- تستخدم قبل بيان المسؤولية.
- منهج النقد في علوم الحديث / نور الدين زعتر.

← علامة التساوي (=) :

- تستعمل للدلالة على ورود عنوان مواز في حقل العنوان وبيان المسؤولية أو في حقل السلسلة.

مثال : الإدارة العامة = l'administration publique

← علامة الاستفهام (?) :

- وتستعمل في الحالات التالية :
- وجود شك في إحدى البيانات .
- وجود إضافات تخمينية (المغرب؟)
- وجود تاريخ غير متأكد منه (1990؟).

← الأقواس () :

- تستعمل الأقواس في البيانات التالية :

- في بيانات الطبع.
- مثال (فاس : مطبعة أنفوبرانت).
- للأعمال الخاصة في عمل متعدد المجلدات
- في حالة تسلسل الترقيم.
- مثال مج 2 (20- 12 ص)
- لتوضيح الأوراق المطوية أو الملونة
- مثال 23 ورقة (3 مطوية في جيب)؛ 24 سم
- للاشتغال على حقل السلسلة،
- مثال : (سلسلة علم الاجتماع)

- في بيان الملاحظة وفي وصف الدرجات العلمية
مثال رسالة (ماجستير) جامعة

← المعقوفتان ([]):

- تدل على أن البيانات مأخوذة من غير المصدر الرئيسي للحقل.
- في حقل العنوان وبيان المسؤولية لوضع كلمة [وآخرون] عندما يكون التأليف لأكثر من ثلاثة.
مثال: مفاهيم إدارية حديثة / تأليف فؤاد الشيخ سالم ... [وآخرون].
- التحديد العام للمادة :
مثال [مخطوط]
مثال [فصل]

← الاختصارات : l'abréviation

يمكن استخدام الاختصارات في أي مكان من جسم البطاقة وهذه بعضها:

- إيض : إيضاحات
- دم : دون مكان النشر
- دن : دون ناشر
- ص : صفحة
- مج : مجلد
- ط : طبعة
- سم : سنتمتر
- ج : جزء
- تدمد : الترقيم الدولي الموحد للدوريات
- تدمك : الترقيم الدولي الموحد للكتاب
- دن : دون ناشر
- دم : دون مكان النشر
- ع : العدد
- ثا : ثانية

نموذج لبطاقة الفهرسة: (مؤلفان اثنان)

ربحي مصطفى عليان

مناهج وأساليب البحث العلمي : النظرية والتطبيق

تأليف ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم. ط3. - عمان : دار الصفاء؛ 2000.

255 ص؛ 24 سم.

ردمك 3- 32 - 32 - 402 - 99 - 57

1- البحث العلمي

2-عثمان محمد غنيم

وهكذا يتضح أن الفهرسة من أهم الإجراءات الفنية داخل المكتبة وهي تمر في المكتبة الجامعية لكلية الآداب والعلوم الإنسانية ظهر المهرارز وفق مرحلتين:

✓ المرحلة الأولى : ضبط اللوائح : (قوائم الكتب)، وتسجيلها في السجل بطريقة تقليدية من أجل أخذ الرقم التسلسلي الذي يتكون من رقمين :

■ رقم الجرد : ويكون بطريقة إحصائية، ويعطي العدد الإجمالي للكتب المتوفرة داخل المكتبة، بعد هذه العملية الإحصائية يتم تسجيله في السجل الثاني ، ويأخذ في هذه المرحلة رقم القيد وهذا الرقم هو الذي سيصبح فيما بعد الرقم الرئيسي للكتاب، وهاتان العمليتان يقوم بهما موظف أو موظفين. ففي العملية الأولى (عملية الجرد) يقوم الموظف بإعطاء رقم الجرد، وكتابة عنوان الكتاب، أو مؤلفه وجميع المعلومات البيبليوغرافية الخاصة به، وفي الأخير يدون الملاحظات المتعلقة بالكتاب (هل الكتاب هدية، أو شراء، أم تبادل...).

■ رقم القيد : وتأتي هذه المرحلة بعد عملية إعطاء الكتاب رقم الجرد؛ حيث يقوم الموظف المسؤول بتدوين كل المعلومات ابتداء من أخذ رقم القيد، وتصنيف رقم الكتاب في المكان المناسب، وحسب خطة التصنيف المعمول بها.

بعد هذه العملية يسجل عدد النسخ، ويشير إلى الناشر، ويدون حجم الكتاب، طوله، وعدد صفحاته، وهي ما يعرف بالتوريق.

✓ المرحلة الثانية : هي المرحلة المعلوماتية، وفي هذه المرحلة يتم وضع السجلات في الحاسب الآلي، لكي يتزود الطالب بالمعلومات التي يريدها في أسرع وقت، وبأقل جهد ممكن (الاسترجاع).

وتتوفر الكلية على تقنية مكتبية معترف بها دوليا وهي برنامج (win Isis) فيقوم المسؤول بتدوين المعلومات الكاملة للكتاب وهي :

✓ رقم الجرد : فإن كان هناك عدد من النسخ تدون الأرقام كلها.

✓ رقم القيد : هو رقم تصنيف الكتاب داخل الرفوف، ويمكن إعطاؤه لكل النسخ التي تحمل نفس العنوان ونفس المؤلف ويمكن تمييز هذه النسخ برمز العدد إذ يصبح حسب الحروف الأبجدية (ض: أي ضعف)، (ث : أي ثالث)، (ر : أي رابع)، (خ: خامس)، (س : أي سادس).....

✓ رقم القيد الثاني وفي هذا الباب نسجل ملاحظتين :

◀ كتابة ثلاثة أحرف الأولى من اسم المؤلف .

◀ المجال الذي ينتمي إليه الكتاب، ونشير إليه برقم .

✓ اسم المؤلف، والمترجم، والمحقق إذا كان مترجما أو محققا.

✓ اسم الناشر، ونشير إلى دار النشر.

✓ تحديد مكان النشر.

✓ تحديد تاريخ النشر.

✓ تبين عدد النسخ.

✓ ضبط التوريق: حجم الكتاب وعدد الصفحات وهكذا يكون الكتاب قد مر بالمرحلة الأولى وهي التسجيل في السجلات.

||-التصنيف :

تمهيد :

تهدف أي مكتبة إلى استخدام الرواد لمجموعاتها استخداما تاما وكاملا وهذه الغاية لا تدرك إلا بتنظيم المجموعات بوسائل فنية أثبتت التجربة فعاليتها. ومن هذه الوسائل الفنية، تصنيف أوعية المعلومات وفق قواعد وإجراءات متعارف عليها فما هو التصنيف؟ وما هي هذه الإجراءات؟

1-تعريف التصنيف :

أ-التصنيف لغة :

الصِّنفُ والصَّنْفُ النوع والضرب من الشيء، والصنف الطائفة من كل شيء، وكل ضرب من الأشياء صنف على حدة والصنف بالكسر وحده الصفة وبالضم جمع الأصناف وصنفه تصنيفا جعله أصنافا ويميز بعضها عن بعض ومنه تصنيف الكتب¹.

ب- التصنيف اصطلاحا :

إن مصطلح التصنيف يستمد معناه الاصطلاحي من المعنى اللغوي فهو :

- "تجميع الأشياء وفق تشابهها أو اختلافها حيث تقسم إلى مجموعات تضم كل مجموعة أشياء تشترك في ميزة أو خاصية واحدة على الأقل، ولو طبقنا ذلك على السيارات مثلا تصبح عندنا مجموعات مكونة من سيارات أمريكية وسيارات يابانية وأخرى إيطالية أو ألمانية، حيث قسمت المجموعات وفق بلد التصنيع ولو أردنا ترتيبها حسب خاصية أخرى لاستطعنا الحصول على مجموعات تختلف عن المجموعات الأولى في تكوينها، فتصبح عندنا مجموعات جديدة تضم سيارات حسب تاريخ الصنع أو سعة المحرك أو حسب أي خاصية أخرى"².
- "عملية تجميع الأشياء المتشابهة معا، ويشترك جميع أعضاء المجموعة الواحدة أو القسم الواحد أو الصنف الواحد الناتج عن التصنيف في خاصية واحدة على الأقل، لا يملكها أعضاء الأقسام أو الأصناف الأخرى"³.
- "التصنيف هو جمع المعلومات المتشابهة وفصل المعلومات الغير المتشابهة ويتحدد التشابه والاختلاف على أساس التشابه الموضوعي لأن الصفة أو الخاصية الجوهرية للمعلومات في الموضوع أو المحتوى الفكري هو الخاصية

¹ الفيروز آبادي، تاج العروس ، فصل الصاد من باب الفاء ، نسخة موجودة بخزانة القرويين تحت رقم 82، ص 168.
² حسن، صالح، عبد الله، إسماعيل، إبراهيم، أمين، الورعني. (1999) الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد - الفهرسة - التصنيف، الوراق، عمان الأردن، ص 289.
³ المرجع نفسه، ص 290.

الجوهرية للمعلومات وليس أي بيان وصفي أو شكلي آخر فمن أجل هذا المحتوى الفكري تقنن المعلومات أصلا وتنشأ المعلومات والمكتبات بل من أجلها نشأ علم المكتبات ونشأ علم المعلومات ...¹.

■ " التصنيف تقنية اصطلاحية متبعة في ترتيب المعرفة طبقا لتنظيم هرمي متسلسل ينطلق من العام إلى الخاص، ومن الأكبر إلى الأصغر، والأصل إلى الفرع والجزء إلى الجزئي. وهو يستعمل لغة معينة تعتمد الأرقام والرموز أحيانا، والأرقام والحروف أحيانا أخرى، كشكل من أشكاله التعبيرية المرموزة، كما أنه ينطلق من مفهوم أساسي يعتبر مجموع المعارف الإنسانية كتلة واحدة رغم اختلاف الأجناس واللغات والعقائد والأزمان والعصور، ونظرا لضخامة هذه المعارف وتنوعها وتراكمها كان لابد من مباشرة تنظيمها وترتيبها بكيفية تسهل تحديد مجالاتها، وتمهد السبل لاستغلالها والاستفادة منها ...².

هكذا يظهر أن التصنيف اصطلاحا لا يختلف كثيرا عن معناه اللغوي فالتصنيف في اللغة عموما هو تمييز الأشياء بعضها عن بعض . وفي علم المكتبات يعني تقسيم الكتب وغيرها من المواد المكتبة إلى مجموعات حسب الموضوع، بحيث توضع الكتب التي تتناول موضوعا معينا مع بعضها على الرف. وهنا لابد من التفريق بين التصنيف في علم المكتبات والتصنيف الفلسفي (تصنيف المعرفة).

2- التصنيف الفلسفي والتصنيف العملي :

التصنيف الفلسفي هو تقسم المعرفة البشرية إلى أقسام وتسمى أحيانا أبوابا أو فصولا أو علوما حسب رأي المصنف، وفيها إيضاح لمكانة وعلاقة كل قسم بالآخر، أما التصنيف العملي فيعني ترتيب الكتب والمواد المكتبة الأخرى في مجموعات حسب موضوعاتها بطريقة منظمة تجعل الحصول عليها أمرا سهلا وميسورا للقارئ وهناك علماء كانت لهم ريادة في تقسيم المعرفة وخاصة إخوان الصفا وابن سينا والغزالي وابن خلدون، ويعتبر ابن النديم من أشهر العلماء الذين اشتغلوا بالتصنيف، ويظهر ذلك جليا في كتابه الفهرست. لقد ارتبط التصنيف الفلسفي ارتباطا وثيقا بالتصنيف العملي، ومن الخطأ الفصل بين هذا الارتباط، لأن تصنيف الكتب يعتمد بالأساس على التصنيف الفلسفي للمعرفة مع إدخال التعديلات والرموز الضرورية التي تتطلبها طبيعة المواد المكتبية ويتم ترتيبها عمليا بشكل منتظم ليسهل الحصول عليها من قبل رواد وموظفي المكتبة.

¹ الشريف، عبد الله. (1983) المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. ص 171.

² قاسم، حشمت. (1993) المكتبة والبحث. القاهرة. ص 166.

3-نظم التصنيف :

التصنيف ليس عملية إجرائية اعتباطية وإنما له نظم تضبطه وفيما يلي : عرض موجز لأشهر النظم العالمية والحديثة في التصنيف.

3-1-تصنيف ديوي -ميلفيل ديوي

يعتبر تصنيف ديوي بداية لظهور أنظمة التصنيف الحديثة، حيث جاء بمميزات جديدة جعلته يبقى واسع الانتشار في العديد من المكتبات حتى الآن، ليس في أمريكا فقط وإنما في مختلف بلاد العالم، وهذا يعزى إلى ما توفر فيه من الصفات لم تتوفر في غيره من التصنيفات الأخرى، من المرونة والبساطة، صحيح أنه تعرض لنقد المكتبتين وأبدى كل منهم رأيه فيه سواء بالتأييد أو المعارضة، لكن وجب الاعتراف أن هذا التصنيف عمل عظيم يستحق الإشادة بالرغم من عيوبه، إذ استفادت منه المكتبات أيما استفادة فهو جاء في وقت كانت الحاجة فيه ماسة إلى أسس سليمة لتنظيم المطبوعات ولولا عظمتها لما لقي هذا القدر من الاهتمام من قبل المتخصصين.

ومن العوامل التي ساعدت على رواجه وانتشاره ما يلي:¹

- إنه أول نظام حديث للتصنيف في العالم وكانت المكتبات في أمس الحاجة إليه وقابلته بدون الالتفات إلى عيوبه.
- قيام مكتبة الكونغريس بطبع أرقام تصنيف ديوي على بطاقتها منذ عام (1950).
- استخدامه أساساً لترتيب الببليوغرافيا القومية البريطانية.
- المرونة المتوفرة في هذا التصنيف جعلت الأمريكيين يدخلون إيضاحات وتعديلات عليه لجعله أكثر ملاءمة لأوضاعهم المحلية.
- إن ديوي في تصنيفه العشري استخدم الأرقام فقط كرموز للعلوم المختلفة والأقسام الرئيسية وهي²:

000 : المعارف العامة

100 : الفلسفة

200 : الدين

300 : العلوم الاجتماعية

400 : الأدب – اللغات

500 : العلوم البحتة

¹ناصر، محمد، سويدان. (1402 هـ/ 1986) التصنيف في المكتبات العربية، دراسة مقارنة لأنظمة التصنيف العالمية ومدى صلاحيتها لتصنيف العلوم العربية والإسلامية. دار المريخ. الرياض، ص 28.

²الهمشري، عمر. (1998) بناء وتحليل الأرقام في تصنيف ديوي. دار الشروق. عمان. ص 11 و 12 / 14 و 15.

- 600 العلوم التطبيقية
700 الفنون الجميلة
800 : الأدب
900 : التاريخ والجغرافيا
وتتفرع من الأقسام العشرة الرئيسية عشرة أقسام فرعية فمثلا :
500 : العلوم البحتة
وتنقسم بدورها إلى عشرة أقسام كالتالي :
510 : الرياضيات
520 : الفلك
530 الفيزياء
540 الكيمياء
550 علوم الأرض
560 الحفريات
570 الأنثروبولوجيا- البيولوجيا
580 : علوم النبات
590 : علوم الحيوان
ولكل قسم فرعي أجزاء فرعية كما يلي :
540 : الكيمياء
541 : الكيمياء الفزيائية
542 : المعامل الكيميائية
543 : الكيمياء التحليلية
544 : التحليل النوعي
545 : التحليل الكمي
546 : الكيمياء الغير العضوية
547 : الكيمياء العضوية
548 : علم البلورات
549 : علم المعادن

وهكذا يتم تجزئ المعارف إلى فروع عشرية كلما اقتضت الضرورية ذلك.
ومن الانتقادات التي وجهت إلى هذا التصنيف فصله بين اللغة والأدب وهي
مواضيع مترابطة، كذلك فصله بين العلوم البحتة والعلوم التطبيقية، كما أنه لم يخصص
قسما لعلوم الدين وخصوصا الدين الإسلامي وفروعه مما جعل العديد من المكتبات
تتصرف داخليا بهذا التصنيف بما يرضي احتياجات التصنيف ويراعي مصلحة القراء.

3-2- التصنيف العشري العالمي

أنشئ المعهد الدولي للبيبلوغرافيا في بروكسيل عام (1895) الذي عرف باسم الاتحاد الدولي للتوثيق وعندما تقرر إصدار فهرس شامل للمطبوعات العالمية الذي هو بمثابة كشاف واسع لكافة المعلومات المطبوعة. أدرك القائمون بهذا المشروع ضرورة وضع نظام تصنيف يتم بموجبه تبويب وتنظيم هذه المطبوعات. وبعد فحص الأنظمة المستعملة في ذلك الوقت قرر جماعة من الخبراء بعد دراسة مستفيضة أن تصنيف ديوي يعتبر أفضل الأنظمة التي يمكن استخدامها في هذا المشروع، بشرط إدخال تعديلات عليه قبل استعماله. وبعد موافقة ديوي على جعل تصنيفه أساساً لإعداد نظام التصنيف المقترح، أجريت عليه تعديلات وإضافات، شملت كثيراً من الموضوعات والجوانب المختلفة وبذلك تم إعداد نظام جديد باسم "التصنيف العشري العالمي" وقد نشرت الطبعة الأولى كاملة بالفرنسية عام (1905).

لقد وضع التصنيف العشري العالمي كأساس يستخدم في وضع الكشافات الموضوعية اللازمة لكافة التخصصات، حيث يساعد التقسيم العشري على إتاحة الفرصة للتفصيلات الضرورية اللازمة للفروع الضيقة في التخصصات. وكما هو الحال في تصنيف ديوي فإن الرمز يتكون من الأرقام العربية بتسلسل عشري من العام إلى الخاص، لكن هذا التصنيف أضاف تفصيلات أكثر من تلك الموجودة في ديوي:

وفيما يلي خطة التصنيف العشري العالمي :¹

0 : المعارف العامة

1 : الفلسفة والميتافيزيقا وعلم النفس

2 : الدين واللاهوت

3 : العلوم الاجتماعية

4 : اللغات²

5 : الرياضيات والعلوم الطبيعية

6 : العلوم التطبيقية

7 : الفنون – الترفيه، الرياضة

8 : الآداب

9 : الجغرافيا، التراجم، التاريخ

ولتفادي النقد الموجه إلى تصنيف ديوي بسبب الفصل بين اللغة والآداب فإن من الممكن في التصنيف العشري العالمي جمع اللغة مع الأدب وذلك بإضافة التقسيم الشكلي 57 إلى الأرقام 82 / 89 المخصصة للأدب في اللغات المختلفة.

¹ الهمشري، عمر أحمد. (1997) المرجع في علم المكتبات والمعلومات. دار الشروق. عمان، ص 269.

² من التطورات الجديدة في التصنيف العشري العالمي نقل اللغات إلى الأدب وذلك لتفادي النقد الموجه للتفريق بين اللغة والآداب الذي لا يزال يستخدم في تصنيف ديوي العشري.

ويلاحظ بعض الاختلاف عن ديوي في الرمز حيث لا تستخدم الثلاث خانات في الترميز للأقسام ولكن الرقم يزداد تبعا للتقسيمات الفرعية كما في المثال :

5 : الرياضيات والعلوم الطبيعية

53 : الفيزياء

535 : الضوء

3-3- تصنيف مكتبة الكونجرس :¹

قبل البحث في تصنيف مكتبة الكونغرس لابد من إلقاء نظرة تاريخية على نشأة هذه المكتبة لارتباط ذلك بتطور أنظمة التصنيف فيها. فقد أنشأت هذه المكتبة عام (1800م) وكانت أول طريقة اتبعت للتصنيف هي تقسيم الكتب حسب أحجامها، ثم ترتيبها حسب أرقام القيد التسلسلي. وبحلول عام (1812) نمت المكتبة وزاد حجمها إلى ما يقارب (3000) مجلد وأصبح من الضروري إيجاد طريقة أفضل لتصنيف الكتب فأصبحت تقسم إلى ثمان أقسام رئيسية كل مجموعة تمثل موضوعا رئيسيا.

وفي عام (1814) أحرقت مكتبة الكونغرس على يد الجنود الإنجليز، ولكن تضافرت الجهود لإعادة بنائها مما تزامن مع عرض توماس جيفرسون Thomas Jefferson² بيع مكتبته وكانت مصنفة بشكل جيد وفق نظام أعده بنفسه، حيث قسم المكتبة إلى (44) قسم لكل منها عدة فروع معتمدا في ذلك على تصانيف قديمة أهمها تصنيف بيكون. وبعد نشر فهرس مكتبة "جيفرسون" اتخذته مكتبة الكونغرس أساسا لتصنيف الكتب فيها بعد إدخال تعديلات عليه. وبحلول عام (1900) تضخمت مكتبة الكونغرس فصار نظام "جيفرسون" المستعمل في تنظيمها غير صالح لاستخدام نظرا لازدياد عدد الكتب بشكل كبير، لذا فكر القائمون على أمر هذه المكتبة في إيجاد نظام يناسب هذا القدر من المطبوعات بموضوعاتها المتشعبة وكان قرار مدير المكتبة الدكتور "هوبربتنام" Herbert Putnam يقضي بإعادة تصنيفها، وذلك بوضع أسس لنظام جديد. وباستكمال إعادة التصنيف، تم إعداد نظام حديث باسم "تصنيف مكتبة الكونغرس" وقد وضع في الاعتبار عند الإعداد له الاستفادة من النظم العامة الموجودة خاصة التصنيف العشري.

وبما أن مجموعة المكتبة محفوظة في أقسام رئيسية، فقد انعكس هذا على الطريقة التي خرجت بها قوائم التصنيف فنجد أن كل قسم منها صنف، نشر بصفة مستقلة، فصدر أولا قسم (Z) البيبليوغرافيا عام (1902م)، وفي العشرينات كانت معظم الأقسام قد نشرت ماعدا (K) قسم القانون الذي تأخر صدوره حتى (1969م)، حيث صدر الجزء الأول

¹ ناصر، محمد، سويدان. (1402 هـ/ 1986) التصنيف في المكتبات العربية، دراسة مقارنة لأنظمة التصنيف العالمية ومدى صلاحيتها لتصنيف العلوم العربية والإسلامية. دار المريخ. الرياض، ص 53-54-55-56-60-65 بتصرف.
² توماس جيفرسون (1743- 1926 هو الرئيس الثالث للولايات المتحدة).

الخاص بقوانين الولايات المتحدة الأمريكية واستكمل الجزء الآخر من القانون في عام (1973م) وبذلك أصبحت كل جداول التصنيف كاملة.

ومن الملاحظ أنه لا توجد طبعة موحدة لكافة أقسام التصنيف بل نشر كل قسم بصفة منفردة.

ومن المعروف أن ترتيب الأقسام في تصنيف الكونغرس هو نفس الترتيب المتبع في تصنيف كثر¹ اللهم بعض التغيرات في قسم الفنون.

وفيما يلي عرض للأقسام الرئيسية في تصنيف مكتبة الكونغرس².

A : الأعمال العامة

B-J : الفلسفة وعلم النفس

BL, BM, BP, BG : الدين الديانات، الهندوسية، اليهودية، الإعلام، البوذية

BR-BV : الدين

BX : الدين الطوائف المسيحية

C : العلوم المساعدة للتاريخ (الآثار المسكوكات التراجع)

D : التاريخ العام وتاريخ العالم القديم

DJK -DX : تاريخ أوربا الشرقية، الاتحاد السوفياتي، بولونيا

DS : تاريخ آسيا

DT-DC : تاريخ أفريقيا

E.F : التاريخ الأمريكي

G : الجغرافيا، الخرائط، الأنثروبولوجيا، الترفيه

H-HJ : العلوم الاجتماعية ، الاقتصاد

HM-Hx : العلوم الاجتماعية – علم الاجتماع

J : علم السياسة

K : القانون

KD : قانون المملكة المتحدة وإيرلندا

KD2-KG-JH : قانون الأمريكيتين، أمريكا اللاتينية وجزر الهند

KE : قانون كندا

L : التربية

¹ كثر : تشارلز كثر، كان معاصرا لديوي وشريكا له في الحركة المكتبية التي أفضت إلى علم المكتبات، لم يحب تصنيف ديوي العشري وانتقده من زاويتين :

1-الترتيب الغير العلمي

2-ضيق الأساس العشري

وقد بدأ كثر في وضع تصنيفه الواسع expensive classification وحاول فيه أن يحقق الترتيب العالمي وأن يكون أساسه أوسع من ديوي فاختر الحروف التي تتفوق في الأساس لكن القدر لم يمهله حتى ينهي تصنيفه إلا في المكتبة التي كان يعمل بها آنذاك وإن كان تصنيف مكتبة الكونغرس قد استفاد كثيرا منه.

² عمر، محمود حمادنة. (1998) نظام تصنيف مكتبة الكونغرس، دار الضياء. عمان. ص 68-91.

M : الموسيقى

N : الفنون الجميلة

P : اللغة والآداب

Q : العلم

R : الطب

S : الزراعة

T : التكنولوجيا

U : العلوم العسكرية

V : البحرية

Z : الببليوغرافيا وعلم المكتبات

وكما اتضح فإن ترتيب الأقسام في تصنيف مكتبة الكونغرس هو نفس الترتيب المتبع في تصنيف كثر باستثناء الفنون التي تأتي في تصنيف الكونغرس في الوسط بينما هي في كثر متأخرة عن ذلك، كما أن الحروف **I,o,w,X** المستخدمة في تصنيف كثر لم تستخدم. وتتفرع الأقسام الرئيسية في تصنيف مكتبة الكونغرس إلى أقسام فرعية متنوعة بأرقام حسابية صحيحة وليست كسورا عشرية بالترتيب الهجائي للمؤلف أو المادة، وهذا مثال يوضح ذلك:

Q : العلوم

QE : الجيولوجيا

QE389 : أنواع المعادن

QE389.3 أملاح كبريتية

QE391 : أنواع خاصة من المعادن

QE391.A5 كهرمات، (الحرف A التي تعني كهрман)

QE391.B35 : كبريتات الباريوم، (الحرف B مأخوذ من الكلمة Barite

التي تعني كبريتات الباريوم).

وقد جاء هذا التصنيف خصيصا ليفي باحتياجات هذه المكتبة، وذلك بإيجاد تصنيف ضيق يناسب حجم المكتبة الضخم وهو تصنيف خاص بها. لذا فهو لا يشمل كافة فروع المعرفة إلا ما كان منها موجودا في المكتبة، وبما أنه يعكس ضخامة مكتبة الكونغرس التي تعتبر من أكبر المكتبات في العالم فقد جاء شاملا للمعارف التي تمثل ما فيها من مطبوعات، كما يحظى بمراجعة مستمرة. ومما يؤخذ على هذا التصنيف، عدم توفر المرونة الكافية كما هو الحال في النظم الأخرى، التي تتبع طريقة التركيب في إعطاء الرقم. وقد حاول تحقيق المرونة بترك أماكن خالية في التسلسل الحسابي، ولكن هذه الخطوة غير كافية، لأن تحديد عدد الأرقام المتروكة للتوسع يعتمد على التخمين.

ويستخدم تصنيف مكتبة الكونغرس حالياً في مكتبة جامعة القاهرة، ومكتبة جامعة اليرموك بالأردن، ومكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن بالسعودية وجامعة السلطان قابوس بسلطنة عمان وغيرها.

إلا أن هذا التصنيف لا يغطي كثيراً من الموضوعات العربية مثل التصوف وفلاسفته، والمعتزلة، وفلاسفة علم الكلام، وفقه المعاملات. ولا يهتم بالعقيدة والأخلاق الإسلامية، ونظريات الإعلام في التربية، ويضع الفقه الإسلامي ضمن القانون العام وغير ذلك من القضايا الأساسية ذات الصلة بالحضارة العربية الإسلامية.

3-4- تصنيف رانجاتان / التصنيف الكولوني

تنتسب هذه الطريقة إلى الهندي راما مريتا رانجاتان انطلق فيها من واقع الهند وخصوصياتها وبدأ الاشتغال فيها سنة (1924) وفي سنة (1933) ظهرت طبعتها الأولى، وهي تقسم المعرفة ومجالات الفكر إلى (31) صنفاء، كل صنف يحتوي على عدة أقسام وأجزاء أصغر. وقد جعل الأصناف كلها تتدرج تحت فروع كبرى دعاها "الأصناف العامة أو الكبرى" وخصص الفرع الأول من هذه الأصناف للشخصيات، والثاني للمادة، والثالث للطاقة، والرابع للفضاء، والخامس للزمان، كما أنه وضع مؤشرات خاصة للربط بين الأقسام والفروع بواسطة حروف صغيرة تعمل على الربط بين المجالات.

وهذه الأقسام الرئيسية للتصنيف الكولوني¹:

- A : العلم
- B : العلوم الرياضية (Beta)
- B : الرياضيات
- T : العلوم الطبيعية
- C : الطبيعة
- D : الهندسة
- E : الكيمياء
- F : التكنولوجيا الكيميائية
- G : علم الحياة
- H : علم الجيولوجيا
- N : استخراج المعادن (ETA)
- I : علم النبات
- J : الزراعة
- K : علم الحيوان

¹ حسن، صالح، عبد الله، إسماعيل، إبراهيم، أمين، الورغي، (1999)، الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات : التزويد - الفهرسة - التصنيف، الوراق، عمان الأردن، ص 383 وما بعدها بتصرف.

Y علم الاقتصاد الحيواني (Lambda)

L : الطب

M : الفنون التطبيقية

M : الإنسانيات والعلوم الاجتماعية (Mu)

Δ : التجربة الروحية والتصوف (Delta)

V : الإنسانيات (NU)

N : الفنون الجميلة

O : الأدب

P : اللغات

Q : الدين

R : الفلسفة

S : علم النفس

Σ العلوم الاجتماعية (Sigma)

T : التربية

U : الجغرافيا

V : التاريخ

W علم السياسة

α علم الاقتصاد

Y : علم الاجتماع

Z : القانون

وتعد المرونة غير المحدودة في التصنيف الكولوني، من أهم الصفات التي يمتاز بها هذا التصنيف، والتي أمكن تحقيقها مع الأوجه الأخرى في الرمز، فنجد أن كل قسم يحلل إلى أوجه متعددة وهذا ينطبق على جميع أقسامه وهذا القدر من المرونة لا يتوفر في التصنيف الأخرى.

وبالعكس من ذلك فهناك صعوبة في الرمز لأن استخدام علامات الترقيم وإضافة بعض الحروف وهي غير شائعة الاستعمال وإدخالها مع الحروف الرومانية والرموز الأخرى، جعل ببساطة الرمز غير ممكنة، ولكن يجب ألا يفهم بأن التعقيد شامل لكافة الرموز فالغالبية العظمى من أرقام التصنيف تتألف فقط من الحروف الرومانية الكبيرة وأرقام وعدد محدود من علامات الترقيم. والمتتبع للطبعات التي صدرت حتى الآن يلاحظ أن كل طبعة رافقتها تغيرات جوهرية تدل على أن هذا التصنيف لم يصل إلى مرحلة الثبات والاستقرار. ومن المتوقع أن يبقى هذا التصنيف ميدانا واسعا لمزيد من الدراسات والتجارب، لأن الآراء والنظريات التي جاء بها لاتزال غير ثابتة. فهو عبارة عن نظريات حديثة في التصنيف أكثر من كونه نظام تصنيف صالح للاستخدام. ومع أنه طبق في عدد

قليل من المكتبات الهندية والبريطانية إلا أن معظم المكتبات لا تقبل استخدامه ربما لعدم الاقتناع بصلاحيته في الوقت الحاضر.

وقد نجح استخدام هذا التصنيف بشكل خاص في تصنيف الوثائق التي تعتمد في تنظيمها على الحاسب الآلي.

وفي بلادنا فإن الخطة التي تلقى رواجاً هي خطة ديوي وهو يستخدم في أغلب المكتبات سواء أكانت عامة أو جامعية أو غيرها، فمكتبة خزانة القرويين تعتمدها، كذلك مكتبات جامعة سيدي محمد بن عبد الله بفاس، وجامعة القاضي عياض بمراكش وغيرها.

واحتراماً منها للمعايير الدولية تعتمد المكتبة الوطنية للمملكة في معالجة رصيدها الوثائقي هي أيضاً على تصنيف ديوي العشري، إلا أن هذا التصنيف لم يعط الاهتمام الكافي لمطالب واحتياجات المكتبات العربية والإسلامية، لأنه يهدف بالمقام الأول لإيجاد سياسة تصنيف تناسب كل من أوربا وأمريكا، كما أشارت لذلك مقدمة الطبعة الثانية عشر من تصنيف ديوي "إن كل أمة في استطاعتها تطبيق تصنيف ديوي العشري، إلا فيما يتعلق بالموضوعات القومية مثل الدين واللغة والأدب والتاريخ"¹ بذلك فهو لم يعط العناية اللازمة لعلوم الأمم والشعوب الأخرى، وإنما عالجها باقتضاب وخصص لها أرقاماً قليلة لا تفي بتغطية مختلف الموضوعات، ومن هذا المنطلق ارتأت المكتبة الوطنية للمملكة استعمال النسخة الفرنسية في طبعتها الواحدة والعشرون لتصنيف مجموع رصيدها باستثناء الموضوعات التالية : الإسلام، الأدب العربي، اللغة العربية، واللغة الأمازيغية وتاريخ المغرب، حيث تستعمل لمعالجتها الطبعة الثانية لتصنيف ديوي.

وهذا ما بين صعوبة استخدام خطة للتصنيف كما هي دون تعديل بل إن اختيار خطة للتصنيف هو أمر بالغ الخطورة بالنسبة للمكتبي، إذ لا يمكن تزكية أي خطة أو التوصية باستعمالها دون تحفظ ملحوظ، كذلك فإن وضع خطة جديدة، أو تعديل خطة معمول بها، يستنفذ مجهوداً لا يستهان به، لذا ارتأيت توضيح بعض الخطوات التي يمكن للمكتبي أن يتبعها حتى يصل إلى القرار السليم، فعليه أولاً أن يقوم بإجراء استقصاء شامل للإنتاج الفكري في الموضوع الذي تغطيه مجموعته وذلك بالرجوع إلى الأعمال الشاملة والموجزات الإرشادية البيبليوغرافيات والمستخلصات والمقالات والدوريات، دون الاقتصار على رصيد المكتبة وحده حتى يضع في احتماله الإضافات والتطورات التي يمكن أن تطرأ مستقبلاً، كما يجب عليه أن يحدد المواد التي لن تصنف إلا إذا كانت موجودة فعلاً كبراءات الاختراع، التي تخضع لنظم تصنيف خاصة وكذلك بعض أشكال المطبوعات الحكومية التي تعرف عادة بأرقام صدورها، وفي هذه الحالة يفضل ترتيبها حسب تسلسل هذه الأرقام. وكذلك المطبوعات الدورية فهل ستعزل وترتب موضوعياً أم سترتب معاً في سلسلة؟، ثم على المكتبي بعد ذلك أن يقرر ما إذا كان سوف يتبع خطة موجودة فعلاً أم أنه

¹ عن موقع المكتبة على الأنترنت. www.bmrn.ma

سيضع خطة جديدة. والأساس في ذلك بالطبع هو مدى ملائمة الخطط الموجودة مع أغراض المكتبة. ولإزالة عدد الموضوعات التي أعدت لها خطة تصنيف خاصة كاملة قليلة، إذن فسوف يكون على المكتبي أن يستعمل في أغلب الأحيان جزءاً من خطة عامة، ولكي يكون اختياره سليماً عليه أن يختبر جميع الخطط، وربما كان ذلك عملاً يستنفد الجهد الطويل .

وفي هذه الحالة سوف يلجأ إلى نوع التقسيم المبدئي لهذه الخطط، فحالة التصنيف العشري الراهنة مثلاً، لا تجعله صالحاً للاستعمال في أي مكتبة متخصصة بنجاح، وإذا قبلت المكتبة الإطار العام للتقسيم، فإن التصنيف العشري العالمي يمكن أن يكون اختياراً لا غبار عليه، نظراً لمرونته الزائدة وطريقته الفريدة في المراجعة واستيعاب كل جديد. وغالباً ما يصبح الترقيم طويلاً جداً وفي هذه الحالة يمكن لتصنيف آخر أن يكون أفضل بشرط أن يكون مختصراً كالتصنيف العشري العالمي، إذ يعتبر أكثر سهولة في الاستعمال كذلك تصنيف الكولوني فهو ويقدم طريقة يمكن تطبيقها بسهولة على أي مجموعة مهما كانت درجة تخصصها. كذلك لا بد على المكتبي عند إعداد خطة التصنيف التأكد من أن المصطلحات قد استعملت استعمالاً صحيحاً وبشكل موحد ويمكن التأكد من صحتها بسهولة وذلك إما بالرجوع إلى المعاجم المتخصصة، أو دوائر المعارف، أو المتخصصين في المجال. سواء أكانوا عاملين بالمكتبات أو مستفيدين منها، والأفضل الوقوف عند المتخصص فهذا الأخير يشترك مع المكتبي في نفس الهدف، وهو الوصول إلى الموضوع بأنسب الطرق.

بقيت نقطة أخيرة لا بد من ذكرها وهي أنه حتى في حالة ما إذا قرر المكتبي وضع خطة جديدة، فليس من الضروري أن يضع الخطة كاملة، إذ يجب على المكتبي عند اختياره للخطط المنشورة ألا يغفل الأجزاء التي يمكن استعارتها منها، كما عليه أن يسمي الخطة التي استعملها، وإلا فسيكون قد ضيع وقته ووقت من سيخلفه على إدارة المكتبة، ذلك أن هذه المكتبة سيعاد تصنيفها بعد فترة، أما إذا تم التعريف بخطة التصنيف فسيتم اللاحق عمل السابق.

• التصنيف المعتمد في كلية الآداب ظهر المهرارز فاس

إن مكتبة كلية الآداب تعتمد تصنيف ديوي العشري مع بعض التعديلات في قسم (200) الديانات، مع تصنيف مبدع هو أقرب إلى الترتيب منه إلى التصنيف، وذلك باعتماد حجم الكتاب، فإذا كانت الكتب صغيرة القطع وأقل من (20) سنتمتر، توضع برقم ترتيبي تحت الحرف (باء)، أما إذا كانت متوسطة الحجم ما بين (20) سنتمتر و 25 سنتمتر، توضع برقم ترتيبي تحت الحرف (جيم)، وإذا فاق حجمها (25) سنتمتر، فتوضع برقم ترتيبي تحت الحرف (هـ)، وتمنع هذه النوعية من الكتب من الإعارة الخارجية وتبقى تحت طلب المرتفق في الإعارة الداخلية، وذلك حفاظاً عليها من التلف الناتج عن كبر

حجمها وصعوبة حملها وتداولها. ويأخذ الكتاب الحرف مع رقم القيد فمثلاً: كتاب "الكتابة والتجربة الصوفية نموذج محي الدين بن عربي" للدكتور منصف عبد الحق، وهو كتاب في التصوف، لذا فهو يصنف ضمن القسم 200 (الديانات) إلا أن هذا القسم لم يحدد فيه ديوي التصوف، فتم تعديله وخصص له رقم 260 للتصوف وعليه فهذا الكتاب مصنف ضمن هذا الرقم تحت رقم قيد ج / 12720 ض فيكون هذا الكتاب بأخذه لحرف جيم متوسط الحجم (ما بين 20 – 25 سنتمرا) أما رقم 12720 فهو رقم قيده ضمن كتب التصوف أما حرف (الضاد) فيدل على أن المكتبة تضم نسختين من هذا الكتاب وقد أشار المكتبي لذلك بحرف الضاد الذي يدل على الضعف، أما إن كانت هناك ثلاث نسخ فيؤشر عليها بحرف (الثاء) والخاء إن كانت خامسة والسين إن كانت سادسة وهكذا، ويستغني عن هذا كله إن كانت نسخة واحدة. وهذا النوع من التصنيف يقتضي الاحتفاظ برفوف فارغة تخصص للمقتنيات الجديدة.

III-التكشيف

1-تعريف التكشيف

أ-التكشيف لغة :¹

مصدر فعل كشف يكشف كشفاً وتكشيفاً، وقد زيدت عليه التاء والياء للمبالغة في الفعل. نقول كشفت تكشيفاً مثل كسرت الكأس تكسيراً، ومنه الكشف، والمعنى اللغوي لكلمة التكشيف المشتقة من فعل كشف، نقول كشف الشيء أو كشف عن الشيء أي رفع عنه ما يواريه ويغطيه، ومنه كشف الأمر وكشف عنه أي أظهره وبينه وبذلك يكون التكشيف هو الإيضاح والإظهار والإبانة.

ب-التكشيف اصطلاحاً :

قبل أن أقوم بعرض معنى التكشيف اصطلاحاً لابأس إذا أشرت إلى العلاقة التي تربط التكشيف بالكشاف، فالتكشيف هي العملية التي يقوم بها المكشف وهو المكتبي، أما الكشاف فهو المنتج الذي يولد من عملية التكشيف، مثل الفهرسة والفهرس والمفهرس وبداية سأعرف التكشيف لأتناول بعدها مفهوم الكشاف .

التكشيف :

- "هو عملية إعداد المداخل اللازمة للكشف عن المضمون
- "هو عملية خلق المداخل من الكشافات

الكشاف :

إذا كان التكشيف هو عملية خلق المداخل التي تقود إلى مضمون الوثيقة فإن الكشاف هو :

- قائمة منهجية تعطي معلومات كافية عن وثيقة ما.
- دليل منهجي .
- دليل منظم .
- هو إحدى أدوات الاسترجاع .

من خلال استعراض التعريفات المختلفة يمكن الانتهاء إلى قواسم مشتركة تبين طبيعة وخصائص الكشاف وهي :

1-الكشف كأداة للاسترجاع ولا بد أن تكون المواد التي يتضمنها مرتبة وفق طريقة منهجية محددة.

2-يتكون الكشاف في العادة من عنصرين رئيسيين هما :

¹ الفيروز آبادي، تاج العروس من جواهر القاموس، فصل الفاء باب الكاف، ص 211.

أ-مؤشر المحتوى (يسمى المدخل) وهو ما يدل على المحتوى أو المضمون باستخدام الكلمات أو الرموز أي أن المدخل يمكن أن يكون لفظاً أو اسم علم أو معلماً جغرافياً أو تاريخياً.

ب-مؤشر المكان (يسمى الرابط) وهو بين الموقع أو الموضع الذي تتواجد فيه المعلومة التي يبحث عنها المستفيد وعادة ما يكون رقم الصفحة أو رقم سلسلة معينة.

3-يمكن إعداد الكشاف لجميع مصادر المعلومات، وهو وسيلة لتحقيق غاية وليس غاية في حد ذاته، فهو همزة وصل بين مصدر المعلومة والمستفيدين.

4-يمكن أن يكون الكشاف مرتبطاً بالعمل الذي يكشفه كما هو الحال في كشافات الكتب، ويمكن أن يكون مستقلاً أو قائماً بذاته مثل كشافات الدوريات وقواعد البيانات الإلكترونية.

2-أنواع الكشافات¹:

هناك أنواع كثيرة من الكشافات المستخدمة حول العالم سواء أكانت للكتب أو الدوريات وهي :

■ كشاف المؤلفين :

ترتب المواد في هذا النوع من الكشافات ترتيباً هجائياً، تحت أسماء مؤلفيها سواء أكانوا أفراداً أو هيئات. ويلاحظ أن كشاف المؤلفين لا يشتمل على أسماء المترجمين والمحققين وما إلى ذلك. وهو من أشهر أنواع الكشافات. ويستخدم في إيجاد عمل معين يعرف بمؤلفه. كما يستخدم في تجميع أعمال مؤلف معين. ويجب تمييز كشاف المؤلفين عن كشاف الأسماء، فهذا الأخير يشتمل على الأسماء التي تكون موضوعات أو تلك الواردة في نص ما.

■ كشاف العناوين :

كشاف تقليدي ترتب مداخله وفقاً لعناوين الأعمال وهو قليل الاستخدام بصفة عامة ومع هذا فهو شائع في البيبليوغرافيات المصنفة الترتيب أو المرتبة هجائياً برؤوس موضوعات والتي تحتاج إلى كشاف بالعناوين.

هذا النوع من الكشافات يأخذ ترتيب المواد هجائياً حسب عناوينها ويعد من أنواع الكشافات الجيدة التي غالباً ما يتعامل بها المستفيدون للبحث عن عناوين بذاتها، لكن من عيوب هذا الكشاف أنه لا يجمع الموضوعات المتصلة ببعضها في جانب واحد لأنه يتبع الترتيب الهجائي للعناوين وليس للموضوعات.

¹د. عبد الهادي، محمد، فتحي، ويسرية، محمد، عبد الحليم. (2000) التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس والتطبيقات. الدار المصرية اللبنانية. ص 26 وما بعدها بتصرف.

■ الكشاف الموضوعي الهجائي:

تتجمع المواد في هذا الكشاف تحت رؤوس موضوعات مخصصة ترتيباً هجائياً، ويمكن أن يضم الكشاف المصطلحات الموضوعية، وأسماء الأشخاص، والأماكن في ترتيب هجائي واحد، ويعتبر هذا الكشاف من أهم أنواع الكشافات، لأنه يفيد في تعريف الباحث بالمواد التي تتعلق بالموضوع الذي يريده ويتميز هذا النوع بأنه بسيط ويسهل استخدامه.

■ الكشاف القاموسي:

يشمل الكشاف القاموسي على كافة أنواع المداخل : الموضوعات وأسماء المؤلفين وعناوين الأعمال.. في ترتيب هجائي واحد، وهو في ذلك يشبه الفهرس القاموسي وقد يقتصر الكشاف على أسماء المؤلفين والموضوعات معا في ترتيب هجائي واحد.

■ الكشاف المترابط:

يقوم الكشاف المترابط على الربط بين مصطلحين مفردين أو أكثر لإنشاء موضوع جديد وعلى سبيل المثال فإن المصطلحات المفردة (إدارة) (مكتبات) و(سجون) إذا ربطناها يكون الناتج هو إدارة مكتبات السجون ومن أمثلة هذا الكشاف نظام البطاقة المثقوبة من الحافة.

■ كشاف الكلمات أو النصوص:

يتم إعداد كشافات النصوص بالتقاط جميع الكلمات والمصطلحات المستعملة في النص، ثم ترتب هذه الكلمات بطريقة تيسر الرجوع إليها وأنسب الطرق في هذه الحالة هي الترتيب الهجائي.

■ الكشاف المصنف:

تتجمع المواد في هذا الكشاف وفقا لنظام من نظم التصنيف المستخدمة داخل المكتبة، وهو كشاف موضوعي والفرق بينه وبين الكشاف الموضوعي الهجائي أن المواد فيه ترتب وفقا لرموز الموضوعات في نظام التصنيف. بينما ترتب المواد في الكشاف الموضوعي الهجائي وفقا لرؤوس الموضوعات اللفظية، التي ترتب هجائياً. ويتميز الكشاف المصنف بالترتيب المنطقي للمواد والذي يتدرج من العام إلى الخاص.

■ كشافات الكلمات الدلالة في النص:

ويسمى أيضاً بكشاف "العنوان" والأساس الذي يعتمد عليه هذا النوع من الكشافات هو أن عنوان الوثيقة أيا كان شكله يشتمل على المصطلحات التي تدل على المضمون الموضوعي للوثيقة، ذلك لأن هذا النوع من صياغة مؤلف الوثيقة، وهذا الأخير أي

المؤلف، من المفروض أن يكون أقدر الناس على التعبير عن المضمون الموضوعي للوثيقة، ويصلح هذا النوع من الكشافات للمقالات والبحوث المتخصصة، لأن هذه البحوث والمقالات تكتب أساساً لهدف علمي محدد وعادة ما تراعى في صياغة عناوينها أقصى درجات الدقة، حيث يدل العنوان دلالة واضحة على المضمون الموضوعي للوثيقة مثل :

✓ التعليم المهني للمكتبيين.

✓ استخدام الأنترنت في استرجاع المعلومات.

✓ الطاقة الشمسية في المواصلات.

■ كشاف الاستشهادات البيبليوغرافية :

إن فكرة هذا النوع من الكشافات، والتي ستحظى بشيء من التفصيل لأهميتها، قائمة على وجود ارتباط موضوعي وثيق بين الوثيقة والمراجع التي اعتمدها واستشهد بها المؤلف في الدراسة والبحث. ومعنى ذلك أنه إذا كان هناك عملان علميان يشتركان معا في الاستشهاد بعمل سابق، أو أكثر فإن ذلك يعني وجود علاقة موضوعية بين هذين العاملين وعلى ذلك فإن كشاف الاستشهادات البيبليوغرافية عبارة عن قائمة تشتمل على البيانات البيبليوغرافية الخاصة بالوثائق المستشهد بها، مرتبة وفقا لنظام معين وتُرد كل وثيقة من هذه الوثائق متبوعة بالبيانات البيبليوغرافية الخاصة بالوثائق المستشهد بها.

ويرتب كشاف الاستشهادات هجائيا تحت أسماء مؤلفي الوثائق المستشهد بها، وتشمل بيانات الوثيقة المستشهد بها اسم المؤلف، وتاريخ النشر، واسم الدورية أو المطبوع الذي ظهرت فيه، رقم المجلد وأرقام الصفحات.

3- لغات الكشف¹:

لغة الكشف، مصطلح حديث نسبيا، وهو يستعمل للدلالة على مجموع الرموز أو المصطلحات التي يستعملها المكشف في التعبير عن نتائج تحليله للمحتوى الموضوعي للوثائق، وعلى رأسها نجد اللغات المقيدة: وهي اللغات التي تتحدد مفرداتها وتحسم مشكلاتها الدلالية وتستقر قواعدها النحوية من البداية، بحيث تكون بين يدي المكشفين أدوات عمل جاهزة مشتملة على المداخل الكشفية في أشكال محددة ينبغي التقيد بها في التعبير عن المحتوى الموضوعي ومن أمثلتها :

● خطط التصنيف الحصرية: كخطط تصنيف ديوي وتصنيف مكتبة الكونغرس وغيرهما.

● قوائم رؤوس الموضوعات: كقائمة رؤوس موضوعات مكتبة الكونغرس، والقائمة العربية الكبرى لرؤوس الموضوعات.

¹ عبد الهادي، محمد، فتحي، ويسرية، محمد عبد الحليم. الكشف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس والتطبيقات، مصدر سابق، ص من 103 إلى 110 بتصرف.

• المكانز : ومن أمثلتها مكنز مصطلحات علم المعلومات، ومكنز أبرك التربوي ومكنز الجامعة الذي أعده مركز التوثيق والمعلومات في الأمانة العامة لجامعة الدول العربية.

والمكنز من حيث الوظيفة¹ هو: "أداة لضبط المصطلحات المستخدمة للترجمة من اللغة الطبيعية إلى اللغة التوثيقية أو الانتقال من لغة أقل نظاما إلى لغة أكثر انضباطا ونظاما وهي مفردات منضبطة وديناميكية لمصطلحات متصلة مع بعضها البعض نسبيا ودلاليا تغطي أحد حقول المعرفة.

وهناك تعريفات أخرى للمكنز من الأفضل والمفيد أن أشير في هذا المقام إلى أهمها:

- المكنز هو وسيلة لضبط وعرض لغة التكشيف.
- المكنز قائمة بالمصطلحات المتفق عليها التي تستخدم لتقنين وتحديد المفاهيم الموجودة في المطبوعات.
- وللمكنز أغراض رئيسية منها :
 - أنه يتيح للمكشف تمثيل المادة الموضوعية المتضمنة في الوثائق بطريقة ثابتة وموحدة.
 - أنه يحصر المصطلحات المستخدمة من جانب الباحث في توافق مع المصطلحات المستخدمة من جانب المكشف.
- وهكذا يظهر أن المكنز هو أداة كل من المكشف والباحث وكلاهما مستفيد منه، فالمكشف يعتمد عليه في الحصول على الواصفات المناسبة التي يستخدمها في وصف محتويات أوعية المعلومات أو الوثائق والباحث يعتمد عليه أيضا في الحصول على المواصفات المناسبة التي يستخدمها في وصف حاجاته وهي تلك التي تتفق مع واصفات النظام، فالمكنز إذن حلقة وصل بين المكشف والباحث وهو أيضا اللغة المشتركة بينهما.

¹ محمد، فتحي، عبد الهادي، (1997)، دراسات في الضبط البيبلوغرافي، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، ص 87.

IV- الاستخلاص

إذا كان الكشف هو التحليل من أجل إعداد المداخل والمفاتيح للوصول إلى محتوى الوثائق، فإن الاستخلاص هو التحليل من أجل تقديم أهم ما تشتمل عليه الوثائق من رسائل وأفكار ومعلومات. وينص تعريف المنظمة الدولية للتقريب الآيزو¹ على أن معنى مصطلح مستخلص هو تمثيل مختصر ودقيق لمحتويات الوثيقة دون تفسير أو نقد وتؤكد المواصفة العربية الخاصة بالاستخلاص على ضرورة عدم الخلط بين مصطلح مستخلص والمصطلحات ذات العلاقة مثل الشرح والمقتطفات والخلاصة، فالشرح هو تعليق أو توضيح مختصر عن وثيقة ما أو محتوياتها، أو حتى وصف موجز جدا يضاف عادة كملاحظة بعد الوصف البيبليوغرافي للوثيقة، أما المقتطف فهو جزء أو أكثر من وثيقة يتم اختيارها لتمثل الوثيقة ككل. أما الخلاصة، فهي بيان مختصر للوثيقة يكون عادة في نهايتها ويعيد النتائج والاستنتاجات البارزة فيها ويهدف إلى إتمام توعية القارئ الذي قد درس النص السابق، ونظرا لأن الأجزاء الأخرى للوثيقة مثل النوع والمنهجية لا تضمن عادة في هذا النوع من الخلاصة، فإنه يجب عدم استخدام المصطلح (خلاصة) مرادفا للمصطلح (المستخلص)².

1- أهمية المستخلصات

الاستخلاص وسيلة هامة من وسائل استرجاع المعلومات ووسيلة من وسائل الاتصال بين مصادر المعلومات الأولية والمستفيدين، لأهميته في توفير وقت المستفيد وإطلاعه على كل ما هو جديد في حقل تخصصه من معلومات سواء كانت على شكل كتب أو بحوث أو وثائق أو دوريات.

إن الغرض الرئيسي للمستخلص هو عدم إضاعة وقت الباحث، وذلك بأن يقدم إليه المعلومات الموجزة والمركزة والشاملة في الوقت نفسه والتي يحتاج إليها في مجال بحثه أو دراسته بدلا من الرجوع إلى الوثائق الأصلية، التي تمثل المصادر الرئيسية لهذه المعلومات والأفكار المستخلصة. كذلك فإن المستخلص الجيد يمكن المستفيد من الحكم على مدى علاقة الوثيقة بموضوع تخصصه أو اهتمامه.

كما يمكن لدوريات المستخلصات التي تقوم بتلخيص البحوث وتجميعها تحت مداخل مناسبة وأن تتيح للباحثين القدرة على ملاحقة التطور دون تبديد للوقت والجهد.

¹ منظمة عالمية للتقريب سيتم توضيح مفهومها أثناء الحديث عن الجودة الشاملة ابتداء من الفصل الثالث.
² - الهمشري، عمر أحمد. (1997) المرجع في علم المكتبات والمعلومات. دار الشروق. عمان، ص 325.

- ويحدد حشمت قاسم مجالات الإفادة من المستخلصات وهي:¹
- 1-الإحاطة الجارية : حيث تستخدم المستخلصات كبداية للوثائق الأصلية في متابعة المتخصصين لما يصدر من إنتاج فكري في مجال اهتماماتهم.
 - 2-الاقتصاد في وقت القراءة : إذ يمكن للمستخلصات أن توفر للقارئ حوالي تسعة أعشار الوقت اللازم لقراءة الوثائق الأصلية، كما أنها تكفل له الارتقاء بمستوى تمثيل واستيعاب ما يقرأ.
 - 3-الاقتصاد في تكاليف البحث : الإحاطة الجارية الواعية أهم ضمانات تجنب تكرار البحوث. وطالما كانت المستخلصات تخدم أهداف الإحاطة الجارية وتؤدي إلى الاقتصاد في وقت القراءة فإنها تؤدي حتما إلى الاقتصاد في تكاليف البحث.
 - 4-تيسير الانتفاع : تعد المستخلصات الجيدة من أفضل الوسائل المساعدة للمستفيد في انتقاء الوثائق ذات العلاقة باهتماماته وهي بهذا تتفوق على العناوين والمداخل الكشفية في قدرتها على معاونة الباحث في انتقاء القراءات المناسبة.
 - 5-المساعدة في تخطي الحواجز اللغوية : هناك حوالي سبعون لغة تستخدم في نشر الإنتاج الفكري في العلوم والتكنولوجيا، وهذا التشتت اللغوي يجعل من الصعب على الباحث العلمي متابعة ما ينشر في مجال اهتمامه لعدم إجادته اللغات التي تنشر بها تلك البحوث. ومن الممكن التخفيف من حدة هذه المشكلة بتوفير المستخلصات بإحدى اللغات الواسعة الانتشار.
 - 6-تيسير بحث الإنتاج الفكري : نظرا لضخامة الإنتاج الفكري أصبحت الحاجة ماسة إلى توافر المستخلصات للمساعدة في إجراء البحوث العلمية، فبدون المستخلصات المكشفة يمكن أن يكون بحث الإنتاج الفكري أمرا مستحيلا.
 - 7-الارتقاء بمستوى كفاءة التكشيف : لاشك أنه من الممكن تكشيف المستخلصات بشكل أسرع بكثير من تكشيف الوثائق الأصلية. كما أن اعتماد المستخلصات في التكشيف يؤدي إلى الارتقاء بمعدل التكشيف لأكثر من الضعف وهذا يؤدي إلى الاقتصاد في الوقت والجهد والتكاليف دون تضحية تذكر في نوعية الكشافات الناتجة.
 - 8-الإسهام في إعداد المراجعات العلمية : يؤدي الاعتماد على المستخلصات في إعداد البيبليوغرافيات، وبالتالي التغلب على الصعوبات الناجمة عن ضخامة كم الإنتاج الفكري والتشتت اللغوي لهذا الإنتاج، وعدم إمكان الحصول على بعض الوثائق والمستخلصات.

¹قاسم، حشمت. (1984) دراسات في علم المكتبات والمعلومات. مكتبة غريب. القاهرة، ص 107-132.

2-أنواع المستخلصات :

هناك أكثر من أساس واحد لتصنيف المستخلصات إلى فئات، فمن الممكن تقسيمها وفقا للغرض من إعدادها إلى: مستخلصات إعلامية ومستخلصات كشفية أو وصفية ومستخلصات نقدية. ويحتوي المستخلص الإعلامي على الأفكار الرئيسية للوثيقة المعروضة بشكل موجز في حين يدرج المستخلص الوصفي أهم الأفكار فقط. وكذلك يمكن تصنيف المستخلصات وفقا لطريقة إعدادها إلى مستخلصات موحدة الشكل أو اقتباسات، وكذلك يمكن تقسيمها وفقا للقائمين بإعدادها إلى مستخلصات المؤلفين ومستخلصات المختصين الموضوعيين. ومستخلصات المستخلصين المحترفين. وعلى الرغم من تعدد أسس التقسيم والتصنيف يمكننا أن نحدد الأنواع الرئيسية للمستخلصات بالآتي¹:

1-المستخلصات الإعلامية : المستخلص الإعلامي هو المستخلص الذي يتضمن

المعلومات الكمية والنوعية المضمنة في الوثيقة الأصل. ويكون عادة ما بين (100-250) كلمة إذا تم استخلاص ورقة مؤتمر أو مقال دورية. ولكنه قد يصل إلى (500) كلمة إذا كان خاصا بتقرير مطول أو رسالة جامعية. وهذا النوع هو أكثر أنواع المستخلصات قيمة إذا توافرت الإمكانيات اللازمة لإعداده، لأنه يكون بديلا للوثيقة المستخلصة عندما يكون المختصر فيها كافيا للباحث.

2-المستخلصات الدلالية : المستخلص الدلالي يشير إلى محتوى الوثيقة ويتضمن

بيانات عامة حولها، ولا يحاول الخوض في المحتوى الفعلي لها كما يفعل المستخلص الإعلامي. ومن هذا المنطلق يفيد كوسيلة للاختيار ولكنه لا يصلح بديلا للوثيقة. ويعتبر إعداده أكثر سهولة من إعداد المستخلص الإعلامي، وبالتالي يتم ذلك بسهولة وسرعة ولا يتطلب خبرة موضوعية من جانب كاتب المستخلص. ولهذا فإن هذا النوع هو الأكثر انتشارا. ويطلق عليه أحيانا اسم المستخلص الوصفي.

3-المستخلصات الدلالية / الإعلامية: يكون المستخلص الدلالي الإعلامي مستخلصا

دلاليا في بعض أجزائه، وإعلاميا في الأجزاء الأخرى، ويركن إلى هذا النوع عادة إذا كان الجزء الإعلامي يخص اهتمامات القراء الذين تعد لهم الخدمة بينما يغطي الجزء الدلالي منه ما هو خارج نطاق هذه الاهتمامات.

4-المستخلصات النقدية: المستخلص النقدي يصف المحتوى الموضوعي للوثيقة

ويقيمه مع أسلوب عرضه. فهو مستخلص تقييمي، إذ يعبر كاتب الموضوع عن رأيه في العمل، كما قد يقارنه مع عمل أو أعمال أخرى. ولهذا يكون كاتب المستخلص عادة خبيراً

¹فردريك، ديلفر، لانكستر. (1990) مبادئ التكشيف الموضوعي والاستخلاص دليل عملي / ترجمة محمود أحمد أتييم. مركز التوثيق والمعلومات. تونس، ص 73-74.

في موضوع المستخلص، مما جعل هذا النوع من المستخلصات غير شائع. كما أنه يكون عادة طويلاً.

5-المستخلصات المصغرة : يطلق على هذا النوع عدة أسماء حسب شكله، ومن ذلك ما يلي :

- الكلمات المفتاحية : وهي مصطلحات تخصص للتكشيف تمثل محتوى الوثيقة الموضوعي، وهي أقرب إلى التكشيف بالكلمات المفتاحية منها للاستخلاص.
- المستخلصات البرقية: وهي أشباه جمل قصيرة تمثل محتوى الوثيقة الموضوعي.
- المستخلصات القصيرة :وهي تشتمل عادة على جملة أو جملتين تمثل محتوى الوثيقة الموضوعي. ومن هذا النوع ما يسمى مستخلصات النقاط الهامة وهي المستخلصات المصممة لجلب انتباه القارئ للوثيقة، ويكون عادة في بداية الوثيقة أو في ثنائها. كما قد تكون توسيعاً لقائمة محتوياتها.

6-المستخلصات الإحصائية أو العددية : هذا النوع وسيلة لتلخيص البيانات الرقمية التي تكون عادة في شكل جداول، وهو مفيد بشكل فعال لأنواع معينة من البيانات الاقتصادية والاجتماعية، كما أن هناك نوعاً مشابهاً لا يخص البيانات العددية وحدها بل يكون تلخيصاً للمحتوى الموضوعي في شكل جدول. ويطلق على النوع الأخير اسم "المستخلص المهيكل" ولإعداده يتم إعداد جدول تترجم أعمدته الجوانب التي يجب أن تلخص من الوثيقة، حيث يستطيع كاتب المستخلص أن يبحث عنها في الوثيقة ويدونها في الجدول مع قيم ملائمة تخصص حسب الموضوع. وهو مفيد لاستخلاص الوثائق التي تكون العناصر الرئيسية فيها متشابهة.

3-مواصفات المستخلص الجيد :

يجب أن يتسم المستخلص الجيد بالمواصفات التالية :¹

- 1- أن يمكن القراء من تحديد المحتوى الأساسي للوثيقة بسرعة ودقة، ومن تقرير مدى صلة الوثيقة باهتماماتهم. ومن ثم مدى الحاجة لقراءة الوثيقة كاملة.
- 2- أن يحصل القراء الذين تمثل الوثيقة اهتماماً هامشياً بالنسبة لهم على معلومات كافية من المستخلص. مما يجعل قراءاتهم للوثيقة بكاملها غير ضرورية.
- 3-الكمال والضبط، فلما كان من الواجب أن يكون المستخلص مفهوماً للقارئ دون الحاجة إلى الرجوع إلى الوثيقة الأصلية وجب أن يكون تاماً في ذاته مضبوطاً ومختصراً قدر الإمكان، لا مبهماً ولا غامضاً ولا متضمناً لمعلومات أو ادعاءات غير موجودة في الوثيقة الأصلية.

¹محمود، محمد، أتيتم. (1997) التحليل الموضوعي للوثائق، الفهرسة الموضوعية والتكشيف والاستخلاص والنشاطات الملازمة للفهرسة والتحليل الموضوعي. مؤسسات عبد الحميد شومان. عمان، ص 400 بتصرف.

4-الأسلوب : يجب أن يبدأ المستخلص بجملة موضوعية تكون بياناً جوهرياً عن الموضوع الرئيسي للوثيقة.

5-المحتويات المتخصصة : هناك بعض المجالات الموضوعية التي تتطلب اشتغال المستخلص على معلومات متخصصة.

ومن المواصفات الأخرى التي يمكن الإشارة إليها في هذا المقال أن المستخلص الجيد ينبغي أن يغطي الجوانب التالية في الوثيقة.

أ-الهدف : لابد أن يذكر المستخلص أهداف ومرامي الباحث والأسباب التي حدثت به إلى كتابة ما كتبه.

ب-المنهج : يقصد بالمنهج هنا النص على الأساليب التي اعتمدها الباحث في تحقيق الهدف المحدد للبحث.

ج-النتائج : وهي قائمة بأهم النتائج التي توصل إليها الباحث.

د- الاستنتاجات: ويقصد بها القرارات التي انتهى إليها الباحث.

4-خطوات إعداد المستخلص

إن أبرز الخطوات التي تمر بها عملية إعداد المستخلص يمكن إدراجها ضمن الخطوات الثلاثة التالية¹ :

1-قراءة الوثيقة :الخطوة الأولى في إعداد المستخلص هي قراءة الوثيقة الأصلية كاملة لتكوين صورة واضحة ومتكاملة عن محتوياتها.

ومن الضروري للقائم بالاستخلاص أن يسجل بعض النقاط أو الملاحظات أثناء هذه القراءة الأولى للوثيقة .

2-كتابة مسودة المستخلص : يشرع المستخلص بعد الانتهاء من قراءة الوثيقة في إعداد مسودة للمستخلص .اعتماداً على ما سجله من ملاحظات أثناء هذه القراءة.

3-المراجعة والتحرير : على المستخلص بمجرد الانتهاء من المسودة الأولى مراجعة النص الناتج ،للتأكد من دقته فيما يتعلق باستعمال علامات الترقيم والنحو والهجاء فضلاً عن الاطمئنان إلى تمثيله للوثيقة المستخلصة والتزامه بالقواعد والتعليمات التي ينبغي مراعاتها وتحرير هذه المسودة وتدقيقها يتم إعداد النسخة النهائية للمستخلص.

¹ محمود، محمد، أتيتم. (1997) التحليل الموضوعي للوثائق، الفهرسة الموضوعية والتكشيف والاستخلاص والنشاطات الملازمة للفهرسة والتحليل الموضوعي، مصدر سابق، ص 403 بتصرف.

5-قنوات بث المستخلصات

بعد إنجاز المستخلص والإحاطة بأهم الأفكار التي يقدمها، على المستخلص اختيار قناة بثه ويقصد بقنوات بث المستخلصات¹ الوسائط والأشكال التي تقدم بها المستخلصات للمستخدمين. وتتوقف طريقة البث على الهدف من إعداد المستخلصات واحتمالات الاستفادة منها. والجدير بالذكر أن معظم خدمات الاستخلاص الرئيسية قد أصبح من الممكن الحصول عليها في شكل قابل للقراءة بواسطة الحاسوب ومن خلال شبكة الأنترنت. فبمجرد أن تبين أنه بإمكان الحواسيب معالجة الرموز الهجائية والرقمية على السواء فتحت مجالات جديدة لاستخدام هذه الأجهزة في معالجة النصوص. فبالإضافة إلى الترجمة الآلية بدأ الاهتمام باستخدام الحواسيب في الاستخلاص الآلي.

لقد بنيت فكرة الاستخلاص الآلي على أن بعض الجمل التي تشتمل عليها الوثيقة عادة ما تكون غنية بما فيه الكفاية بالكلمات التي تتكرر في ثنايا الوثيقة بشكل يجعل هذه الجمل قادرة على إحاطة القارئ بموضوع الوثيقة كما يفعل المستخلص تاما، وكما يمكن أن نتصور فإن إحصاء عدد مرات تواتر الكلمات في النص ربما يكون أيسر ما يمكن إجراؤه بواسطة الحاسوب في معالجة النصوص.

وهكذا تشكل عملية الاستخلاص عنصرا حيويا في حلقة الاتصال بين منشئ المعلومات، والمستخدم النهائي منها. وهي تقوم بتنظيم محتوى الإنتاج الفكري، ومن ثم يستطيع الباحث أو الدارس تحديد الوثائق التي تفيده بسهولة ويسر.

¹. محمد، فتحي، عبد الهادي، ويسرية، محمد، عبد الحليم، التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، مرجع سابق، ص 181 وما بعدها بتصريف.

المبحث الثالث : خدمات المكتبات

مقدمة:

سبق أن تحدثت في المباحث السابقة عن بعض العمليات الفنية التي تتم داخل المكتبات، (الفهرسة، التصنيف، الكشف، الاستخلاص). وفي هذا الفصل سأحدث عن الخدمات التي تقدمها المكتبات لروادها ومرتفقيها، لكن لا بأس قبل ذلك لو تعرفنا على كيفية جميع المكتبة لوثائقها التي تعالجها فنيا، وعلى كيفية حصولها على الإصدارات الجديدة، حتى يتسنى لها القيام بمهامها ووظائفها المتطورة مع التطور التكنولوجي. وأولى هذه العمليات: التزويد أو تنمية المجموعات وتعزيز الأوعية. وهو خطوة مهمة تضمن استمرارية المكتبة. فبدونها سيتقادم المخزون الوثائقي ويصير مجرد أرشيف، فتشيخ المكتبة. ولتزويدها ينهج أخصائيو المكتبات عدة طرق منها :

- 1-تحديد المؤلفين الذين يرجح أن تلقى أعمالهم إقبالا شديدا وأولئك الذين يضعف الإقبال على أعمالهم.
- 2-تحديد أسماء المؤلفين الذين تطلب أعمالهم بشكل مكثف.
- 3-تحديد الموضوعات الأكثر استخداما، والأكثر طلبا وهذه الطريقة مرتبطة بطبيعة المكتبة وبتخصصات المرتفقين.
- 4-تدعيم الأقسام أو الأصناف المرتفعة الاستخدام حتى تكون قوة هذا القسم تساهل التوقعات وتساند طلبات المرتفقين الحالية والمستقبلية.
- 5-تحديد المجموعة البورية للمواد، وذلك عن طريق مراجعة سجلات الإعارة الخاصة بكل وعاء جرت إعارته خلال زمن محدد، ومقارنته بفترة في الماضي.
- 6-الإعارة بين المكتبات : وهي وسيلة من وسائل التزويد وخدمة من الخدمات المكتبية¹.
- 7-الاستبيانات الموجهة للمرتادين : وهي طريقة ناجعة وفعالة وحيوية، خصوصا إذا تعاون المرتفقون، ويستحسن فيها أن تكون قصيرة ولغتها بسيطة ومفهومة وبعيدة عن المصطلحات العلمية والتقنية. وإذا استعصى الأمر فمن الأجدر تذييلها بشرح الكلمات الغامضة، وهذا نموذج استبيان للمرتفقين.

¹أسأهب الحديث عن الإعارة وسأبين كيف تكون ضمن خدمات المكتبات عند الحديث عن الخدمات المكتبية.

؟ستبيا ؟م؟جه للم؟تفقي؟.

قص؟ تنمية ؟؟ عي؟ لمخ؟؟؟؟ ثائقى لمكتبك؟ لم؟ج؟ مل؟؟ لاستما؟؟ لآتية :

1- ما ع؟؟ لكت؟؟ لم؟؟؟ لتي؟ ستع؟تها؟ لي؟؟؟

2- هل؟ ستخ؟م؟؟ يا م؟ م؟؟؟ لمكتبه؟ لي؟؟؟ نع؟ ☐

☐ لا

3- ما ؟ عية؟ لكت؟؟ لتي؟ ستع؟تها؟

☐ معا؟ ؟ عامة

☐ فلسفه؟ ع؟؟ لنف؟

☐ ؟؟يانا؟

☐ عا؟؟؟جتماعية

☐ ؟للغة

☐ ؟لعا؟؟؟لبحثة

☐ عا؟؟؟بيقية

☐ ؟لف؟؟؟

☐ ؟لأ؟؟؟

☐ ؟لتا؟يخ؟؟لجف؟؟فيا

4- ماهي؟؟يفت؟؟لعلمية؟

☐ ؟ست؟ :

..... ؟لسا؟؟لتك؟يني :

☐ ؟ال؟ :

5- ماهي؟ لكت؟؟ لتي ؟؟؟ ضد؟؟؟؟؟؟ لمكتبه بها، ح؟؟ مجالاتها.....

6- ملاح؟ا؟ خاصة

شك؟؟ ؟ على؟ج؟ب؟؟؟تفاعلا؟؟لم؟ج؟؟ضع؟لاستما؟؟في؟لص؟؟؟؟لمخص ؟ لها.

إن هذا الاستبيان أو غيره يبقى نموذجاً يمكننا من التعرف على نوعية الكتب وعددها وأوعية المعلومات المراد تزويد المكتبة بها.

8-المقابلة : ينبغي أن تتوفر فيها مجموعة من الشروط على رأسها شرطان أساسيان حددهما أخصائيو المعلومات في أن تكون من تجرى معه جالسا في خلوة داخل المكتبة، وأن يكون بصدد قراءة كتاب.

هنالك إذا تشكيلة متنوعة لتزويد المكتبات بالمجموعات. وينبغي في ضوء هذه الحقيقة التأكيد مرة أخرى على أنه يجب على المكتبات أن تختار طريقة أو أكثر من طرق التزويد التي تتناسب بشكل أفضل مع الغرض الذي تنشده، وغالبا ما يفضي ذلك إلى تبني تزويد متعدد المسارات. ويمكن للقيمين القيام بمراجعة لمعظم المجموعات من منظور نسبة الطلبات التي يتمكنون من تلبيتها، فإذا كانت المجموعة ذات حجم كاف جرى تحديثها وتنقيحها، وإذا لم تكن كذلك جرى دعمها، وذلك بغية توسيع قاعدة القراء والمترققين. وأشير إلى أنه كلما كانت المكتبات البحثية كبيرة، كلما كانت عوائق التزويد بها محدودة، لأن الإخفاق في اقتناء عنوان معين لا يتسبب إلا في إحباط نسبة قليلة جدا قد لا تتعدى 10% من المترققين الذين يبحثون عن أوعية محددة. ويعود سبب انخفاض هذه النسبة إلى كبر هذه المؤسسة. وفي مقابل ذلك فإنه من المنطقي أن نتوقع أن تكون عوائق التزويد أكبر في الأنواع الأخرى من المكتبات.

هكذا يتبين أن التزويد هو أول عملية تقوم بها المكتبات، ثم بعدها تقوم بمعالجة هذا المخزون الوثائقي قصد إتاحتها للرواد والمترققين. وتزويد المكتبات كما رأينا له قنوات وطرق يتم عبرها ومنها :

- الشراء : فبعد تحديد المجموعات المراد تزويد المكتبة بها يتم شراؤها من المطابع ودور النشر، وإذا كانت هذه المجموعات نفيسة ومرتفعة التكلفة تلجأ المكتبات إلى الشراء التعاوني.
- التبادل : إذ تقوم المكتبات بتبادل أوعية المعلومات الناقصة الطلب بأخرى مرتفعة الطلب مع مؤسسات، أو مكتبات أخرى.
- الإهداء : قد يقوم بعض المؤلفين أو الجمعيات أو دور النشر الداخلية أو الخارجية بإهداء أوعية معلومات للمكتبات البحثية وبها تنمي مخزونها الوثائقي.

1-تعريف الخدمات المكتبية :

تعرف المكتبات ومراكز المعلومات بأنها مؤسسات علمية وثقافية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بكل أشكالها، وتنظيمها واسترجاعها وبنها وتسهيل وصول الباحثين والمستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد وأكبر دقة ممكنة. ومن هذا التسهيل ينبع مفهوم (خدمات المعلومات) وهكذا يمكننا القول إن الخدمة المكتبية هي :

- "أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف"¹
- خدمة تهيئها المكتبة، هدفها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مراكز المعلومات وذلك توقعاً لطلبها...².
- النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيدون من المعلومات والتي تأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية ومن أمثلة هذه الخدمات : البحث عن الإنتاج الفكري، والإحاطة الجارية، والبت الانتقائي للمعلومات، والترجمة وتحليل المعلومات³.
- وقد بين حشمت قاسم أن هنالك عدة أسباب وعوامل دعت إلى ظهور خدمة المعلومات في المكتبات منها: "الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري وارتفاع معدلات نموه وتعدد أشكال نشره من كتب ودوريات ورسائل جامعية وبراءات الاختراع ووسائل سمعية بصرية"⁴.
- لقد أدى تعدد احتياجات الباحثين وتعمق واتساع المعارف وارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري وتضاعفه، إلى تعدد الخدمات المكتبية وتنوعها تبعاً لطلبات المستفيدين، وعليه فإن "الخدمات المكتبية هي مجموعة من الخدمات تقدمها المكتبة لروادها ومرتفقيها لمساعدتهم على إيجاد ما يبحثون عنه داخلها. وهي مناسبة تبرز فيها المكتبة رصيدها وتجعله في متناول الرواد. وتختلف الخدمات المكتبية من مكتبة إلى أخرى حسب طبيعتها، فمثلاً المكتبات الكبرى كالمكتبة الوطنية توفر جميع هذه الخدمات بينما توفر بعضاً منها تلك الصغيرة"⁵.

II-متطلبات الخدمة المكتبية

- حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الأكمل لابد من تحقق عدة متطلبات أساسية تركز عليها، وتتمثل هذه المتطلبات في :
- 1-مصادر المعلومات بكافة أشكالها .
 - 2-الكوادر / الأطر البشرية المؤهلة .
 - 3-التسهيلات اللازمة لمجتمع المستفيدين والمرتفقين .
 - 4-الميزانية.

¹ شرف، الدين، عبد التواب. (1984) المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. الكاظمية للنشر. الكويت، ص 261.

² أحمد، محمد، سامي، وسيد، حسب الله. (1988) المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. دط، دار الميرخ الرياض، ص 561.

³ قاسم، حشمت. (1985) خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. مكتبة غريب. القاهرة، ص 65.

⁴ قاسم، حشمت. (1985) خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها، مرجع سابق، ص 65-66.

⁵ عبد التواب، شرف الدين. (2001) المدخل إلى المكتبات والمعلومات، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية. مصر. ص 69.

وفيما يلي توضيح لهذه المتطلبات :

أولاً : مصادر المعلومات : تعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبات ومراكز المعلومات الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية، ويتحدد نجاح هذه الخدمة أو قصورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبات أو مراكز المعلومات أو ضعفها وكلما كانت شاملة لفروع المعرفة البشرية كافة، ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين من خدماتها.

إن مصادر المعلومات هي كل ما تقتنيه وتجمعه المكتبات من مواد مكتبية سواء أكانت مطبوعة أو غير مطبوعة، وتعمل على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم تقديمها ضمن خدمة معينة للمرتفقين، وهناك عدة أشكال لمصادر المعلومات ويمكن إجمالها عموماً في :
أ-مصادر المعلومات المطبوعة : هي أساس الخدمة المكتبية، وهي العمود الفقري لها وتشمل :

• الكتب بكافة أنواعها.

• الدوريات.

• التقارير العلمية وتقارير البحوث.

• وثائق المؤتمرات.

• الرسائل الجامعية.

• براءات الاختراع.

• الكشافات والمستخلصات.

ب-مصادر المعلومات غير المطبوعة : وهي أوعية معلومات غير تقليدية تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة، أو هما معا وتظهر في عدة أشكال، هذه أهمها :
■ المواد البصرية وتشمل :

• الملصقات.

• الصور.

• الرسوم التوضيحية والتخطيطية.

• المصغرات الفيلمية (الميكرو فيلم، الميكرو فيش ..).

• الشرائح الفيلمية والأفلام غير الناطقة.

■ المواد السمعية وتشمل :

• الأسطوانات الصوتية.

• الأشرطة الصوتية.

• الأسلاك الممغنطة.

■ المواد السمعية البصرية وتشمل :

• الأفلام الناطقة.

• أفلام الفيديو.

• ندوات ومؤتمرات ومحاضرات.

ج- مصادر المعلومات الإلكترونية : تعتبر مصادر المعلومات الإلكترونية من أبرز التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات ومراكز المعلومات في القرن العشرين ومصادر المعلومات الإلكترونية هي كل من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية المخزنة إلكترونياً على وسائط ممغنطة أو ليزيرية بأنواعها، أو تلك المصادر المخزنة إلكترونياً حال إنتاجها والمتاحة إما عن طريق الاتصال المباشر (ON-LINE) أو المخزنة على الأقراص المتراصة (CD-ROM) وغيرها .

ثانيا : الأطر البشرية المؤهلة : يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتماداً أساسياً على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات، ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي، لذا وجب توفير عمالة متخصصة في الخدمات التي تقدمها ويمكن تقسيم هؤلاء إلى أربع فئات:

- العاملون الفنيون : يمارسون الأعمال الفنية كالفهرسة والتصنيف والتكثيف والتكثيف ...
- الإداريون وتتركز طبيعة أعمالهم على تنظيم إدارة المكتبة والتخطيط لها.
- العاملون الغير فنيون : ممن يمارسون الأعمال المكتبية الروتينية كإعارة الكتب واسترجاعها وتنظيمها على الرفوف.

• المتخصصون الموضوعيون : وهم مبرمجو الحاسوب ومحلولو النظم. والجدير بالتوضيح أن القوى العاملة هي المسؤولة الأولى عن تقديم أفضل الخدمات إلى الجمهور المستفيدين، لكن يجب أن تكون هذه القوة البشرية العاملة مؤهلة مكتبياً وإدارياً وأن تتميز بالقدرة على الاتصال والتواصل والتأثير على القراء، وأن تكون لديها ثقافة عالية وشخصية اجتماعية جذابة.

ثالثا : التسهيلات اللازمة للمستفيدين : يجب على المكتبات ومراكز المعلومات أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية على الوجه الأكمل وهذا يتم بتوفير :

- مناضد المطالعة والقراءة المريحة.
- القاعات المناسبة والمهيأة.
- أماكن خاصة للباحثين في قاعات المراجع والدوريات.
- أجهزة التصوير.
- الأجهزة الخاصة بالمواد السمعية والبصرية والمصغرات الفنية.
- أجهزة الحاسوب وقواعد البيانات البيبليوغرافيا.
- الإرشادات والتعليمات الخاصة باستخدام أجهزة الحواسيب.
- الأدلة والكتيبات والنشرات التي تعرف باستخدام المكتبة ومصادرنا المختلفة.

للوسائل الاتصال المختلفة كالهاتف والفاكس والتلكس وموقع على الانترنت وغيرها.
للإضاءة والتهوية والتدفئة والتبريد.
للمقصف لاستراحة الباحثين.
للمرافق الصحية.

رابعاً : المتطلبات المالية (الميزانية) : تحتاج المكتبات ومراكز المعلومات خاصة الكبيرة منها كالمكتبات الجامعية إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة تتمثل في النفقات التالية:

- ◀ نفقات تزويد المكتبة بحوامل المعرفة.
- ◀ نفقات الأجهزة : كالحواسيب والأجهزة السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية.
- ◀ نفقات البرمجيات المختلفة.
- ◀ نفقات صيانة الأجهزة والمكان الذي يحتويها.
- ◀ نفقات أخرى متعددة.

III-أنواع الخدمات المكتبية :

1-الاستقبال والتوجيه :

حبذا لو يكون الاستقبال، استقبال حفاوة وترحيب ،خصوصا للمرتفقين الجدد .حتى تنعكس في أذهانهم صورة جيدة عن المكتبة ثم بعد ذلك يتم توجيههم إلى المعلومات التي يريدون، مع ضرورة تبين كيفية البحث عن المعلومة داخل المكتبة حتى يتمكنوا فيما بعد من البحث عن المعلومة بأنفسهم. ودون مساعدة أخصائي المكتبات.

2-خدمة تقديم المعلومة :

ولها طريقتان : 1-النشر الاختياري 2-خدمة سؤال وجواب.

3-التصوير والنسخ :

وذلك لتوفير وقت المرتفق وتخفيف الضغط على المكتبة، إنما يجب وضع شروط لهذه الخدمة يصوغها أخصائيو المكتبة حفاظا على حقوق النشر والتأليف كأن يسمح مثلا بتصوير جزء فقط من وعاء المعلومة وليس كله.

4-الإحاطة الجارية :

وهي كما يدل عليها اسمها إحاطة معرفية بالتطورات الحديثة لفرع من فروع المعرفة، أما الجارية فهي تعني أنها مواكبة لهذه التطورات. وذلك بإصدار تقارير تستعرض فيها الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثا في المكتبات ومراكز المعلومات واختيار المواد الوثيقة الصلة باحتياجات المستفيدين وتسجيلها قصد إحاطة المرتفقين علما

بها، وهي تبدأ من حاجة الباحثين الذين يبدون ذلك لأخصائي المكتبات إلى ملاحقة آخر التطورات الجارية في مجال الاهتمام.
أطرق الإحاطة الجارية :

- للمكتبات طرق وأساليب تمكنهم من تقديم هذه الخدمة بفاعلية أهمها :
 - نشرة المعلومات / النشرة الإعلامية : وهي تصدر إما بشكل أسبوعي أو شهري أو نصف شهري.
 - نشرة الإضافات الجديدة : نشرة دورية منتظمة أو غير منتظمة تعرف بالإضافات الجديدة التي عرفت المكتبة من مصادر أو مواد مكتبة وصلت حديثاً أو خلال فترة زمنية معينة.
 - الزيارات الشخصية والاتصال الهاتفي :
 - لوحة الإعلاميات والعرض لعرض الكتب والدوريات الجديدة¹.
 - تنظيم معارض للوثائق الجديدة.

5-البث الانتقائي للمعلومات² :

هنالك من يعتبره من خدمات الإحاطة الجارية حيث يتم عن طريق هذه الخدمة تزويد الباحثين بصفة دورية بجميع المعلومات التي تدخل ضمن نطاق اهتماماتهم ،وهذه الخدمة مصممة وفق احتياجات كل باحث حيث يتم تحديد المجالات الموضوعية لكل باحث مسبقاً ويقوم أخصائي المعلومات ببث الإنتاج الفكري المتوفر في المكتبة وأيضاً من خلال قاعدة المعلومات الآلية، ويتم تجميع المعلومات وإرسالها للباحث وتهدف هذه الخدمة إلى إبقاء الباحث مضطرباً على آخر التطورات والإنجازات في حقل تخصصه واهتمامه .
ولا يمكن استخدام هذه التقنية دون الحاسب الآلي لعدم إمكانية السيطرة على المعلومات يدوياً في وقتنا الحاضر.

6-إعداد الكشافات والمستخلصات³ :

في ظل التزايد المستمر للإنتاج الفكري منذ عصر انفجار المعلومات واستمرار المشكل حتى بدخولنا عصر الثورة المعلوماتية، يبقى الشغل الشاغل للباحث هو الإطلاع على آخر المنشورات في مجال تخصصه عبر العالم. باحثاً عن جل الأدوات التي تيسر له ذلك، ومن الأدوات التي يمكن أن تكون حبلية بالمعلومات والتي يمكن أن تكون إلى حد ما بديلاً عن السند الأصلي :المستخلصات.

¹تعرض المواد المكتبية ككل أو تنتسخ الواجهة الأمامية والخلفية وتعرض

²من الخدمات الغير المباشرة.

³هي من خدمات استرجاع المعلومات.

والمستخلص عرض موجز ودقيق لمحتويات وثيقة. وهو إما أن يكون وصفيًا¹ أو وصفيًا تحليليًا نقديًا². أما الكشف أو إعداد الكشافات فهو ترتيب البيانات البيبليوغرافية تسلسليًا حسب ورودها في الوثيقة الأصلية، ثم ترتيب هذه الكشافات هجائيًا وبعد الانتهاء توضع فقرة تقديمية عن محتوى الكشف.

7- الترجمة العلمية :

وهذه الخدمة تقدمها المكتبات إما من تلقاء نفسها أو حسب طلب أحد المرتفقين. ويقوم بها أخصائي المعلومات أو تعقد المكتبة اتفاقًا مع أحد المتخصصين في الترجمة أو أحد المكاتب وتعمل المكتبة دور وسيط بينهما أو تقوم بتعيين أحد المترجمين لديها وذلك تبعًا لسياسة المكتبة وحاجات المستفيدين، وهي ترف علمي في بعض المكتبات وضرورة أكيدة في المكتبات الوطنية والمتخصصة.

8- النشرة الإخبارية :

نشرة تصدرها المكتبات دوريًا تغطي أهم الأحداث والإنجازات التي قامت بها، كما أنها تعرف بمقتنيات المكتبة الجديدة.

9- خدمة تدريب المرتفقين :

عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات، بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل معها وإكساب المستفيدين / المرتفقين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات، والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية، وتعتبر برامج تدريب المرتفقين في غاية الأهمية، إذ لولاها لما تمكن المرتفق من الاستفادة من مخزون المكتبات الوثائقي، وهناك عدة طرق لتدريب المستفيدين كالجولات الجماعية والفردية داخل المكتبة أو عن طريق محاضرات يلقيها أخصائي المكتبة أو عن طريق استخدام الوسائل السمعية البصرية، وكذا توزيع منشورات.

10- خدمة الإعارة :

وهي الخدمة الكلاسيكية التي تقدمها جل المكتبات حتى أنها غطت على جميع الخدمات الأخرى فعرفت المكتبة بها فقط. والإعارة من استعار الشيء منه أي طلب أن يعطيه إياه عارية والاستعارة صك يطلب به القارئ كتابًا من المكتبات يذيله بتوقيعه فيكون سندًا عليه³.

¹ يقصد به وصف المحتوى المادي للوثيقة (أنظر الفهرسة الوصفية).

² ينصب هذا الوصف على الطبيعة العامة لمضمون الوثيقة (أنظر الفهرسة الموضوعية).

³ المعجم الوسيط (1978)، دار إحياء التراث العربي (ط2)، القاهرة : مج 2، ص 236.

وقد أطلق مصطلح إعارة من قبل معظم المتخصصين العرب في مجال المكتبات والمعلومات على إحدى الخدمات المهمة التي تقوم بها المكتبات وهي: "إتاحة المواد المكتبية للمستخدمين لاستخدامها خارج المكتبة"¹ أو هي مجموعة من الخدمات والإجراءات يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستخدمين لاستخدام مصادر المكتبة خارج مبنى المكتبة وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد"².

إن التعريفين السابقين للإعارة يشيران فقط إلى نوع واحد منها وهو الإعارة الخارجية ويقصد بها إتاحة المعلومات الموجودة بأوعية المكتبة خارج أسوار هذه المؤسسة وذلك وفق ضوابط، إلا أن هنالك نوعا آخر هو الإعارة الداخلية ويقصد بها عدم السماح باستخدام أوعية المعلومات خارج المكتبة، بل يستفاد منها داخل قاعات مخصصة لذلك مثل بعض الكتب المهمة والمخطوطات والمصورات الفيلمية والمطبوعات الرسمية ونحوها.

إن الإعارة الداخلية تقييد لاستخدام هذه المواد وذلك حسب ضوابط تضعها المكتبة تلافيا لكثير من أضرار الاستخدام التي قد تلحق الوثيقة، أما الخارجية فهي أيضا تقييد لمدة استخدام الوثيقة (الكتب غالبا) حتى تكون في متناول أكبر عدد ممكن من القراء إذ لولا هذا التقييد الزمني لتم احتكار العديد من أوعية المعلومات من طرف مرتفقين دون آخرين، وتصير الإعارة سببا في اقتنار المكتبة، فعدم عودة الوثائق إلى أماكنها في المكتبات يؤدي إلى استنزاف مخزونها. ويوجد داخل كل مكتبة كيفما كان نوعها قسم خاص بهذه الخدمة يتولى العملية ويحرص على تطبيق الأساليب والضوابط المتبعة لحصول المستخدمين على المواد المكتبية من لحظة أخذ الوثيقة إلى لحظة إعادتها.

بالإضافة إلى النوعين السابقين من الإعارة، هنالك نوع آخر هو الإعارة بين المكتبات، فمثلا قد توجد عناوين أو أوعية معلومات بنسخ عديدة في مكتبة (أ) ولا يوجد إلا أعداد ضئيلة منها أو لا توجد إطلاقا في مكتبة (ب)، فتقوم المكتبة (أ) بإعارة هذه الكتب من المكتبة (ب)، قصد توفيرها لمرتفقيها وهكذا... وليس هذا هو النوع الوحيد من التعاون الذي تقوم به المكتبات. فهناك التزويد التعاوني خصوصا للمواد الغالية الثمن، كذلك النشر التعاوني خصوصا للفهارس الموحدة والفهرسة التعاونية الموحدة، وغيرها من أشكال التعاون. وأشير إلى ظهور نوع جديد من الإعارة وهو ما يسمى بالإعارة الذاتية، وهو من أحدث التقنيات التي توصلت إليها المكتبات الحديثة، حيث تمكن الزوار من استعارة أوعية المعلومات بشكل ذاتي ومباشر حيث يقوم المستعير بنفسه بإتمام عملية الإعارة بدلا من موظف المكتبة. وهذا يخفف العبء على العنصر البشري مما يتيح إمكانية إسناد مهام أخرى إليهم، كذلك يسهم هذا النوع من الإعارة في التخفيف من وقت الانتظار على رواد

¹ قاسم، حشمت. (1985) خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. مكتبة غريب. القاهرة، ص 45.

² عبد الهادي، محمد، فتحي. (1993) كراسات في علم المكتبات والمعلومات. مكتبة الدار العربية للكتاب. القاهرة، ص 84.

المكتبة مما يشعرهم بالرضا، إلا أن هذا النوع مكلف إذ يحتاج إلى اقتناء جهاز الإعارة الذاتية وتدريب كل من الموظفين والمرتفقين على استخدامه.

11-الإعلام البيبليوغرافي :

ويهتم بتقديم بيانات بيبليوغرافية مثل (اسم المؤلف، العنوان، الناشر، المطبعة ...) عن كل وعاء معلومات مصحوبا بتعريف بالمحتوى الموضوعي أو غير مصحوب به. ويطلق على مجمل البيانات الخاصة بكل وعاء: التسجيلية البيبليوغرافية، وعادة ما يتم تجميع التسجيلات البيبليوغرافية لأوعية المعلومات في قائمة ترتب وفق طريقة ما مثل الترتيب الهجائي لأسماء المؤلفين أو الموضوعات.

والإعلام البيبليوغرافي قد يكون لأوعية المعلومات المستقلة كالكتب أو الدوريات أو الأطروحات الجامعية، وقد يكون لمحتوياتها مثل كشافات الصحف والدوريات وقد يقتصر على ما يصدر خلال فترة قصيرة مثل أسبوع، أو شهر، أو ثلاثة أشهر. وقد تمتد تغطيته على مدار عدد من السنين. وعموما يحقق الإعلام البيبليوغرافي عددا من الوظائف تبرز أهميتها على النحو الآتي :

- 1-تعريف القراء والباحثين بالجديد من أوعية المعلومات في مجالات اهتمامهم حتى يكونوا على علم بأخر التطورات والإصدارات .
- 2-تقديم بعض البيانات المهمة عن أوعية المعلومات، التي قد يحتاجها الباحث لتحقيق غرض ما.

- 3-وضع مصادر الموضوع أو ما كتب عنه أمام القارئ أو الباحث وهذا يريحه من عناء البحث في أماكن متعددة.

والإعلام البيبليوغرافي من الخدمات التي تقدمها المكتبات عموما وكذا دور النشر والمكتبات الوطنية. وذلك لمساعدة المكتبات ومراكز المعلومات على اختيار المواد المناسبة لتحقيق أهدافها. وهناك العديد من الأدوات والوسائل التي تستخدم للإعلان عن أوعية المعلومات مثل : قوائم الناشرين، والقوائم البيبليوغرافية التي تعدها المكتبات الوطنية أو المؤسسات التجارية، على أن من أهم هذه الأدوات الدوريات التي تخصص بكاملها أو يخصص قسم منها للتعريف أو الإعلام البيبليوغرافي عن أوعية المعلومات .

12-خدمات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة :

لقد تزايد مؤخرا الاهتمام بقضية الخدمات المكتبية الموجهة للأفراد ذوي الإعاقة البصرية، نتيجة لتزايد أعداد الملحقين منهم بالكلديات والجامعات، لذا وجب توفير خدمات مكتبية تستهدفهم على غرار زملائهم الأسوياء ومنها خدمات تتعلق بمبنى المؤسسة، وأخرى تتعلق بالخدمات الفنية، والمعدات والأدوات التقليدية والحديثة، ففيما يتعلق بالمبنى

يجب أن يتصف مبنى المكتبة بمواصفات تسهل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية إلى خدماتها ومنها : خلو الممرات من العوائق وتوفير المقابض على جوانبها، وتوفير علامات لمسية وصوتية كافية ليقتفي الكفيف أثرها أثناء تجواله بالمكتبة ،كذلك مصعد بلغة برايل أو بنظام صوتي. وأن تغطي الأرضيات بسجاد لئلا تنزلق الكفيف ووقوعه.

أما فيما يخص العمليات الفنية فلا يمكن للكفيف الاستفادة منها دون إرشاد وتوجيه، لذا وجب توفير أمناء مكتبات وموظفين قادرين على تدريب مثل هذه الشريحة المجتمعية. كذلك وجب توفير أخصائيي الحواسيب وموظفين مستعدين لطبع الوثائق المكتبية على أشرطة على النحو الذي يطلبه المستفيد الكفيف.

أما عن الأدوات فضروري وجود كل الأدوات اللازمة لمثل هؤلاء سواء أكانوا ضعاف بصر أو مكفوفين ،من مكبرات وأجهزة طبع وأشرطة وأقراص مدمجة وأقراص الليزر وأجهزة الكتابة والقراءة الخاصة بالمكفوفين . مثل جهاز برايل والأدوات اللازمة للتحميل بلغة برايل وكذا أجهزة الحواسيب الحديثة المكيفة لمثل هؤلاء.

13-الببليوغرافيا :

تعتبر أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات للمرتفقين، إذ العمل الببليوغرافي ضرورة تسبق أي دراسة كيفما كان نوعها أو موضوعها، إذ ليس هناك بحث علمي أو دراسة أدبية أو اجتماعية دون أن يكون لدى القائم بإعدادها إلمام بالمصادر الببليوغرافية عن موضوعها، ودون أن يكون لديه أيضا إلمام ما بشيء من الفن الببليوغرافي، فالباحث عندما يبدأ بحثه مضطر إلى أن يتعرف على الإنتاج الفكري في موضوعه، من كتب ومقالات ودوريات، أي أنه يبدأ في العادة بتجميع ببليوغرافية البحث. وهو أيضا عندما ينتهي من بحثه ويأتي للمرحلة النهائية المتمثلة في التدوين والكتابة والنشر، عليه أن ينظم المصادر التي اعتمدها ورجع إليها بالطريقة العلمية المتعارف عليها في تدوين الببليوغرافية وتنظيمها ومعنى هذا أن البحث العلمي يبدأ بالببليوغرافيا وينتهي أيضا بها. وبالتالي فدراسة الببليوغرافيا لابد أن تكون قاسما مشتركا في كل الدراسات العلمية ولابد أن يلم بها أي باحث كيفما كان تخصصه. لذا لابد أن تدرس في كل المعاهد والجامعات.

بوجه عام، فإن الببليوغرافيا علم وفن؛ مهمة في تقدم المعرفة والبحث العلمي، والقوائم الببليوغرافية موضوعية كانت أو عامة هي أداة لا غنى عنها للبحث الجاد، فهي تيسر الوصول إلى أهم الأعمال المتصلة بموضوع معين، فتختصر الوقت الذي استغرقه الباحث من أجل التعرف على مصادر دراسته. ونحن نعلم أن كل بحث علمي لابد أن يعتمد بقدر أو بآخر على الإلمام بما سبق نشره، ولا يمكن أن تكون هناك دراسة علمية لها قيمة إلا بعد أن يقرأ الباحث أهم المواد ذات الصلة بموضوعه.

إن التطور في مجالات الدراسة البيبليوغرافية -الآن- هو الذي يشغل المجتمع والمؤتمرات العلمية والدولية التي تعقد بين الحين والآخر بصورة مستمرة من أجل التوصل إلى الأساليب والتقنيات التي تيسر التحكم الإنساني في انفجار المعلومات، وعلم البيبليوغرافيا هو وسيلتنا في ضبط هذا الانفجار الرهيب للمعلومات والمعرفة الإنسانية. ولا يخفى على أي مشغل بالبحث العلمي أو المكتبات أهمية البيبليوغرافيات والعمل البيبليوغرافي، فالباحث بحاجة إلى التعرف على مصادر بحثه عن طريق البيبليوغرافيات، وأمين المكتبة أو محافظها محتاج لإعداد البيبليوغرافيات لإرشاد الباحثين للبيبليوغرافيات التي تشكل لهم مصادر معلومات عن مصادر المعلومات التي يبحثون عنها. وبهذا تكون البيبليوغرافيا من قائمة الخدمات التي يجب أن تقدمها المكتبات لروادها. فما مدلول هذا المصطلح؟ وكيف تطور؟ وماهي أهم أنواع البيبليوغرافيا؟

1-تعريف البيبليوغرافيا :

كلمة بيبليوغرافيا من الكلمات الإفرنجية التي دخلت إلى اللغة العربية معربة في العصر الحديث، وأصبحت مصطلحا شائعا يدل على علم مستقل يعتبر من أهم الفروع لعلوم المكتبات والمعلومات وقد جاءت أصلا من اللغة اليونانية وهي مركبة من كلمتين (Biblion) وتعني كتيب وهي صورة التصغير المأخوذة من (Biblos) بمعنى كتاب و (Graphia) وهي اسم الفعل المأخوذ من (Graphian) بمعنى ينسخ وعند تركيبها معا تبدو الكلمة هكذا (bibliographia) هذا ولقد أخذتها اللاتينية كما هي دون تغيير وكانت تعني "كتابة الكتب أو نسخ الكتب وقد تغير معناها بعد القرن السابع عشر من نسخ الكتب إلى مدلول فكري عام هو الكتابة عن الكتب¹.

ومن أبرز التعاريف التي سيقت فيما بعد لهذا المصطلح نجد :

1-معرفة الكتب المنشورة حول موضوع معين².

2-بحث الكتب وتسجيلها ووصفها وتصنيفها لأجل إنجاز وسائل توثيقية تسمى الأدلة البيبليوغرافية³.

3- إعداد قوائم بالإنتاج الفكري تحقيقا لأغراض معينة والصفة الدالة على العلم هي البيبليوغرافيا وهي صفة لا تجمع⁴ والبيبليوغرافي، من يكتب عن الكتب واصفا تأليفها وطباعتها ونشرها.

¹أبو بكر، محمود، الهوش. (1971) المدخل إلى علم البيبليوغرافيا. منشورات الكتاب والتوزيع والمطابع. طرابلس، ص.13.

²Micro Robert en poche (1983), dictionnaire le robert, Paris, p 102.

³حلقة التوثيق التربوي في البلاد العربية، القاهرة، من 20 إلى 25 سبتمبر 1969، ص 95.

⁴أبو بكر، محمود، الهوش. (1971) المدخل إلى علم البيبليوغرافيا. منشورات الكتاب والتوزيع والمطابع. طرابلس ص 7.

4- "الببليوغرافيا علم مستقل يعتبر من أهم الفروع لعلوم المكتبات والمعلومات، يتناول الإنتاج الفكري للإنسان في إطاره الذي يتسع كل يوم"¹. ويورد معجم جمعية المكتبات الأمريكية (Ala) أربعة معانٍ للمصطلح، نذكر منها: "الببليوغرافيا هي دراسة الشكل المادي للكتب مع مقارنة الاختلافات في الإصدارات والنسخ كوسيلة لتحديد تاريخ النصوص ونقلها"². أما "عبد العزيز نميرات" فقد عرف الببليوغرافيا بأنها "علم مستقل مجاله الإنتاج الفكري المكتوب، حصرا وتحقيقا، وجمعا، وتأريخا، وتصنيفا، وتوثيقا، ووصفا؛ له قواعده وفلسفته، وضرورته لا محيد عنها في زماننا أكثر من أي وقت مضى، للتدفق والانفجار الذي تعرفه مجالات المعلومات والمعرفة الإنسانية والوسائل المعلوماتية"³. وعليه تكون الببليوغرافيا هي : وصف الوثائق وصفا دقيقا من حيث تحديد ملامح الوثيقة بحيث يشمل بيانات التأليف، العنوان، الطبعة، التوريق، بيانات النشر، نوع الورق، التجليد، وكذلك العمليات المنظمة مثلا التصنيف والفهرسة، أما الببليوغرافية فتعني لائحة المصادر والمراجع التي ضمنها الباحث نهاية بحثه.

2- أغراض الببليوغرافيا وفوائدها

تتجلى فوائد الببليوغرافيا في كونها تلبي حاجة المستفيد، بحيث تدله على ما يريده من معلومات خاصة إذا كانت هذه الأخيرة غير مدرجة بالفهرس، أو إذا كانت جزءا داخل كتاب أو إذا كان الكتاب غير متوافر بالمكتبة، بالإضافة إلى احتمالات عدم دقة المستفيد في معرفة العنوان أو المؤلف ... إلخ. فالببليوغرافيا تفرض نوعا من التنظيم على الحجم المتضخم من مصادر المعلومات، ويمكن تلخيص أغراضها وفوائدها في النقاط التالية :

- معرفة النصوص المطبوعة لكل زمان ومكان وتوفير المعلومات في كل نواحي المعرفة الإنسانية.
- الإطلاع على ما صدر في موضوع معين بشكل عام أو خلال فترة زمنية محددة أو بلغة معينة أو بلد معين لمؤلف معين.
- التحقق من مادة مكتبية معينة أو مطبوع معين من حيث مؤلفه، عنوانه، طبعته، مكان نشره، تاريخ النشر، عدد صفحاته، ... إلخ.

¹ أبو بكر، محمود، الهوش. (1971) المدخل إلى علم الببليوغرافيا. منشورات الكتاب والتوزيع والمطابع. طرابلس، ص 13 نقلا عن مقال عبد الواحد عرجوني الجمعة 25 ماي 2007 الببليوغرافيا المفهوم والأنواع صحيفة المثقف ص 1 تاريخ الإطلاع 2015/05/17 م، www.almothaqf.com

² العلي، أحمد، عبد الله. (2001) مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ص 11.

³ نميرات، عبد العزيز. (2002). "جهود السابقين في صناعة الببليوغرافية ابن النديم نموذجا"، صناعة الفهرسة والتكشيف. كلية الآداب والعلوم الإنسانية وجدة، نقلا عن صناعة الفهرسة والتكشيف لعبد العزيز فارح، منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية وجدة، سلسلة ندوات ومناظرات، 19، 202. ص 104.

- معرفة الاتجاهات الحديثة في التأليف من خلال حصر الموضوعات التي كتب عنها الكثير والموضوعات الأخرى التي لم تعالج بعد.
- إعانة الباحثين على القيام بالدراسات البيبليومترية Bibliometrics أو البيبليوغرافيا الإحصائية أو إجراء دراسات مقارنة، فهذه الدراسات كلها تعتمد بشكل أساسي على الأنشطة البيبليوغرافية المتوفرة.

3-كيفية إعداد البيبليوغرافيات

إن الحديث عن كيفية إعداد البيبليوغرافيات يتطلب منا بالضرورة الحديث عن الأسس العامة للإعداد البيبليوغرافي، وكذا المراحل التي يتضمنها إعداد المشروع البيبليوغرافي.

3-1-الأسس العامة للإعداد البيبليوغرافي

3-1-1-الحاجة والهدف

قبل الشروع في إعداد أي بيبليوغرافية، لابد من تحديد الهدف منها وذلك بديهي مادام هذا الهدف يتحكم في طريقة تجميع البيبليوغرافية وكمية التفاصيل وأسلوب المعالجة.

3-1-2-المجال والمؤلفات فيه

يقصد به المجال الموضوعي للبيبليوغرافية، "فبناء على العنصر السابق وهو الهدف من البيبليوغرافية يحدد إطار المجال الموضوعي للبيبليوغرافية المزمع إعدادها بما يتلاءم وطبيعة الهدف من وجودها"¹.

3-1-3-مصادر المعلومات

بعد أن يختار البيبليوغرافي المواد التي سيستقي منها المعلومات، عليه أن يحدد اختياره : هل سيلجأ إلى المطبوعات نفسها أم إلى الفهارس البيبليوغرافيات الأخرى؟ وهل سيعود إلى مراجعة فهارس المكتبات؟

3-1-4-عناصر الوصف البيبليوغرافي

يقصد بها البيانات الوصفية التي تحملها كل بطاقة فهرسة وهي تنقسم إلى ثمان نطاقات تخضع لطريقة تنقيط خاصة متعارف عليها دولياً، بحيث لا يمكن إنجاز أي وصف بيبليوغرافي بدونها. وتكون هذه النطاقات مرتبة ترتيباً متوالياً من بداية البطاقة الوصفية

¹ -محمد، بدوي، أحمد، عبد الله العلي، الفهرسة الموضوعية، ص (30).

إلى نهايتها على الشكل الآتي : نطاق المؤلف، نطاق الطبعة، نطاق العنوان، نطاق التوريق والشكل، نطاق السلسلة، نطاق الملاحق، نطاق الترقيم الدولي والتسفير.

وأثناء عملية الوصف، يكون الببليوغرافي ملزماً بتحديد القواعد والتقنين الذي سيتبعه مع مراعاة أن يكون ذلك متلائماً مع الهدف من المشروع، أما إذا اضطر إلى إجراء بعض التعديلات فعليه أن يبرزها في مقدمته، مادام هو المسؤول عن مراعاة الدقة في تطبيق القواعد التي يتبناها على المواد التي يصفها.

3-1-5- طريقة التنظيم والترتيب

يعتبر التنظيم هو المرحلة النهائية في إعداد الببليوغرافية، ونعني به كيفية تنظيم وترتيب الببليوغرافية ترتيباً يتلاءم مع الهدف، اعتماداً على التصنيف ورؤوس الموضوعات باعتبارهما الركيزتان الأساسيتان في التنظيم الببليوغرافي، ويجب على الببليوغرافي أن يعدّ الكشافات التي تخدم الهدف من الببليوغرافية.

3-2- إعداد المشروع الببليوغرافي

إن المشروعات الببليوغرافية ليست ملزمة بزمان معين، وليست حكرًا على مكان بالذات، ولم يتوقف إعداد الببليوغرافيات ولن يتوقف في يوم من الأيام، ذلك أنه يسير مسيرة الإنتاج الفكري والمعرفة البشرية، وهما في تمدد مستمر. وعادة ما يمر المشروع الببليوغرافي بعدد من المراحل نذكرها على النحو الآتي :

3-2-1 اختيار المشروع وشروطه

قد يقوم الببليوغرافي باختيار المشروع بنفسه أو قد يطلب إليه إعداد مشروع معين من قبل هيئة أو شخص. وفي كلتا الحالتين لابد من توافر شروط معينة لنجاح العمل الببليوغرافي نذكر من بينها :

- "أن يكون المشروع جديداً كل الجدة غير مسبوق إليه، مبتكراً لم يقم به أحد من قبل، وقد يكون هذا العمل راجعاً أو جارياً على السواء.
- أن يكون استثنافاً أو تلحيقاً لعمل توقف عند حد معين أو شكل بالذات، سواء سار على نفس الخطوط أو اختلف معها، المهم أن يسير في نفس النطاق والمجال.
- استدراك ما فات أو توسيع نطاق عمل سابق، سواء صدر العمل الجديد قائماً بذاته أو استوعب العمل السابق، وزاد عليه"¹.

¹ خليفة، شعبان، عبد العزيز. (1997م) الببليوغرافيا أو علم الكتاب، دراسة في أصول النظرية الببليوجرافية، وتطبيقاتها، الببليوغرافيا التاريخية والببليوغرافية التحليلية، النظرية الخاصة. (طبعة أولى). الدار المصرية اللبنانية. القاهرة، ص 460.

والمهم هنا أن يتأكد الببليوغرافي من المشروعات التي تمت من قبل حتى لا يحرث في أرض محروثة أو يكرر جهدا قام به آخرون، وبالتالي لن يكون لعمله الببليوغرافي قيمة مضافة، خاصة وأن هذا العمل مهما صغر فإنه يتطلب وقتا و جهدا كبيرين يجب توفيرهما لعمل جديد مفيد.

2-2-3-تحديد المشروع

نعني بتحديد المشروع وضع الحدود أو الإطار العام للببليوغرافية التي يهتم بالتخطيط لها، فأية ببليوغرافية مهما كانت سعتها، فهي مطلقة وأي عمل مطلق يستحيل بحال من الأحوال إنجازها. والحدود المقصودة هنا تقع في الفئات الآتية :

- الحدود الموضوعية : بمعنى تحديد وتعريف موضوع الببليوغرافيا ومخططة بوضوح، ومحتوياته بالتفصيل، لأن هذا الموضوع يشكل الهيكل الذي سيقوم عليه المشروع كله.
- الحدود الزمنية : فكل عمل ببليوغرافي لابد فيه من تاريخ بدء وتاريخ انتهاء، والفترة الزمنية بين التاريخين هي التي تسمى بالحدود الزمنية، وتتوقف هذه الأخيرة على طبيعة المشروع الببليوغرافي نفسه، ويجب أن تكون حدودا منطقية مبررة.
- الحدود المكانية : المقصود بها أساسا أماكن نشر المفردات بصرف النظر عن الحدود الجغرافية للموضوع، فقد يكون الموضوع الذي تعالجه القائمة "الدوريات المغربية" ومن ثم فإن الحدود الجغرافية ستكون هي المغرب وكل الأماكن التي تصدر فيها دوريات مغربية خارج المغرب. ولذلك وجب عدم الخلط بين المفهومين.
- الحدود اللغوية : تعني تحديد اللغات التي يتعامل الببليوغرافي مع إنتاجها الفكري مهما كانت سعة المشروع الببليوغرافي، ويتم تحديد اللغات التي يتعامل مع إنتاجها الفكري على ضوء مجموعة من المتغيرات، من بينها: نوع الببليوغرافية، الفئة الموجه لهذا العمل، اللغات التي يسيطر عليها الببليوغرافي نفسه.
- الحدود الشكلية : يتحدد الشكل من خلال الوعاء الذي يحمل المادة العلمية سواء أكان تقليديا أو مستحدثا، وكذا من خلال طريقة المعالجة للمادة العلمية.
- حدود التغطية : عند إعداد المشروع الببليوغرافي لابد من توضيح مدى شمولية هذا العمل، بمعنى إبراز الحدود التي سيغطيها، أو تلك التي سيقصصها إذا كان سيعتمد على الانتقاء.

- الحدود المادية : هي حدود معينة للمفردات التي سيدرجها البيبليوغرافي في عمله، والحدود هنا حدود مادية، كأن تقصر البيبليوغرافية نفسها على الكتب المجلدة دون المغلفة إلخ... ويجب أن تكون الحدود مبرزة على ضوء الهدف من المشروع.
- حدود المستوى : يقصد بحدود المستوى البيبليوغرافي أمران هاما هما : "اكتمال المفردات أو عدم اكتمالها من حيث النشر واستقلال المفردات أو عدم استقلالها فقد تقرر البيبليوغرافية مثلا أن تقصر نفسها على الأعمال المكتملة أو المقفلة أي التي اكتمل صدورها، دون الأعمال التي لم تكتمل صدورها، ربما خشية ألا تكتمل تلك الأعمال لسبب أو لآخر"¹.
- الحدود الفئوية : أي المفردات أو الفئات المدرجة بالمشروع والموجهة أساسا لطائفة معينة من المستفيدين، وليست هي موضوع البيبليوغرافية فتلك قضية أخرى لها علاقة بالحدود الموضوعية.

3-2-3- جمع المفردات: يقوم البيبليوغرافي بتجميع المفردات باستخدام المصادر المباشرة، والمصادر غير المباشرة، وحسب رأي "شعبان عبد العزيز خليفة" من الأحسن أن يبدأ البيبليوغرافي بالمصادر غير المباشرة، حتى إذا انتهى منها تماما أخذ في المصادر المباشرة، لأن المصادر غير المباشرة توفر له المجهود والوقت ومن ثم فإنه لا يلجأ إلى المصادر المباشرة إلا حين تعجز غير المباشر في إمداد بالمفردات أو لاستكمال بيانات غير مكتملة في المصادر غير المباشرة.

3-2-4- تنظيم المفردات : بمعنى ترتيبها ترتيبا فنيا معينا بالاستعانة بإحدى الخطوط التنظيمية المعروفة كالترتيب القاموسي أو الزمني أو الجغرافي أو الترتيب المصنف الهجائي ... إلخ.

هذا بالإضافة إلى التنظيم الجانبي الذي يتم باستخدام الكشاف الذي يعتبر القسم الثاني من البيبليوغرافية، وهو عبارة من مدخل إضافي يمكن الدخول عن طريقة إلى أية جزئية في الجسم الرئيسي، ومن الطبيعي أن يكون ترتيب الكشاف مختلفا عن ترتيب الجسم الرئيسي.

3-2-5- الأسلوب البيبليوغرافية : فبعد أن تجمع المفردات من مضانها المختلفة على بطاقات أو على استمارات الحاسب يتم تسجيلها، ثم بعد ذلك وصفها طبقا لأسلوب بيبليوغرافي مقنن خاضع للتقنين الدولي للوصف البيبليوغرافي الذي يستخدم، سواء في فهارس المكتبات أو في البيبليوغرافيات، وينقسم الأسلوب البيبليوغرافي إلى : المداخل وبيانات الوصف الحواشي والتعليقات.

¹ شعبان، عبد العزيز، خليفة، المرجع السابق، ص 471.

3-2-6- تحرير الببليوغرافية : يعني التحرير مراجعة كل جزئية في المشروع النهائي والتأكد من أنه مطابق قلبا وقالبا للتصور والتخطيط الذي وضع له في البداية، وتم الاستقرار عليه بعد التجريب والتنفيذ. كما يقصد بالتحرير "مراجعة كل بطاقة وكل مفرد وتذويب الفروق القائمة بينها أو التي عساها قد قامت بينها أثناء العمل. فالتحرير هو النظرة الفوقية المتأنية على العمل ككل وإضفاء اللمسات الأخيرة عليه. وكلما قام شخص واحد بعملية التحرير كلما كان ذلك أوفق.¹

3-2-7- كشف الببليوغرافيا: كما أوردنا سابقا، فإن الحصول على المفردات داخل الجسم الرئيسي بشكل سهل ودقيق، لا يتم إلا عن طريق الكشافات، والكشاف يحلل محتويات الجسم الأساسي لكل مفردة على حدة. ومن اللازم أن يكتب مدخل كشفي في بطاقة قائمة بذاتها ولا يزاحمه فيها مدخل آخر ويرتب كل مدخل في كشافه ترتيبا هجائيا أو غيره حسب متطلبات الظروف. وأمام كل مدخل الرقم المسلسل الذي يشير إلى مكان الكتاب في الجسم الرئيسي للببليوغرافية.

3-2-8 إخراج الببليوغرافية: بعد أن ينتهي العمل الببليوغرافي، تأتي مرحلة تسمية المشروع ومن الأفضل اختيار اسم محدد للببليوغرافية بحيث يكون دائما على ما تحتويه. وإذا كان عنوان المشروع يبتدئ بكلمة ببليوغرافية أو ما يقابلها فلا بد من أن يكون الموضوع أو اسم الشخص جزءا منه.

وعندما تكون الببليوغرافية راجعة أيا كان نوعها أو شكلها فإن السنوات التي تشملها يجب أن تكون جزءا من العنوان، هذا فيما يتعلق بالإخراج المعنوي.

أما فيما يتعلق بالإخراج المادي للصفحة داخل الببليوغرافية "فمن المتفق عليه أن الصفحات المقدمة سيكون إخراجها على كامل الصفحة أو على عمودين. أما بالنسبة للمفردات فإنها يجب دائما أن تكون على عمودين، لأن العين تتعب عادة من تتبع البيانات الببليوغرافية الطويلة بطول السطر نفسه، وإن كانت بعض الببليوغرافيات التي تصدر في قطع كبيرة توزع المفردات على ثلاثة أعمدة"².

بعد الانتهاء من مرحلة الإخراج تأتي مرحلة الأخيرة وهي مرحلة النشر. ويتم نشر الببليوغرافيات اليوم باعتماد أحد الطرق الثلاثة : الشكل المطبوع أو المصغر أو الإلكتروني.

4-أنواع الببليوغرافيا

يمكن تشبيه الببليوغرافيا بشجرة، يمتح جذعها بواسطة الجذور من كل المعارف، ثم تتفرع منه الفروع وتتشابك، وكل فرع يتفرع إلى فروع أخرى حتى أصبحت معها الأنواع

¹شعبان، عبد العزيز، خليفة، المرجع السابق، ص 499.

²شعبان، عبد العزيز، خليفة، المرجع نفسه، ص 508.

غير قابلة للتحديد، لكن مع ذلك يمكن اختزالها في نوعين رئيسيين، تتفرع منهما باقي الأنواع أو تندرج ضمنهما وهما :

- البيبليوغرافيا الحصرية النسقية .
- البيبليوغرافية التحليلية النقدية أو التحليلية النصية أو الوصفية .

4-1- البيبليوغرافيا الحصرية النسقية.

هذا النوع من البيبليوغرافيا ينقسم بدوره إلى بيبليوغرافيات عامة بيبليوغرافيات متخصصة.

4-1-1-بيبليوغرافيات عامة :

4-1-1-1-بيبليوغرافيات عالمية :

هي البيبليوغرافيا التي "تقوم بحصر الإنتاج الفكري العالمي بغض النظر عن اللغة أو البلد أو الموضوع أو الشكل"¹.

4-1-1-2-بيبليوغرافيات وطنية :

تهتم هذه البيبليوغرافيا بتسجيل كل ما يصدر في الدولة من كتب ومطبوعات بشكل عام دون تمييز، وتتولى نشر البيبليوغرافيا الوطنية في معظم الأحوال بصورة رسمية المكتبات الوطنية بهذه البلاد، بالاعتماد على نسخ من المطبوعات التي تدع بها طبقا لما يحدده قانون الإيداع، وتضع هذه البيبليوغرافية لنفسها حدودا من حيث فترة التغطية وشكل المواد المتضمنة.

4-1-1-3 بيبليوغرافيات المجموعات اللغوية :

المقصود بها "تلك البيبليوغرافيات التي تكون لأكثر اللغات أهمية، وذات قيمة للمكتبيين والمشتغلين بتجارة الكتب"²، فمثلا البيبليوغرافيا الفرنسية تضم المطبوعات الصادرة باللغة الفرنسية ليس داخل فرنسا فقط، وإنما في بلجيكا أيضا وسويسرا والبلاد الناطقة بالفرنسية، وتجتهد في ذلك لأن تغطي ما صدر بالفرنسية تغطية كاملة.

¹ أربحي، مصطفى، عليان، وأمين النجداوي. (2000) مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع. عمان، ص 230.

² العلي، أحمد، عبد الله. (2001) مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، دار الكتاب الحديث، القاهرة ، ص 26.

4-1-1-4 البيبليوغرافيا التجارية :

هي التي يتم إعدادها من طرف باعة الكتب، ودور النشر، والموزعين والمطابع، وغيرها من أجل البيع والتسويق، وتغطي في الغالب أحدث الإصدارات ، وتحتوي بيانات بيبليوغرافية عن الكتاب بالإضافة إلى سعره وكيفية الحصول عليه من دار النشر والتوزيع.

5-1-1-4 البيبليوغرافية الإقليمية :

تسجل ما صدر في إقليم معين بين مجموعة الأقطار التي تربطها وحدة ما.

2-1-4-البيبليوغرافيات المتخصصة

4-1-2-1-البيبليوغرافيا الموضوعية

تهتم هذه البيبليوغرافيا بموضوع معين أو موضوعات عدة ذات علاقة : كالإنسانيات، أو العلوم الاجتماعية، أو التربية وعلم النفس، وهي من أهم أدوات البحث العلمي، إذ توصل الباحثين للتطورات الحديثة في مجالاتهم.

4-2-1-2-بيبليوغرافيات الأفراد

تشتمل هذه البيبليوغرافيات على مؤلفات كاتب معين "وهذا النوع من البيبليوغرافيات الشخصية لا يعدو أن يكون قائمة وصفية بأعمال مؤلف تلحق بنهايته ترجمة وتعريف به"¹

4-3-2-1-بيبليوغرافيات الأشكال الأدبية

تكون مقسمة وفق الشكل الأدبي أي التي تخصص نفسها لموضوع من موضوعات الشكل الأدبي كالشعر، القصة، المسرحية

4-4-2-1-بيبليوغرافيات بالكتب المنشورة في فترة زمنية محدودة

تعنى هذه البيبليوغرافيات بتسجيل الكتب التي صدرت في فترة معينة مثلا : تسجيل الكتب التي صدرت في النصف الأول من القرن العشرين.

4-5-2-1-بيبليوغرافيات لفئات خاصة من الإنتاج الفكري

يختص هذا النوع من البيبليوغرافيات بفئة معينة من الإنتاج الفكري مثلا : البيبليوغرافية الخاصة بالكتب الممنوعة، أو بأكثر الكتب رواجاً، أو بالكتب المترجمة.

4-6-2-1-بيبليوغرافيات بالطبعات المتعددة لبعض الأعمال :

تقوم هذه البيبليوغرافيات بتسجيل الطباعات المتعددة لكتاب ما، كالطباعات المتعددة للقرآن الكريم أو الطباعات المتعددة لـ "مقدمة ابن خلدون" إلخ...

¹أحمد، عبد الله، العلي، المرجع السابق، ص (38).

4-1-2-7-ببليو غرافيات

هي ببليو غرافيات التي تختص بتسجيل قوائم المطبوعات ببليو غرافية.

4-2-ببليو غرافيا النقدية أو الوصفية

تهتم هذه ببليو غرافيا بدراسة الطباعة والشكل المادي للكتب وتطورها التاريخي ، وهي تنقسم إلى :

4-1-2-ببليو غرافيا التاريخية

تعنى هذه ببليو غرافيا "بالكتب القديمة وبخاصة المطبوعات، وكتب "أوائل الطباعة والتحديد التاريخي للكتابة وتأليف المخطوط"¹.

ولما كان الكتاب عبارة عن رسالة فكرية سجلت برمز معين على وسيط خارجي قابل للتداول بين الناس؛ فإن "الببليو غرافيا التاريخية إذن تتحرك في هذه المحاور الثلاثة وهي :²

1-مواد وأدوات الكتاب عبر العصور.

2-الكتابة أو الرمز الذي سجل به الإنسان أفكاره عبر العصور.

3-المعرفة الإنسانية وكيف تطورت عبر العصور".

وعموماً، فإن ببليو غرافيا التاريخية هي دراسة الكتب من حيث هي أوعية لحمل الفكر الإنساني عبر العصور.

4-2-ببليو غرافيا التحليلية

تهتم ببليو غرافيا التحليلية بكيفية بناء خطوات الكتاب، ودراسة الملامح المادية، أو الكيان الفيزيقي له، ويطلق "رانجاناثان" على هذا النوع من ببليو غرافيا اسم ببليو غرافية المادية أو الفيزيائية، تأكيداً على هذا الجانب.

و ببليو غرافيا التحليلية هي أحد فروع ببليو غرافيا، تسعى إلى فحص، ودراسة الكتب من حيث هي كيانات مادية، مع الأخذ في الاعتبار تفاصيل عملية تصنيع تلك الكيانات، وتأثير تلك العملية التصنيعية على الخصائص والسمات المادية لأية نسخة من الكتاب. وهي في معناها العام جداً والواسع جداً، "تنطوي على كشف وتفسير كل حقيقة عن الوعاء الحامل للمعلومات من بداية المخطوط حتى المنتج النهائي. وهي تعطي ما سماه "فيركسون" : "تاريخ حياة الكتاب أو شهادة منشأ العمل"³.

¹أربحي، مصطفى، عليان، وأمين، النجداوي، المرجع السابق، ص 229.

²شعبان، عبد العزيز، خليفة، (1997م)، مرجع سابق، ص 19 و 20.

³شعبان، عبد العزيز، خليفة، ص 480.

والبيبليوغرافيا مثلها مثل باقي العلوم الأخرى تتأسس على الدراسة التاريخية، ومن ثم فإنه من المستحيل تقرير كيف تطور النص في علاقته بالمواد الحاملة له إذا لم نتتبع العمليات التي أنتجت تلك المواد، وهي الطباعة وبناء الكتاب، من ثمة، فدراسة الكتاب كشيء مادي من وجهة نظر البيبليوغرافيا التحليلية، تهتم ببحث كل ما يمكن بحثه من عمليات تدخل في صناعة الكتاب، وهذا يعني أن سلسلة العمليات التي يمر بها الكتاب يجب أن تحلل في ضوء تأثيرها على المنتج النهائي، ونقصد بها المظاهر المادية.

إن مهمة البيبليوغرافيا التحليلية إذن هي أن تلقي أكبر كمية ممكنة من الضوء على المراحل التي تتم من خلالها عملية تحويل النص، أي كل خطوة تتم في سبيل إنتاج الصورة المطبوعة.

أما العمليات التي تدخل في البيبليوغرافيا التحليلية من أجل وصف الكيان المادي فهي:

- فحص النسخ المتعددة للطبعة قصد وصفها واكتشاف أدقها وأكملها.
- اكتشاف الفروق بين النسخة المثالية والنسخ الفردية الأخرى.

وعموماً فإن البيبليوغرافيا التحليلية هي "الدراسات المادية التي تعتمد على الفحص العلمي الدقيق للكتاب من أجل التعرف على الحقائق المتصلة بتأليفه ونشره وتوضيح العلاقات النصية له، إذا كان له أكثر من طبعة واحدة أو نسخ مختلفة"¹. وهي إما تتناول الوصف المادي للكتب المدرجة بها أو "الدراسة التفصيلية للشكل المادي للكتاب"².

وهذا علم يكاد يكون مستقلاً، يهدف إلى فحص الكتب كموضوعات مادية ملموسة لاكتشاف "تفاصيل إعدادها وصناعتها وتحليل تأثير عملية إنتاجها على المظهر المادي لأي نسخة من الكتاب"³ ويطلق عليها البيبليوغرافيا الوصفية التحليلية. وإما تذهب البيبليوغرافيا إلى أبعد من ذلك، فتتناول مضامين الكتب، وتنقدها، فتسمى البيبليوغرافيا التحليلية النقدية.

باختصار، يمكن القول إن البيبليوغرافيا التحليلية هي الجمع بين الفهرسة الوصفية والفهرسة الموضوعية، بمعنى هي : الوصف المادي + التكشيف + التكتيف.

ويمكن تكتيف علم المكتبات والمعلومات في الخطاطة الآتية :

¹أبدر، أحمد. (1978م) أصول البحث العلمي ومناهجه، (ط 4). دار القلم وكالة المطبوعات. بيروت الكويت، ص 202، نقلاً عن المقال السابق لـ "عبد الواحد، عرجوني"، ص 7.

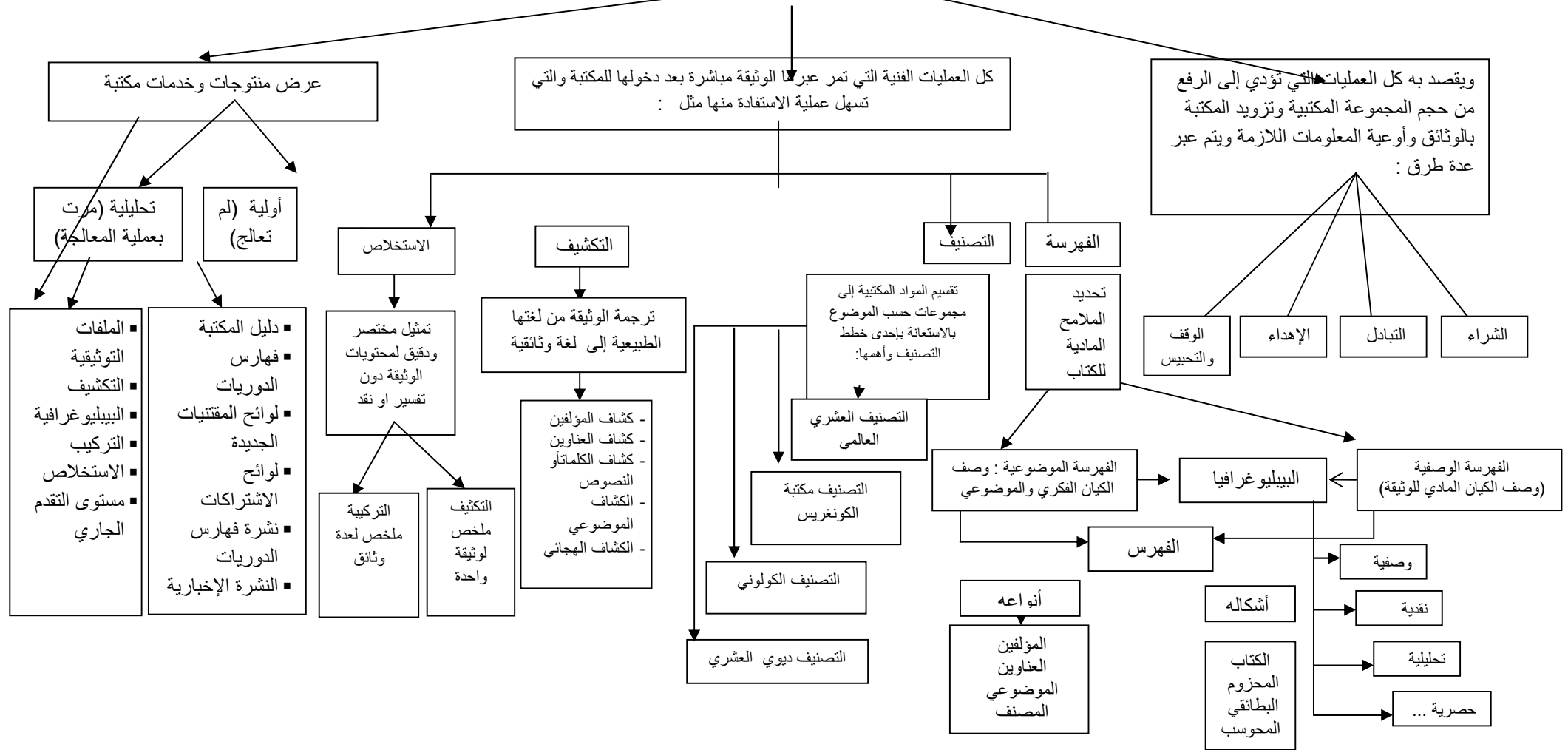
²أبو بكر، محمد، الهوش، مرجع سابق.

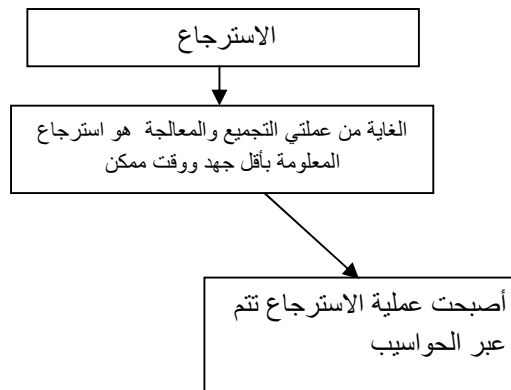
³المقال السابق نفسه، ص 19.

خطاطة علم المكتبات والمعلومات "

علم المكتبات والمعلومات هو:

علم تجميع ومعالجة ونشر واسترجاع المعلومة العلمية والتقنية





الفصل الثاني : المكتبات الجامعية

مقدمة :

المكتبات الجامعية أو الأكاديمية، هي تلك المكتبات الملحقة بالجامعة، والتي تعمل على خدمة المجتمع الأكاديمي من طلبة وأساتذة وباحثين، وذلك بتزويدهم بكل ما يحتاجونه من معلومات كيفما كانت حواملها. وهي تابعة تسييرا وتجهيزا وتمويلا للجامعة الأم التي أنشأتها، وبالتالي فهي آلية من الآليات التي تعتمد في أداء رسالتها وتحقيق أهدافها المختلفة في مجال التعليم والبحث العلمي والرقى بهما. ومن هنا تبرز أهمية هذه المكتبات التي أضحت تحتل مكانة رائدة في العملية التعليمية والبحثية. وتتعدد أهدافها ووظائفها، لكن أهمها تبقى ضرورة مواجهة الانفجار المعرفي وتحقيق السيطرة على المعلومات بأي وسيلة ارتأت ذلك، سواء من خلال التعاون بينها، أو تدعيم الإعارة المتبادلة، أو من إخلال الاستفادة من الأساليب الحديثة في معالجة الوثائق والمعلومات، أو تحديث الخدمات. الشيء الذي لن يوتي أكله إلا بتقييم الخدمات المقدمة. وما يزيد تفاقم المشاكل التي تتخبط فيها المكتبات الجامعية هو أنه يجب عليها أن تلبي في نفس الوقت الاحتياجات المناسبة والمتزايدة للمستفيدين، من أجل تقليص الهوة بين مقتنيات المكتبة واحتياجات المرتفقين.

إنه لمن المؤسف ألا يعرف العديد من المرتفقين الكثير من الخدمات التي توفرها المكتبات الجامعية، وذلك لقصور أساليب الاتصال، ومن واجب المكتبة الجامعية معرفة هذه الاحتياجات وتقييمها لتسويقها فيما بعد، قصد استفادة المرتفق منها، وهي إحدى أهداف إنشاء هذه المكتبات. إذ الهدف هي مصلحة المرتفق الفضلى التي تتمثل في رضاه عما يقدم إليه، خصوصا وأن الحاجيات في ازدياد بازدياد أفواج المقبلين على التعليم الجامعي، وازدياد البحث العلمي والتضخم الهائل في كم المعلومات.

فما مفهوم المكتبة الجامعية؟ وما هي أهدافها ووظائفها قديما وحديثا أمام ما ذكر من إكراهات؟ ثم كيف تواجه هذه المكتبات التحديات المفروضة عليها؟ وكيف تقيم أداءها وجوده منتوجاتها وخدماتها؟

المبحث الأول : المكتبات الجامعية مفهومها وأهميتها.

تمهيد :

تحظى المكتبات بصفة عامة، والجامعية منها على وجه الخصوص باهتمام المستفيدين واستخداماتهم، سواء أكانوا باحثين أو أساتذة وهذا الاهتمام راجع لكون المكتبة مهما كانت طبيعتها بدون استفادة أو استخدام لمقتنياتها يجعلها مستودعا مهجورا، وضياعا للكثير من الجهد الذي بذل في بنائها، كما أنه ضياع للمال الذي أنفق في سبيل إنشائها وتزويدها بما فيها من مقتنيات، وعدم الاستفادة من تلك المكتبات يشكل عبئا وهما على المؤسسات التي تتبعها تلك المكتبات.

والمكتبات الجامعية تعد من أهم أنواع المكتبات، وذلك لارتباطها بالجامعة، والبحث العلمي الأكاديمي، اللذان يتطلبان وجود مكتبة متكاملة قادرة على دعم المقررات الدراسية في جميع المراحل الجامعية والدفع بحركة البحث العلمي في كل التخصصات وبالتالي تحقيق رضا المستفيدين.

ولهذا فإن المكانة التي تحرزها أي مكتبة جامعية بحثية تنبع من مدى رضا مستفيديها وروادها عما تقدمه من خدمات أو ما يتوفر بها من تسهيلات. والمكتبات الجامعية من أكثر المجالات تأثرا بالتطورات التي حدثت في تكنولوجيا المعلومات وهذا التأثير تطلب إعادة هيكلتها لتنماشى وتتناغم مع تطورات تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي تحاول تحقيق رضا المرتفقين ومن أجل الوصول إلى هذه الغاية كان ضروريا سن سياسة إدارية تخطيطية تواكب هذا التطور وتصبو للجودة التي تحقق المنافسة والاستمرارية ومن هذه السياسات التخطيطية أسلوب إدارة الجودة الشاملة، والذي طبق على مختلف مجالات ومناحي إنتاج السلع والخدمات، ومن بين المجالات التي حظيت بالاهتمام لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الدول المتقدمة، مجال الخدمات المكتبية.

1- مفهوم المكتبات الجامعية :

عرفت المكتبات الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها، وهي جميعها تصب في واد واحد، فقد عرفها حسن سعيد أحمد في كتابه المكتبات وأثرها الثقافي والاجتماعي والتعلمي بأنها: "عبارة عن مكتبة ملحقة بجامعة أو معهد عال، وظيفتها الأساسية تقديم المواد المكتبية، من أجل البحث والدراسة وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات المختلفة، وهي تستقبل روادها من مختلف التخصصات الأساسية في العلوم الإنسانية

والاجتماعية والتطبيقية والبحثية والتاريخية وكافة التخصصات ذلك لأنه لا يمكن وضع حد نهائي لحجم موضوعاتها"¹.

كما عرفها حسن الحداد فيصّل في كتابه خدمات المكتبات الجامعية السعودية بأنها "مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع الطلبة والأساتذة والباحثين وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى إضافة إلى المواد السمعية والبصرية وتسهيل استخدامهم"².

أما السعيد مبروك فقد عرفها في كتابه المكتبة الجامعية وتحديات المجتمع المعلومات بأنها: "مؤسسة علمية ثقافية تربوية واجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة [الشراء والإهداء والتبادل والإيداع] وتنظيمها [فهرستها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف واسترجاعها] بأقصى وقت ممكن وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين [قراء وباحثين] على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية كخدمات الإحاطة الجارية والبث والانتقائي للمعلومات والخدمات الأخرى وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات"³ كما تم تعريفها بتعاريف أخرى منها :

■ "تلك المكتبة التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها"⁴.

■ "هي مؤسسة ثقافية واجتماعية توجد في مجتمع من المجتمعات، تهدف إلى خدمته وزيادة ثقافته وترقية حصيلته العلمية، وتحتوي على مجموعة من مصادر المعلومات وغيرها من وسائل المعرفة، نظمت تنظيما غنيا لكي يسهل الوصول إلى محتوياتها وما تختزنه"⁵.

■ "المكتبة الجامعية هي إحدى الإدارات التابعة للجامعة تعتمد عليها الجامعة في أداء رسالتها وتحقيق أهدافها المختلفة في مجال التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وتستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة

¹ سعيد، أحمد، حسن. (2006) المكتبات وأثرها الثقافي والاجتماعي والتعليمي، الرياض، ص 25.

² فيصل، عبد الله، حسن، حداد. (2003) "خدمات المكتبة الجامعية السعودية، دراسة تطبيقية للجودة الشاملة"، مطبوعات مكتبة فهد الوطنية، ص 79-80.

³ عصام، توفيق، احمد، ملحم. (2011) "مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية"، جامعة الملك فهد للعلوم الأمنية الرياض، ص 141 وما بعدها بتصرف.

⁴ ربحي، مصطفى، عليان، وأمين النجداوي. (2000) مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع. عمان، ص 42.

⁵ أحمد، حسن، سعيد. (1992) المكتبة الجامعية نشأتها تطورها وأهدافها ووظائفها. دار عمار. عمان. ص 25.

ذاتها ورسالتها هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة، فالجامعة ومكتباتها تشكلان معا وجهين كعملة واحدة"¹.

■ "عبارة عن مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات وغيرها من المواد منظمة تنظيما مناسباً لخدمة طوائف معينة وهي الطلاب وأساتذة الجامعة"².

■ "تلك المكتبة أو مجموعة من المكتبات التي تنشأ وتمول من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين العاملين في الجامعة وكذلك المجتمع المحلي"³.

هكذا يظهر تعدد تعريفات المكتبة الجامعية وتنوعها، إلا أنها جميعاً تتفق على أن هذه المكتبة ليست مجرد مستودع للمقتنيات، ينظمها ويعالجها مجموعة من الأفراد، بل إنها أعم وأشمل من ذلك، إنها رسالة مهمتها خدمة التعليم العالي، والبحث العلمي. على الرغم أن اسم مكتبة انشق من الكتاب وهو أشهر أوعية المعلومات التي تعتمد عليها كل المكتبات تقريباً، إلا أن المكتبة في مفهومها الأوسع غالباً ما تتجاوز الكتب والمطبوعات لتشمل المواد الورقية الأخرى من مجلات وجرائد ونشرات ودوريات كما تشمل مصادر معلومات غير تقليدية كالمواد السمعية والبصرية وغيرها، إلى جانب مصادر المعلومات الإلكترونية الحديثة التي تخزن محتوياتها وتسترجع وتقرأ بواسطة الحواسيب، لذا فقد قدر لهذه الكلمة، رغم استنادها في الاشتقاق إلى نوع معين من مواد المعرفة أو وعاء من أوعية المعلومات وهو الكتاب، أن تمتد في مفهومها الأوسع إلى كل الوسائط التي ابتدعها الإنسان عبر حضاراته ليسجل عليها خبراته وتجاربه وواقع حياته.

¹ اد عصام، توفيق، احمد، ملجم. (2011) "مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية"، جامعة الملك فهد للعلوم الأمنية الرياض. ص 141 وما بعدها بتصرف.

² المرجع السابق، ص: 143.

³ المرجع السابق، ص : 145.

||-أهمية المكتبات الجامعية :

نعيش اليوم، عصرًا يتسم بالتقدم والتطور العلمي والتكنولوجي السريع، الذي شمل مختلف مناحي الحياة، هذا التطور ما كان ليكون لولا التقدم الحثيث الذي عرفه ويعرفه العلم والبحث الذي يعد عاملاً مهماً في التقدم.

إن هذا العصر، هو عصر اهتمام بالمعلومات. فمنذ القدم وحتى عصرنا الحاضر شكلت وتشكل الأساس المتين والقوي الذي تبني عليه الدول استراتيجياتها وخططها التنموية في المجالات العلمية والثقافية والاقتصادية وغيرها، حتى أننا أصبحنا نعيش ما يسمى باقتصاد المعرفة، أو اقتصاد المعلومة، ولأهمية المعلومات، لا غرو أن تتحمل المكتبات العبء الأكبر في الحصول على مختلف أوعية المعلومات، ثم تتولى تلك المكتبات القيام بتنظيمها بأساليب فنية، ساعية في ذلك إلى تيسير الوصول إلى تلك الأوعية في أسرع وقت وأقل جهد وأسهل طريقة.

هكذا تركزت وظائف المكتبات في محاور ثلاثة هي:

- تزويد المكتبة بالأوعية

- معالجتها

- تقديم الخدمات المكتبية المطلوبة والمتوقعة.

وهذا لن يتأتى بدون وعي أولا بأهمية هذا النوع من المكتبات، ثم بالانخراط الفعال لكل موظفي المكتبة، وهذا يتطلب ممارسة لإدارة فعالة فهي العقل المدبر والمفكر لكل العمليات، بمختلف أشكالها وأنماطها. ومن هنا يتضح أن المكتبة الجامعية، تقف على قمة الهرم بالنسبة لنوعيات المكتبات الأخرى، فهي العمود الفقري لمختلف مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي إذ تقدم خدماتها لفئة مهمة، وهي الطلبة والباحثون والدارسون ومجتمع الأساتذة، وهاتان الفئتان تمثلان زبدة المجتمع والعقل المفكر للأمة، ولهذا فإن أهمية المكتبات الجامعية تبرز من خلال إسهامها الفعال في مجالات الدراسة والبحث باعتبار الجامعة، هي الراعي الرسمي لها، مؤسسة تعليمية وظيفتها الأساسية ذات أبعاد ثلاثة وهي :

- نقل المعرفة .

- إبداع المعرفة.

- خدمة المجتمع.

ولابد من البحث عن التميز والجودة في هذه العناصر، فنقل المعرفة تمثله الجهود المبذولة والالتزام بتطوير العملية التعليمية، وإبداع المعرفة يمثل الالتزام بتطوير وتطبيق الجودة في أساليب البحث العلمي، وخدمة المجتمع يمثلها تطوير تفاعل الجامعة مع البيئة المحيطة بها. وهذه العناصر يجب أن تكون في تنافس وتفاعل مع الهيئة الإدارية والأكاديمية، بالجامعة وعناصر نقل المعرفة هي :

- الطالب
- أعضاء هيئة التدريس
- المنهج الدراسي
- الكلية
- الخدمات المساندة
- أما عناصر إبداع المعرفة فهي:
- الخدمات المساندة
- مساندة الباحثين
- توفير أدوات وتقنيات البحث

أما عناصر خدمة المجتمع فقد تمثلت في التفاعل مع البيئة في شكل مؤتمرات وندوات وتدريب واستشارات وتعليم مستمر وبحوث ودراسات ... إن نجاح الجامعة باعتبارها مؤسسة تعليمية يتوقف على مدى توفيقها في أداء وظيفتها ورسالتها وذلك بتوفير مكتبة جامعية علمية حديثة ومتطورة ومنظمة بطريقة سلمية وعلمية تمكن من الاستفادة والاستخدام لمقتنياتها بشكل ميسر وسهل، بعيداً عن الروتين والبيروقراطية الإدارية، والمكتبة الجامعية، تحتل مكانة مهمة في قلب الجامعة لأنها تسهم إيجاباً في تحقيق هذه الأخيرة لأهدافها، بل إنها إحدى المقومات الأساسية في تقييم الجامعات العصرية والاعتراف بها على المستويات الوطنية والدولية، لأن مستوى رقي أي دولة يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى التعليم العالي فيها، هذا الأخير يعتمد على ما تضطلع به الجامعات من جهود وهذه الجهود مرتبطة بصلاحية وكفاءة مكنتها، فإذن تعد الجامعات أهم المرافق أو الوحدات العاملة بالجامعات، إذ إن ما تحتويه من مقتنيات أو مواد في مختلف مناحي العلم والمعرفة وما تقدمه من خدمات مختلفة لكل من الطلاب والأساتذة والباحثين والعاملين بالجامعة، يمثل جانباً مهماً ويحدد مدى قيام الجامعة بأداء رسالتها ويحقق أهدافها في خدمة المجتمع الذي يعتبر جزءاً لا يتجزأ منه.

إن الجامعة بصفة عامة تسعى إلى خدمة المجتمع الذي تتكون فيه وتعمل على الرقي به من خلال ما تقوم به من أبحاث علمية تناقش قضاياها وتطرح سبل تطويره من الناحية العلمية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية. وهذا الدور الذي تقوم به الجامعة يعطي مكتبة الجامعة أهمية لا حدود لها باعتبارها مرفقاً مهماً من المرافق العلمية في الجامعة، كما أنها عنصر مهم يستند إليه البحث العلمي. فالمكتبة الجامعية الحديثة، وكما اتضح من التعاريف، ليست مجرد مخازن للكتب والمواد الأخرى، وإنما هي مؤسسة تربوية وثقافية تؤدي دورها الثقافي والتربوي في ضوء الأهداف الرئيسية للجامعة وتقدم للطالب وأعضاء هيئة التدريس كل ما من شأنه مساعدتهم على القيام بدورهم

التعليمي والبحثي وتجعل منهم أداة فاعلة في تغيير المجتمع وتطويره ثقافيا وعلميا، وليس من المبالغة القول إن المكتبي المتخصص، يجب أن يقوم بدور عضو هيئة التدريس في إرشاد المستفيد للبحث والتقصي وتوفير المعلومات، غير أن توفير المعلومات ومصادرهما ثم معالجتها لا يشكل إلا جانبا من المهمة التي تتحملها المكتبة الجامعية اتجاه الطلبة وأعضاء هيئة التدريس. فالجانب الأكثر أهمية هو تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات من خلال تقديم الخدمات والتسهيلات المكتبية التي تشكل جانب التفاعل والاتصال بين الطالب الجامعي الباحث عن المعلومات، والمكتبة الجامعية مصدر هذه المعلومات. من هذا المنحى لم تعد المكتبة الجامعية بشكلها التقليدي قادرة على الوفاء باحتياجات العلماء والباحثين والمتخصصين من المعلومات أمام انفجارها، وهذا أدى إلى ظهور الحاجة إلى تطوير تلك المكتبات لتكون جهاز معلومات يقوم بعمليات التجميع والاختيار والتحليل والمعالجة ونشر واسترجاع المعلومات حسب احتياجات المرتفقين ومتطلباتهم.

إذا كانت المكتبات الجامعية تهتم باقتناء الكتب وفهرستها وتصنيفها ونشرها عن طريق خدماتها المتعددة، فإن قيامها بذلك يتطلب نوعية متخصصة من المكتبيين، ولاشك أن الانفجار العلمي والتكنولوجي جعل من التطوير والتغيير الجذري في المكتبات الجامعية ضرورة حتمية، وإلا اهتز دور المكتبة الجامعية في خدمة الجامعة، ثم دور الجامعة في خدمة المجتمع.

المبحث الثاني : أهداف المكتبات الجامعية ووظائفها

مقدمة :

يقول علماء الاجتماع إن بقاء الحضارات لا يرتبط بقوتها وإنما بمدى استجابتها للتغيير، وذلك حسب متطلبات الحال والمستقبل.

وفي مجال التعليم العالي، لنتخيل وجود جامعة بدون قاعات دراسية!، بل لنتخيلها بدون سكن للطلاب أو بدون مقررات دراسية أو تخصصات أو شهادات! ولنتخيل أن الشهادات المحصل عليها لديها مدة صلاحية تنتهي بعد خمس أو ست سنوات! لنتخيل أن هذه المؤسسات بدون مكتبات! أو أن مكتباتها لا يرتادها أحد حتى شاخ موظفوها وضاعت محتوياتها!.

ترى هل هذه فعلا تخيلات وشطحات خيال أم أن التطورات السريعة في مجال التعليم جعلت ما نعيشه يدخل في خانة الخيال، فصارت جامعاتنا بكل فضاءاتها مهددة بالانهيار تحت عدة ضغوط : الأعداد الهائلة للملتحقين الذين يدرسون في قاعات هي في الأساس خصصت لاستقبال أقل من عشر تلك الأعداد، التطور العلمي والتكنولوجي الموهل، العولمة الاقتصادية، اقتصاد المعرفة ..

في ظل هذه التغيرات، ما مصير المؤسسات التعليمية العاجزة عن التغيير؟ لقد بات من الضروري على الجامعات وضع برامج وخطط تنموية تساعدها على مسايرة هذه التطورات في مرحلة أولى، ثم التميز لما لا ؟! في مرحلة لاحقة؛ ومن هذه البرامج، ضرورة الاهتمام بمكتباتها الجامعية، إذ أن نجاح الجامعة كمؤسسة تعليمية في أداء وظيفتها ورسالتها وأهدافها، كما ينبغي، يتوقف على مدى توفيق الجامعة في توفير مكتبة جامعية علمية، حديثة ومتطورة، ومعالجة فنية بطريقة علمية تمكن من الاستفادة من محتوياتها بسهولة ويسر، خصوصا وأنها أصبحت اليوم أحد المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقييم المؤسسة الأم (الجامعة) والاعتراف بالشهادات التي تمنحها، وفي إحدى الحلقات الإقليمية لتطوير المكتبات الجامعية بأمريكا اللاتينية التي نظمتها "اليونسكو" أكد المشاركون على دور المكتبة في حماية الجامعية من حيث :

■ إن مستوى رقي أو تقدم الدولة يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى التعليم العالي فيها.

■ إن مستوى التعليم يعتمد بدرجة كبيرة على ما تضطلع به الجامعات .

■ إن نجاح الجامعات مرتبط بصلاحية وكفاءة مكتباتها.

ومن هنا يظهر أن أحد أهم المرافق أو الوحدات العاملة بالجامعات هي المكتبة الجامعية، إذ أن ما تحتويه من مقتنيات أو مواد في مختلف مناحي العلم وما تقدمه من

خدمات مختلفة يمثل جانباً مهماً ويحدد مدى قيام الجامعة بأداء رسالتها وتحقيق أهدافها في خدمة المجتمع الذي تعتبر جزءاً لا يتجزأ منه.

والجدير بالذكر أن أهداف المكتبات الجامعية تتقاطع مع أهداف الجامعة، إذ يمكن اعتبار أهداف المكتبات الجامعية بمثابة أهداف صغرى في رافد واحد وهو أهداف سياسة الجامعة مثل الرفع من كفايات الطلبة وتخرج مواطن صالح مسلح بعقلية علمية، عالم بمصادر المعلومات وكيفية استعمالها واستثمارها، مدرب على أساليب البحث العلمي، وله القدرة على توظيف المعلومات بشكل فاعل في حل المشكلات، واتخاذ القرارات والتخطيط للمستقبل المصاحب للتطور العلمي والتكنولوجي السريع، بما ينعكس إيجاباً على المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي لبلاده.

وفي إطار أهداف الجامعة التعليمية والبحثية واحتياجات المجتمع على حد سواء تتم صياغة أهداف المكتبة التابعة لها فتتلاءم مع أهداف الجامعة. ولتحقيق تلك الأهداف تهتم إدارة المكتبة الجامعية بالعديد من الاعتبارات والعوامل على رأسها التطورات في مجال علوم الإعلام والخدمة المكتبية.

إن المكتبة الجامعية إذن ركن أساسي من أركان التعليم العالي ووسيلة مهمة من وسائل تحقيق أهدافها، وبذلك وجب التخطيط لبرنامج المكتبة الجامعية بعناية فائقة بحيث تأخذ إدارة المكتبة الجامعية في الاعتبار جميع احتياجات أعضاء هيئة التدريس وطلبة الجامعة والموظفين والمناهج وبرامج الجامعة الثقافية وغيرها. ويمكن تحديد هذه الأهداف فيما يلي:

I- أهداف المكتبات الجامعية

- التركيز على بناء مجموعات حديثة ونشطة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر بها الجامعة.
- إيجاد سلم رواتب يهدف إلى تشجيع المكتبيين المتميزين في البقاء والاستمرار في خدمة الجامعة.
- زيادة نسبة الموظفين خصوصاً المتخصصين منهم.
- الاستفادة من استخدام التقنيات الحديثة إلى أقصى الحدود وخاصة في وظائف المكتبة الفنية التي يطغى عليها التكرار.

حتى يكون برنامج المكتبة الجامعية جيداً أو ناجحاً، فإنه يجب إسهام جميع العناصر التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالخدمات المكتبية، في التخطيط له، كما يجب أن تحتفظ إدارة المكتبة بعلاقات وطيدة بالسلطات العليا في الجامعة للحصول على دعم تلك السلطات لبرامج المكتبة الجامعية بصورة مستمرة.

ويذكر محمد حمادة محمد في كتابه مدخل إلى علم المكتبات أن للمكتبات الجامعية أهدافا يمكن تحديدها كالآتي¹ :

- خدمة المناهج التعليمية .
 - مساعدة الطلاب على تحضير أبحاثهم وكتابة رسائلهم.
 - مساعدة الأساتذة في إعداد بحوثهم ومحاضراتهم.
 - المكتبة الجامعية مركز مهم من مراكز نشر البحوث العلمية.
 - المكتبة الجامعية مركز لتبادل المعلومات والخدمات المكتبية مع جميع مكتبات البحث في العالم .
 - المكتبة الجامعية مركز لنقل التراث العالمي من اللغة المحلية وإليها.
- وقد ذكر هذه الأهداف، السعيد مبروك إبراهيم في كتابه المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات، أهدافا أخرى² :
- تنمية مجموعات المكتبة .
 - البحث والتطوير .
 - الإرشاد المكتبي.
 - التعاون بين المكتبات.
 - الإسهام في خدمة العملية التعليمية والبحث العلمي.
 - اقتناء مصادر المعلومات بكافة أشكالها وتنميتها.
 - تقديم الخدمات لأعضاء هيئة التدريس وطلاب المجتمع.
 - تبادل مصادر المعلومات بكافة أشكالها بين الهيئات والمؤسسات في الداخل والخارج.
 - خدمة البرامج الأكاديمية والبحثية للجامعة .

لعل أبرز هدف للمكتبات الجامعية هو تقديم خدماتها للمرتفقين وتهيئة المناخ المناسب لهم قصد التحصيل والدراسة، وأشير هنا إلى أن أغلب أهداف المكتبة تتطابق مع أهداف الجامعة الراحية لها، ثم تترجم الإدارة تلك الأهداف إلى وظائف تقوم بها المكتبة الجامعية في ضوء الأوضاع الحالية، والموارد المتاحة حاليا والمتوقعة مستقبلا. ولتتمكن المكتبة الجامعية من تحقيق النجاح في أهدافها يجب أن يكون العنصر البشري ذو كفاءة علمية ومهنية وأن يخضع للتكوين المستمر خدمة لأغراض العملية التدريسية والبحثية على حد سواء.

¹ حمادة، محمد. (1981) مدخل إلى علم المكتبات. دار الشروق. جدة، ص 50.

² السعيد، مبروك، إبراهيم. (2009) المكتبة الجامعية وتحديات المجتمع المعلومات. دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر الإسكندرية، ص 31.

وعليه يمكن تلخيص هذه الأهداف في ثلاثة رئيسية¹:

■ هدف التعليم :

وهو هدف رئيسي من أهداف مؤسسة التعليم العالي ولتحقيقه لابد أن توفر المكتبة مصادر المعلومات التي تتصف بالشمول لتغطي احتياجات العملية التعليمية للأساتذة والطلبة، ويجب أن تتصف هذه المصادر بالجدة حيث تكون المعلومات التي يتلقها الطالب حديثة وبخاصة في التخصصات العلمية المتطورة التي يجد فيها جديد كل يوم، وقد يكون هذا الأمر مكلفا لكن القيمة المالية تتضاءل أمام الفائدة التي تتحقق للمرتفقين.

■ هدف البحث :

البحث جزء أساسي من وظائف الجامعة، وذلك لأن الأساتذة يقومون بأبحاثهم التي يثرون بها المعرفة الإنسانية وتكون وسيلة لهم للتقدم في السلم الأكاديمي، كذلك البحث جزء من العملية التعليمية، إذ أن الطلبة ملزمون بتقديم بحث لإنهاء دراستهم في كل مرحلة جامعية، كذلك هم ملزمون بإنجاز بحوث مصغرة وتقارير على شكل عروض، كل هذا يحتاج إلى خدمات المكتبات، وعلى رأسها الخدمات المرجعية بكل ألوانها ومنها الإجابة على أسئلة الباحثين وإعداد قوائم ببليوغرافية بالمصادر التي تخدمهم، كذلك البث التلقائي وغيرها من الخدمات التي تطرقنا إليها في المبحث الرابع من الفصل الأول.

■ هدف خدمة المجتمع :

من الأهداف التي ينبغي أن تسعى المكتبة الجامعية إلى تحقيقها: إتاحة المجال للمجتمع المحلي للاستفادة من خدماتها ومحتوياتها، ومن تطبيقات هذا الهدف فتح المجال دون قيد أو شرط لعموم الطلبة والباحثين.

وقد أشار محمد صالح جميل عاشور في إطار تصوره للمكتبة الجامعية النموذجية إلى أنه "يجب أن تسعى المكتبة إلى تحقيق الأهداف الآتية"²:

● إيجاد مقصورات دراسية لأعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا.

● التركيز على بناء مجموعات حديثة ومحينة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر بها الجامعة.

¹ الترتوري. محمد، عوض. (2009) إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. دار حامد. عمان، ص 150 – 151 بتصرف.

² عاشور، محمد، صالح، جميل. (1992م) المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، حاضرها ومستقبلها. دار المريخ للنشر. الرياض، ص : 74-75.

- توظيف مكتبيين من ذوي الكفاءة العالية والمتخصصين.
- الاستفادة من استخدام الحاسوب، إلى أقصى الحدود، وخاصة في وظائف المكتبة الفنية التي يطغى عليها التكرار والازدواجية.
- نقل التراث العالمي من اللغة المحلية وإليه.

II-وظائف المكتبة الجامعية:

"تربط وظائف المكتبة الجامعية بوظائف الجامعة في حد ذاتها، إذ تلعب دورا هاما في ميدان التربية والتعليم باعتبارها أداة مساعدة في التعليم لما توفره من المصادر المختلفة للتعليم، نقل المعرفة فضلا عن تنمية شخصية الطلاب من خلال تنمية عادة القراءة والبحث عن المعلومات وبالتالي إتاحة فرصة التعليم الذاتي"¹. وتنهض المكتبات الجامعية بوظيفتين أساسيتين وتتمثلان في :

1-الوظيفة الإدارية : ويكون محافظ المكتبة ورؤساء الأقسام هم المسؤولون عن الوظائف الإدارية للمكتبة الجامعية والمتمثلة في :

- التخطيط لنمو المكتبة ورسم سياستها، والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها العمل على تيسير سير المكتبة لتحديد احتياجات المستفيدين منها، وذلك بدراسة طلباتهم من خلال المقابلات الشخصية أو الاستبيان، وإهمال عملية التخطيط داخل المكتبة الجامعية ينعكس سلبا على إجراءات الخدمات المقدمة.
- الاتصال بالمسؤولين الجامعيين لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها.
- تدريب العاملين بالمكتبة والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقييمها .
- تنظيم وحفظ السجلات المختلفة .

2-الوظيفة الفنية وتتمثل في :

بناء المجموعات والمصادر وتسميتها بما يضمن توفير مقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في التعلم والبحث.

- معالجة المجموعات باستخدام التقنيات الفنية المناسبة .
- تقديم الخدمة المكتبة للدارسين والباحثين وتيسير سبل الإفادة من مصادر المعلومات.

¹فتحي. محمد، عبد الهادي. (1993) المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبلوغرافي والمعلومات. مكتبة الدار العربية، ص : 190.

ويمكن إجمال وظائف المكتبة الجامعية فيما يلي :

- تزويد المكتبة بالمواد المكتبية.
- الإعداد الفني لهذه المواد.
- إعداد الببليوغرافيات.
- إتاحة مجموعات المكتبة للاستخدام.
- وضع تعليمات للاستخدام الأمثل للمواد المكتبية.
- إدارة وتنسيق العمل بالمكتبة.

III- أشكال وأنواع المكتبات الجامعية:

تختلف أشكال وأنواع المكتبات الجامعية الأكاديمية باختلاف الكليات والمعاهد العليا التي تخدمها تلك المكتبات، فهناك المكتبات المركزية الرئيسية، ومكتبات الكليات ومكتبات المعاهد، وهي أكثر تخصصاً. وسنحاول تقديم أهم أنواع المكتبات على النحو التالي :

1- المكتبة المركزية

"تسمى أيضاً المكتبة الرئيسية، وهي المركز العام لفروع المكتبة وحبذا أن يكون موقعها في وسط الجامعة وليس في أطرافها والغرض من ذلك هو تسهيل وصول الرواد إليها من جميع أقسام الكليات دون عناء، وعلى الرغم من وجود مكتبة مركزية بالجامعة تنطوي تحتها جميع مكتبات الكليات والمعاهد التابعة للجامعة، يعد أساساً للتنظيم السليم للخدمات المكتبية للجامعة"¹.

وقد بين عبد اللطيف صوف أن وظائف المكتبة الجامعية المركزية تتجلى في "اختيار الكتب وغيرها من المواد المكتبية المفيدة في جميع مجالات التخصص داخل الجامعة والمعاهد العليا واقتنائها، وتنظيم هذه المجموعات، ومتابعة برامج البحث العلمي في الجامعة حتى تتمكن من تنمية مجموعاتها في اتجاه هذه البرامج"². وتقوم المكتبة المركزية بمختلف عمليات التنسيق والتكامل بين المكتبات التي تضمونها، كما تقوم بتوفير مختلف أساليب وإجراءات التعاون بين هذه المكتبات وقد تحتوي على مواد مكتبية لا يمكن توفيرها لكل مكتبة على حدة.

2- مكتبات الأقسام والمعاهد

مكتبات الأقسام هي أكثر دقة وتخصصاً من المكتبة المركزية ومكتبة الكلية، وذلك لأنها تخدم مجموعات متخصصة في مجال من مجالات المعرفة وبالتالي لا يوجد بها إلا ما يتعلق بصميم تخصصاتها.

ويشير وائل مختار إسماعيل أن الهدف من إنشاء مكتبات الأقسام هو "توفير مواد البحث لأعضاء هيئة التدريس في القسم، وكذلك الطلاب، حتى تكون تحت أيديهم باستمرار دون الذهاب إلى مكتبة الكلية أو المكتبة الرئيسية"³.

¹ العلي، أحمد، عبد الله (2001) مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، دار الكتاب الحديث، القاهرة، ص: 58.

² الصوف، عبد اللطيف. المكتبة المدرسية، تنظيمها، مصادرها ودورها في مستقبل التربية. (ط 1). دار دلاس للدراسات والترجمة والنشر.

³ مختار، إسماعيل، وائل. (2009) إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان، ص : 251.

3-مكتبات الكليات

تعرف مكتبة الكلية بأنها : "المؤسسة التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكليات وتأتي في المستوى الثاني بعد المكتبة المركزية حيث تخفف العبء عليها من ناحية المصادر، وهي أكثر تخصصا من المكتبة المركزية وتكون متخصصة في إحدى جوانب المعرفة التي تنتمي إلى الجامعة مثل مكتبة الآداب والعلوم الإنسانية"¹، وتكون تابعة في إدارتها وتعليماتها للمكتبة الرئيسية.

وسأركز على هذا النوع من المكتبات باعتباره أكثر تخصصا من المكتبات الرئيسية ونظرا لارتباطها بموضوع البحث، وأيضا لكونها تحظى باهتمامات المستفيدين واستخداماتهم سواء كانوا طلبة أو باحثين أو مدرسين أو مسؤولين . وما هذا الاهتمام الذي تحظى به، إلا لأن وجود أي مكتبة بدون استفادة أو استخدام لمقتنياتها ومجموعاتها العلمية، يجعلها مكانا موحشا ومهجورا، وفيه الكثير من ضياع الوقت وإهدار الجهد، كما أنه ضياع للمال الذي أنفق من أجل مساعدة الطلاب أو رواد المكتبة على تحضير أبحاثهم. ومساندة الأساتذة في إعداد محاضراتهم. كما تساهم في نشر البحوث القيمة، وتوفير مصادر المعلومات بمختلف أنواعها وتنظيمها وتقديمها بشكل يرضي كافة المستفيدين. ولكي تحقق المكتبة أهدافها ينبغي عليها مواكبة التطورات التقنية المرتبطة بالخدمة المكتبية، وكذا التطورات الحاصلة في مجال علوم المكتبات.

وعموما تتجلى أهمية المكتبات الجامعية ووظائفها، في كونها الشريان الحيوي للجامعة والمؤسسات العلمية الأخرى، إنها القلب النابض للجامعة، وهذا يؤكد دورها الحيوي وفعاليتها في عملية التحصيل الأكاديمي والبحث العلمي، ويرجع السبب في اهتمام الوسط الأكاديمي بالمكتبة الجامعية إلى ما توفره من معلومات لأسرة الجامعة من أساتذة، وطلبة، وباحثين، كما أن نجاح الجامعة كمؤسسة تعليمية تثقيفية مرهون بنجاحها ومدى قدرتها وفعاليتها وكفاءتها في تقديم خدمات رفيعة المستوى، بحيث تلبي احتياجات روادها بمختلف أنواعهم ومشاربهم في فترة زمنية وجيزة وبشيء من الشمولية، كما أن دور المكتبة لا يقتصر على تقديم المعلومات فحسب، بل يشمل كذلك ما تساهم به في نشر الوعي المكتبي الذي يركز على تدريب كافة المستفيدين على كيفية الانتفاع، والإفادة من محتويات المكتبة وأوعيتها العلمية، وخدماتها المتنوعة، وهذا ما يحتم على المكتبة ضرورة الاتصال الدائم بأسرة الجامعة من أساتذة وطلبة، وباحثين، لتحسين هذه الخدمات من أجل دعم المقررات الدراسية في المراحل الجامعية كافة، ودفع حركة البحث العلمي بكل التخصصات، لأن المكانة التي تحرزها أي مكتبة جامعية وبحثية تنبع من مدى رضا مستفيديها وروادها، عما تقدمه من خدمات أو ما يتوفر بها من تسهيلات.

¹قاسم، حشمت. (1993) المكتبة والبحث، دار غريب للنشر. القاهرة، ص : 21.

ومن هنا يتضح أن المكتبات الجامعية، تقف على قمة الهرم بالنسبة للمكتبات الأخرى، فهي تمثل العمود الفقري لمختلف مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، إذ تقدم خدماتها لفئة الجامعيين وهم الباحثون والدارسون، وهاتان الفئتان تمثلان نخبة المجتمع والعقل المفكر للأمة.

المبحث الثالث : تقييم الأداء في المكتبات الجامعية.

مقدمة :

أضحى تقييم الأداء في المكتبات ومؤسسات المعلومات نشاطا موازيا لا بد أن يتم داخل المكتبة، بقصد تقدير مدى صلاحية أو ملائمة الأنماط الأدائية و ذلك لتحقيق أهداف المؤسسة، ويترتب عن ذلك توفير قدر من المعلومات والمؤشرات والإحصاءات التي تسمح باتخاذ قرارات ضرورية للاستمرار أو لتصحيح المسارات إن اعوجت وحادت عن الطريق التي رسمتها المواصفات القياسية للمكتبات. وهذا يؤدي إلى الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والتقنية والمالية والوثائقية.

إن التقييم هدفه هو جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين، وهو ليس غاية في حد ذاته، وإنما الغاية هي إفادة هذا المرتفق، أي ماذا جنى من الخدمة المقدمة له؟ وماذا تحقق لحياته البحثية والعلمية؟

من هذا المنظور يجري القياس والتقييم، ويكون الحكم إما بالتعديل أو التصحيح أو التغيير. وفي رحاب هذه النقطة نكون قد دخلنا فيما يسمى بالتقويم، وهو مصطلح يستخدم كثيرا في مجال التربية والتكوين فالتقييم هو "تقدير قيمة نشاط أو شيء ما" بينما التقويم يزيد على هذا باتخاذ القرارات التصحيحية اللازمة التي تتم في ضوء نتائج التقييم" لذلك جنحت لاستخدام هذا المصطلح، كذلك فجل علماء المكتبات يوثرون استخدام التقييم لا مصطلح التقويم وذلك لأن تقييم الأداء في المكتبات لا يترتب عن نتائجه اتخاذ قرارات سريعة لتصحيح مسارات الأداء لما يساعد على تحقيق الأهداف المتوخاة مثل التقويم التربوي وذلك لأن حاجات المرتفق هي حاجات متغيرة. ويعرفه أخصائيو المكتبات بأنه: "الحكم على قيمة المجموعات أو مدى صلاحياتها تخطيطا وانتقاء وفائدة للقراء، حسب المعايير والمواصفات الفنية للمكتبة"¹. وقد حدد شعبان عبد العزيز المقصود بالتخطيط والانتقاء بأنهما: "التنقية لمصادر المعلومات للتأكد من مدى تحقيق المكتبة لأهدافها نحو رضا المستفيدين عن خدماتها بصورة دقيقة وشاملة لجميع المقتنيات"².

¹قاسم، حشمت. (1993) مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبة. دار غريب للطباعة والنشر. القاهرة، ص 118 وما بعدها.

²خليفة، شعبان، عبد العزيز. (1980) تزويد المكتبات بالمطبوعات، الأسس والنظرية وإجراءاته العملية. دار المريخ. القاهرة. ص 205.

1- مستويات وأنواع التقييم :

إن التقييم ينصب على خدمات المكتبات ومن المفيد تقييم أي نوع منها على ثلاثة مستويات ممكنة وهي : الفعالية ، وفعالية التكلفة وعائد التكلفة¹.

1-تقييم الفعالية : يجب قياس الفعالية من منظور كيفية استيفائها بالمتطلبات التي يعلقها المستفيد عليها، فيمكن لدراسة الفعالية أن تسأل على سبيل المثال عما إذا كانت الأسئلة المرجعية التي وردت على المكتبة قد تمت الإجابة عنها بشكل مرض للمستفيدين، أو ما إذا كانت المكتبة توفر المواد التي يريدها المستفيدون حال طلبها.

2-تقييم فعالية التكلفة : إنه تقييم من منظور التكاليف، إذ يقيم مدى كفاية التكاليف في تحقيق أغراض وحاجيات المستفيدين منه، ويمكن للمكتبات أن تحسن من فعالية تكلفة خدمة ما من خلال المحافظة على مستوى ثابت للنفقات في ذات الوقت الذي ترفع فيه من مستوى الفعالية أو الحفاظ على مستوى معين من الفعالية في الوقت الذي تنجح فيه في تخفيض النفقات، وتعد التكاليف أمراً ملموساً طالما جرى النظر إليها من خلال المنظور النقدي (المالي) فحسب، ونغفل على أن هنالك تكاليف غير نقدية، منها وقت المستفيد . فغالبا ما ينظر إليه باعتباره وقتاً لا مقابل له.

3-تقييم عائد التكلفة : هذا التقييم ينصب حول ما إذا كانت الخدمة تزيد أو تقل عن تكاليف توفيرها. إنه يحاول تحديد ما إذا كانت المكاسب الناتجة عن خدمة ما تبرر النفقات التي تكلفها الإمداد بها، فيمكن لمثل هذا التقييم أن يقرر مثلاً ما إذا كان لِكَمِّ ونوعية الاستخدام لخدمة الترجمة العلمية – على سبيل المثال – أو النشرة الإخبارية أو تدريب المرفقين أو أي خدمة أخرى، يبرر تكلفة الاستمرار في تلك الخدمة. ويمكن للأمناء تحسين العلاقة بين التكلفة والعائد من خلال تنمية المكتسبات دون الزيادة في التكاليف أو بخفض التكاليف دون النزول بالمكاسب.

إن هذا التقويم تقويم موضوعي وشامل إذ بإمكانه قياس وتقييم جميع خدمات المكتبات، ويمكن لأمين المكتبة أن يستعين إلى جانبه بتقييم ذاتي، أو تقديري يعتمد على رأي الإنسان إزاء قضية ما، فقد يدعى خبير في السرد على سبيل المثال ليبدلي برأيه حول ما إذا كانت مجموعة مواد المكتبة الخاصة باللغة العربية وخاصة قسم 400 – حسب تصنيف ديوي – ملائمة أم لا، ومما لاشك فيه أن الرأي الذاتي له قيمته إذ أن القياس الموضوعي لكافة جوانب الخدمة أمر لا يمكن تحقيقه بشكل دائم. ومع هذا فقد تكون الأحكام الذاتية بطبيعتها متحيزة ومن ثم يجب مراجعتها كلما أمكن ذلك.

¹شارون ل. بيكر، ويلفرد لانكستر ترجمة، حسني عبد الرحمان الشيمي، جمال الدين محمد الفرماوي، الرياض مكتبة الملك فهد بن عبد العزيز العامة (2000) سلسلة الأعمال المحكمة (27)، ص 14-15 بتصرف.

وكما أشرت ضمنيا فإن التقييم نوعان نوع شامل وهو ما عرفناه آنفا، ونوع جزئي أو تفصيلي ينصب على الخدمات المكتبية كل خدمة على حدة، فهناك تقييم استخدام الفهرس، تقييم الخدمات المرجعية: الإجابة على الأسئلة والاستفسارات، البحث في قائمة المعلومات...، كما أن هنالك تقييم ينصب على المجموعات المكتبية ومدى إتاحتها للمرتفقين وتقييم لمدى استخدامها داخل المكتبة ...

وبما أن موضوع الأطروحة لا يسير بشكل مباشر نحو التقييم بل هدفه هو تطبيق الجودة الشاملة على الخدمات المكتبية، فإني لن أتحدث عن جميع أدوات التقييم الجزئي بل سأعرض لأهمها¹.

إن التقييم بصفة عامة ينبغي أن ينصب ويركز على المجموعات المكتبية ومدى استفادة المرتفقين منها فكما هو معلوم، هدف كل مؤسسة معلوماتية، أن يفيد منها المرتفق وأن يرضى عن مجموعاتها المكتبية ، لذا سأقدم لطريقتين للتقييم ستنصب الأولى على محور المواد والثانية ستركز على محور الاستفادة.

¹أدعو من يريد التوسع في موضوع التقييم مراجعة كل من كتاب خدمات المكتبات والمعلومات ، قياسها وتقييمها وكتاب تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية.

II-تقييم المجموعات المكتبية : التركيز على المواد /المجموعات المكتبية.

لقد حضي تقييم مجموعات الكتب والمواد الأخرى، عبر السنين بنصيب وافر من الدراسات لم يحظ به أي من الجوانب الأخرى للمكتبة، ويمكن إرجاع ذلك لأسباب منها: أن المجموعات الجيدة تعد عنصرا حيويا لتحقيق أهداف المكتبة وأن هذه المجموعات عناصر ملموسة لذا يسهل تقييمها، وأيضا لاضطرار أمناء المكتبات – فيظل هذا الركود الاقتصادي والميزانيات المحدودة- إلى الاقتصار على شراء أفضل المواد والوثائق للمستفيدين من المكتبات.

إن التقييم الذي يركز على المواد أو المجموعات المكتبية، يجب أن يأخذ بعين الاعتبار أهداف المكتبة، وحجمها، ونوعها، وطبيعة المستفيدين منها، وحاجاتهم التي تتغير بشكل مطرد.

وعلى العموم فهناك ستة من الطرق الأساسية للتقييم المركز على المجموعات كما حددها شارون بيكر، و ويلفرد لانكسر¹ اختزلتها كما يلي :

1- قيام مقيمين من الخارج بإجراء مراجعة تقديرية / ذاتية للمجموعات وتقديم انطباعهم عن مدى ملاءمتها : الطريقة الانطباعية.

2- مقارنة المقتنيات بقوائم أحسن الكتب أو بقوائم الببليوغرافية المعيارية في المجال الموضوعي للمجموعة : طريقة المقارنة بالقوائم الببليوغرافية المعيارية.

3 – مقارنة المقتنيات بقوائم المصادر التي يستشهد بها الباحثون في المجال : التقييم باستخدام تحليل الاستشهادات المرجعية.

4-مقارنة الحجم الكلي للمجموعات ونسبة النمو فيها بالمعايير الكمية التي أصدرتها الجمعيات أو الهيئات المهنية : التقييم من خلال المقارنة بالمعايير الكمية.

5-تحديد حجم مجموعات المواصفات المختلفة في المؤسسات التعليمية ومقارنته بالاهتمام الذي يوليه المنهج لهذه المواد : تقييم حجم المجموعات في المجالات الموضوعية.

¹شارون، ل. بيكر، ويلفرد لانكستر. (2000) "خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمها"، مكتبة الملك فهد بن عبد العزيز العامة، ترجمة، حسني عبد الرحمان الشيمي، جمال الدين محمد الفرماوي. سلسلة الأعمال المحكمة (27). ص 95.

6-تقدير عمق أو شمول المجموعات

سأقوم بمناقشة هذه الطرق الستة كل واحدة على حدة :

1-الطريقة الانطباعية :

وقد سبقت الإشارة إليها، وهي عندما يقوم شخص أو أكثر من المختصين في موضوع معين بفحص وتقييم المجموعات بدقة، ولا يمكن أن يتم ذلك اعتباطاً، بل لابد من أن يكون هذا الاختصاصي على دراية وثيقة برسالة المكتبة وسياستها خصوصاً في التزويد وحجم المؤسسة وميزانية هذا التزويد وأهداف الكلية، وبعد ذلك يقوم هذا المختص بمراجعة فاحصة للمجموعات وقائمة الرفوف¹ وكما يشترط في هذا المختص أن يكون ذو معرفة عميقة بالمجالات الموضوعية المختلفة، وبالإنجاز الفكري فيها، فيمكن للمكتبة الأكاديمية أن تعتمد على خبرة أعضاء هيئة التدريس إذ يستطيعون تحديد مواطن القوة والضعف في المجموعات كما بإمكانهم الخروج بتوصيات محددة لتحسينها.

وقد قام عدد من المهنيين المختصين الذين جربوا هذه الطريقة بوضع معايير عامة يمكن للمقيم أن يستخدمها في تحديد المستوى النوعي العام للمجموعات والإيضاح المرفق يتضمن المعايير المستخدمة من طرف أمناء المكتبات الأكاديمية والعامة والمتخصصة في شمال غرب الباسفيك².

¹ طالما أن كثيراً من المواد الأكثر استخداماً يمكن أن تكون في الإعارة لذا كان المرور على الرفوف ضرورياً.
² الموجز الإرشادي لتقييم مجموعات شمال غرب الباسفيك (1990) بتصريح من مؤسسة the oregon state library fondation نقلاً عن خدمات المكتبات والمعلومات: قياسها وتقييمها، شارون ل. بيكر ، ويلفرد لانكستر ترجمة، حسني عبد الرحمان الشيمي، جمال الدين محمد الفرماوي، الرياض: مكتبة الملك فهد بن عبد العزيز العامة (2000) سلسلة الأعمال المحكمة (27) ص 601.

المعايير	توصيتها
- عدد المجلدات	- عدد المواد أو الاوعية في قوائم الرفوف
- مقارنة المجموعات بالبيبلوغرافيات المعيارية	- ويعكس ما يلي: • المؤلفون الرئيسون • الأعمال الرئيسية • المصادر الأولية • الأعمال النقدية
- التغطية الزمنية	- هل تمثل المجموعة المواد الأقدم فالأحدث؟
- المجموعات الكاملة	- هل مجموعات الأعمال الفكرية والسلاسل
- تغطية الدوريات	- ممثلة بشكل جيد في المجموعات وما أعدادها؟
- الوصول للدوريات	- ما مدى تغطية الدوريات للمجالات الأكثر طلبا
- أشكال الأوعية الأخر	- هل الكشفات والمستخلصات الرئيسية في المجال متاحة سواء في شكلها الورقي أو الإلكتروني؟
- اللغة	- هل تدعم المجموعات بالمواد السمعية والبصرية أو الوثائق أو المصغرات الفيلمية أو ب مواد خاصة أخرى؟
- مستوى التزويد	- هل المجموعة تتضمن معدلا واسعا من المواد باللغات الأجنبية؟
- مستوى التمويل	- ما عدد الوثائق الجديدة التي يتم التزود بها سنويا مقارنة مع إحصاءات النشر السنوية.
- أهداف المجموعات	- ما مدى ارتباط مستوى التمويل بمعدلات التزويد خلال الخمس سنوات الأخيرة.
	- هل تعكس أهداف المجموعات رسالة المكتبة

إن لهذا التقييم مميزات، فهو يتيح إمكانية التنوع في تطبيقه، إذ يمكن من تقييم أي تخصص أو قطاع في المجموعات بسرعة. ويحقق أحسن درجات نجاحه عندما نجد الاختصاصيين الذين تتوفر لهم الرغبة في إجراء التقويم والدراية بمجالاتهم الموضوعية ويكونون قد كونوا فكرة أفضل عما ينبغي أن تكون عليه المجموعات المثالية. وذلك لن يتأتى لهم إلا إذا توفر لديهم استخدام واسع للمكتبة موضوع التقييم وغيرها مما يراكم لديهم خبرة في المجال، ومع تحمس أغلب المختصين لهذه الطريقة في التقييم إلا أنه أمكن تسجيل بعض عوائق تطبيقها ، فإيجاد المقيمين الذين يجمعون بين المهارة والمعرفة، ويفضل أن يكونوا من داخل المؤسسة، وتتوفر لديهم الرغبة في تخصيص الوقت اللازم لإجراء تقييم دقيق أمر صعب، فهئية التدريس تواجه ضغطا متزايدا في الوقت نظرا لما يستتفذه القيام بالبحوث والإشراف عليها والتدريس من طاقة وجهد ووقت يجعلهم يرغبون عن بذل جهود أخرى في تقييم المجموعات، اللهم بعض

التوصيات بالشراء دون حتى الإطلاع على الرصيد الوثائقي، وعلى الرغم من أنه يمكن استئجار مقيمين من أصحاب الخبرة الخاصة فإن تكلفة ما يتقاضونه مقابل تقييم المجموعة كثير مقابل ميزانية المكتبات الهزيلة. وهناك مشكل آخر هو أن هؤلاء المختصين (خبراء منتدبين) قد يكونوا بعيدين عن الظروف المحلية، وهذا يؤثر على تنمية المجموعات، كما أن أحكام بعضهم قد تكون متحيزة، فيغلب عليهم التخصص فيلحوا على اقتناء وثائق تتماشى مع تخصصهم، لكن هذا المشكل يتجاوز إذا قدمنا لهذا الخبير فهما واضحا لأهداف المكتبة والظروف المؤثرة على تنمية المجموعات.

2- طريقة المقارنة بقوائم الببليوغرافيات المعيارية :

من الطرق الشائعة لتقييم مجموعات المكتبات، القيام بمقارنتها بمصدر آخر موثوق. ومن أبرزها القوائم المعيارية أو الببليوغرافيات الموضوعية، التي تحظى بالقبول باعتبارها مكتملة، أو بفهرس مكتبة أخرى تولى اهتمامها بالمجال الموضوعي الذي يجرى تقييمه، وإذا وجدنا أن القائمة كبيرة الحجم فيمكن اختيار عينة عشوائية من العناوين لمقارنتها بالمجموعة، وهناك مئات من الببليوغرافيات وقوائم الكتب التي يمكن للمكتبات أن تستخدمها في التقييم وقد أوردت الجمعية الأمريكية للمكتبات والموجز الإرشادي لتقييم مجموعات شمال غرب الباسفيك قوائم يمكن اعتبارها نماذج وهي تحينها وتنقحها باستمرار ومن الممكن استخدام فرس لمكتبة أخرى عرفت بامتلاكها مجموعة قوية في المجال المراد تقييمه كقائمة للمراجعة؛ ولا ينبغي أن يغفل أمناء المكتبات الجامعية عن الببليوغرافيات التي تعدها هيئة التدريس، فهي أعدت لمواجهة الاحتياجات الفورية للطلاب كما يمكن أيضا أن يتم عن طريق تجميع قوائم بالكتب أو الأعمال الممنوع تداولها.

3- التقييم باستخدام الاستشهادات المرجعية :

إن مجموعات البحث الكبيرة، ينبغي أن يتم تقييمها بالنسبة لكل مجال موضوعي على حدة، من خلال استخدام قوائم المصادر التي يستشهد بها الباحثون في المجال، والتي يختارها العاملون بالمكتبة، ويجب أن يتم اختيار مصدر الاستشهادات بعناية حتى يوفر ما ينبغي أن يكون موجودا في مكتبة ما؛ وتتم مقارنته مع مجموعات الوثائق الموجودة في المكتبة أو التي ينبغي أن توجد؛ ولا ينبغي أن تتم هذه المقارنة مع بعض القوائم النظرية لأحسن الكتب، بل تكون المقارنة مع قوائم بالأعمال الفكرية التي يستخدمها الدارسون الذين يكتبون في المجال وبالتالي تكون مؤشرا على مقدرة المكتبة على مواكبة هذا النوع من البحث.

وهذه الطريقة من طرق التقييم يستخدمها القيمون¹ لإدخال تغيرات على أنماط التزويد، كما أنها تساعد على معرفة المراجع المتعلقة بقلب التخصص أو تلك القريبة جدا منه.

4-التقييم من خلال المقارنة بالمعايير الكمية :

إن هذا التقييم يقوم على دعامتين وهما مقارنة الحجم الكلي للمجموعات ونسبة نموها، بالمعايير الكمية التي أصدرتها الجمعيات والهيئات المهنية القومية أو الإقليمية أو الوطنية وحتى الدولية، وهذه الأخيرة تحدد المواصفات التي ينبغي أن يكون عليها حجم وأشكال الأوعية التي ينبغي اقتناؤها، وهناك اثنان من المعايير التي غالبا ما يتم تحديدهما وهما اللتان أشرت لهما سابقا ولعل اختيارهما راجع لكونهما من الأمور الملموسة وأنها قابلتان للقياس نسبيا. فحجم المجموعات غالبا ما يقاس من خلال مراجعة سجلات المقتنيات لتحديد عدد مقتنيات المكتبة من الوثائق أو توزيع عددها وفقا لبعض المتغيرات، مثل التوزيع المكاني أو الموضوعي أو تاريخ النشر أو شكل الوعاء. وإذا لم يكن للمكتبة سجل فيمكن استخدام بيانات تقديرية وأسهل طريقة هي الاعتماد على بطاقات الفهارس، فزيادة عدد بطاقات الفهارس يعني زيادة المجموعة.

إن المكتبة لا تعمل بفعالية إلا إذا زادت مجموعاتها عن مستوى معين فمن المفترض أنه كلما كبر حجم المجموعة زاد احتمال وفائها بحاجات المستفيدين المعلوماتية ونعرف ذلك بازدياد معدل الإعارة .

أما نسبة النمو فيقاس نمو المجموعات عموما، من خلال معدل النسبة المئوية للنمو سنويا أو من خلال الأعداد الفعلية للإضافات من مواد أو أوعية، مع الإشارة إلى ضرورة استمرار هذا النوع بمعنى ألا تنمو هذه المجموعات في فترة معينة ثم تقف لأن محتوياتها لن تفي باحتياجات المستفيدين إذ ستصير قديمة غير مواكبة للهم بعض التخصصات التاريخية.

5-تقييم حجم المجموعات في المجالات الموضوعية :

عادة ما تجد المكتبات ضرورة توفرها على مؤشرات تخص العدد الكلي للوثائق في المجموعة أو معدل نموها، كذلك عدد المقتنيات في مجال موضوعي بعينه ومثل هذه البيانات تساعد على معرفة إذا ما كانت المجموعة ستفي باحتياجات المستفيدين أم لا. وكذلك تفيد الأمناء في معرفة الوضع الخاص بحجم مجموعاتهم مقارنة مع المكتبات التي تشبه مكتبتهم؛ وغالبا ما تلجأ المكتبات إلى الاحتفاظ بإحصاءات من عدد

¹ خصوصا الذين يقومون بتنمية مجموعات الأقسام.

العناوين المقتناة في مجال موضوعي معين ومقارنته مع مكتبات تشبهها أو خاصة بذاك الموضوع.

6-تقييم عمق أو شمول المجموعات :

وذلك لمعرفة مدى شمولية المجموعات المكتبية لكافة المواضيع والتخصصات التي تستقطبها الجامعة. ويمكن ذلك إما عن طريق الإطلاع على المقررات الدراسية أو مقابلات شخصية مع أعضاء هيئة التدريس لتحديد عدد العناوين المقتناة في كل مجال موضوعي ويمكن الجمع بين الطريقتين وهذه العملية، لكن يجب أن تكون قبل بداية السنة الدراسية أو عند نهايتها لتوفير هذه المجموعات للمستفيدين.

III-تقييم المجموعات المكتبية : التركيز على الإفادة.

إن هذا المقياس من شأنه تحديد مدى إفادة المستفيدين من الوثائق؛ لأن الإفادة تعد انعكاسا للغرض الأول من وجود المكتبة فكثير من الكتب تقتنى وتعالج لكنها لم تتعرض مطلقا للاستخدام في الوقت الذي ترتفع فيه النفقات، لذا كان من الضروري تقييم مدى الإفادة من المجموعات المكتبية، وهناك نوعان من بيانات الإفادة تستعملها المكتبات في الأغلب للتقييم وهما : سجلات الإعارة بين المكتبات، وسجلات الإعارة الخاصة بها. ويعكس النوع الأول الطلبات التي لم تُلب، بينما يعكس النوع الثاني ما تمت تلبيةه .

وتقوم المكتبة في أبسط أنواع التقييم بفحص سجلات الإعارة بين المكتبات لتتبين ما إذا كان الطلب يقع ضمن نطاق جهود بناء وتنمية مجموعاتها، فقد تطلب مكتبة كلية الآداب إعارة من مكتبة كلية العلوم الاقتصادية، مثلا: أطروحة في الجودة الشاملة بالقطاع الصناعي لواحد من مرتاديه، وبالنظر إلى أن مهمة المكتبة في المقام الأول هي شراء المواد الأكثر قبولا لدى الطلاب فإنها مهما كان الأمر لن تضيف الرسالة الأكاديمية إلى مجموعاتها، ومن ناحية أخرى فإن بعضا من المواد المعارة من خلال الإعارة بين المكتبات ينبغي أن تكون ضمن مجموعات المكتبة وتكون قد أهملت شراؤها أو أنها اشترت نسخا لن تكفي للوفاء بحاجيات المستفيدين؛ لذلك فإن بعض المكتبات تقوم بمراجعة الطلبات بشكل منتظم لمساعدتها في اتخاذ قرارات بخصوص مواد معينة والتعرف على الأنواع الجديدة التي يطلبها المستفيدون. وهذا النوع من التقييم يساعد على تحديد شكل الأوعية المطلوبة (كتب – رسائل – مسلسلات-دوريات ...) وموضوعها وحتى لغتها.

كذلك الأمر بالنسبة للإعارة داخل نفس المكتبة، اعتمادا على سجلات الإعارة لمدة زمنية معينة حيث يتم تحديد المواد الأكثر إعارة أو أقلها. ويجب أن تكون لها إحصاءات دورية لتحديد الكتب الأكثر استخداما أو إفادة في الوقت الحالي وأي الكتب يجب أن تختار كي تكون قريبة، بأن تصنف في رفوف سهل الوصول إليها، وأيضا لاكتشاف السرقة إن تعرضت لها خصوصا أن المتقشي والمشاع هو أن سرقة الكتب ليست سرقة. ويمكن لأمناء المكتبات أيضا تعليم الكتب بوضع علامات متعارف عليهم بينهم، وهذا الإجراء سوف يحدد الكتب التي كانت قيد الاستخدام وبالتالي تمت الإفادة منها، لكن الإعارة لوحدها لن تعطينا تصورا دقيقا حول الإفادة، ذلك أن معرفة أن مستفيدا ما استعار كتابا ليس مؤشرا على أنه قرأه أو استفاد منه فعلا، أيضا هذا الإجراء يساعد على تحديد المجموعات البورية للمواد، ويمكن لأمناء المكتبات

والمحافظين ورؤساء الأقسام اختيار الطريقة التقييمية الملائمة والتي تتناسب مع الغرض الذي تنشده. ويمكن الجمع بين عدة طرق في ذلك.

وهكذا يظهر أن التقييم داخل المكتبات الجامعية هو ضرورة ملحة، إذ يمكن من التعرف أكثر على احتياجات المستفيدين ومعرفة مواطن القوة والضعف في المجموعات المكتبية؛ الشيء الذي يساعد في التخطيط والبناء الجيد للمجموعات المستقبلية. إنه يساعد على تبرير الزيادة في الميزانية المخصصة للمكتبة، كما يعمل على تقييم عدة جوانب للأداء الوظيفي والإداري، فهو وسيلة لتنبيه إدارة المكتبات، بل وإدارة الجامعة، إلى القصور والضعف، إن على مستوى المجموعات المكتبية، وإن على مستوى الموارد البشرية.

إن المكتبات ومراكز المعلومات عامة والمكتبات الجامعية منها خاصة في هذا العصر، عصر المعلومات، تواجه العديد من التحديات والظروف والمتغيرات، فرضتها عليها ثورة المعلومات والاتصالات ومتطلبات استخدامها وتأثيراتها الواضحة وتطور آفاق النشر الإلكتروني، والاستخدام الواسع لشبكة الأنترنت، فضلا عن تغير حاجات المستفيدين من المعلومات وتنوعها لذا أصبح لزاما عليها الاستجابة السريعة لهذه التحديات والتكيف معها ومسايرتها حتى تضمن لنفسها البقاء والاستمرارية في مجتمع متغير بل سريع التغير، ولعل المكتبات الجامعية من أكثر المكتبات تأثرا بالتطورات مما يتطلب دائما إعادة هيكلتها لتنماشى مع هذه التطورات وقد واكب هذا التطور ظهور مفهوم إدارة الجودة الشاملة باعتباره أسلوبا إداريا يسعى إلى تجويد الخدمات المكتبية المقدمة، مما سيساعد المكتبة على الاحتفاظ بمكانتها داخل المجتمع الأكاديمي.

الفصل الثالث : الجودة الشاملة.

مقدمة :

إن توافر الجودة في الخدمات والمنتجات هدف سام، سعى البشر لتحقيقه عبر العصور، وحثت عليه الكتب السماوية ودعا إليه الحكماء والصالحون وعمل على تحقيقه الصادقون المخلصون من أصحاب الضمائر الحية واليقظة في المجتمعات القديمة والمعاصرة.

إن العالم اليوم يعيش ثورة متنامية في مجال صناعة المعلومات ذات أبعاد تتجاوز في عمق تأثيرها وشموليتها ما أحدثته الثورة الصناعية في القرن العشرين، حتى أنه أطلق على هذا العصر عصر المعلومات أو عصر { الأنفوميديا } أي عصر وسائط المعلومات. وقد أشار البعض إلى أن تكنولوجيا المعلومات ستستمر ثورتها لتكون التكنولوجيا الرئيسية التي تشكل هذا القرن، لذلك فإن ما يميز وضع المكتبات ومراكز المعلومات في أي مجتمع هو أنها تقع وسط بؤرة أي نشاط اجتماعي أو اقتصادي أو علمي أو ثقافي في أي مجتمع. ويرجع ذلك بصفة أساسية إلى وظائف المكتبات ومراكز المعلومات، إذ أنها المؤسسات التي يعهد إليها أي مجتمع من المجتمعات بوظيفة جمع و تنظيم وحفظ واسترجاع وبث المعلومات، وكذلك تسهيل تدفق المعرفة بأسرع وأسهل الطرق.

إن المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية لا يمكن عزلها عن المعرفة بحكم أنها جوهر ما تقوم به، ولا عن المجتمع بحكم موقعها في منتصفه، وعلى ذلك تظل المكتبة من أكثر المؤسسات في المجتمع تأثراً بأي تغيير فيه، و المتتبع لحال هذه المؤسسات وحتى غيرها سواء أكانت تشتغل في قطاع الصناعة أو الخدمات أو حتى تلك التي تشتغل في قطاع الأجهزة الحكومية، تدرك تمام الإدراك أنها وبمختلف أشكالها و أنواعها، تواجه العديد من المشاكل التي تقف عائقاً أمام تقدمها و ازدهارها ونموها. وتجعلها غير قادرة على المواجهة أمام الآخرين. ومن هنا كان لزاماً استدعاء نظام إداري جديد يعمل على الرفع من جودة الخدمات أو المنتجات المقدمة ويجعلها قادرة على التواجد المستمر والمنافسة. ومن المفترض أن يقوم أسلوب إدارة الجودة الشاملة برفع كفاءة وفعالية الأعمال في أي منظمة إدارية سواء كانت جامعية أو إدارة حكومية أو شركة خاصة على أن يعملوا معاً على رفع جودة جميع الأعمال التي تقوم بها المنظمة ومواجهة هذه التحديات والتغلب عليها. وهو أمر في غاية الأهمية لتتمكن هذه المنظمات، ومنها المكتبات من المنافسة، بل لتتمكن من البقاء. لذلك كان لا بد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة لتحسين مستويات الجودة وتمكين المنظمة من التميز وذلك عن طريق تحقيق عدد من الفوائد أهمها: **زيادة الإنتاجية و تخفيض**

تكلفة الأداء وتحسين مستوى جودة المنتج أو الخدمة التي تقدمها للمستفيد، إلا أن النظرة التقليدية المتمثلة في وجهة النظر القائلة بأن تحسين الجودة يتعارض مع زيادة الإنتاجية ويساهم في زيادة تكاليف الأداء، تجعل الكثير من المنظمات الإدارية ومنها المؤسسات التعليمية و المكتبات ومراكز المعلومات تتردد في الاستثمار في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، والذي انعكس بدوره على تفاقم المشكلات الإدارية وكذلك على نوعية الخدمات المقدمة، وبالتالي عدم تحقيق رضا المستفيد عما يقدم له من منتجات أو خدمات.

وقد أدت الزيادة الهائلة في أعداد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي في مختلف أنحاء العالم وخاصة في البلدان العربية في عام (1980) تقريباً وحدث تنوع كبير في أهداف التعليم العالي ومجالاته و برامجه وأنماطه في وقت شحت فيه الموارد المالية لمؤسساته بشكل عام، أدت هذه الأسباب مجتمعة إلى تكثيف التركيز على برامج الجودة الشاملة وضرورة تبني إدارات المكتبات الجامعية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وقد أثار كل ذلك مخاوف المسؤولين اتجاه التعليم العالي ومؤسساته الخدمائية التابعة له وعلى رأسها المكتبات الجامعية من خشية حدوث تدهور في المستويات التعليمية إن لم يحصل تركيز شديد على كفاءة النوعية الجيدة وضبطها وتقوم المكتبات في العالم المتقدم بتطبيق أساليب الإدارة العلمية من تخطيط وتنظيم وتقويم ومتابعة ورقابة وغير ذلك معتمدة على النظم العلمية الحديثة كالإدارة بالأهداف والنتائج و البحث وتحليل النظم، بغية الوصول إلى أمثل الأنماط في إدارة مواردها المتاحة لتحقيق أهدافها المبتغاة.

ولعل المكتبات الأكاديمية الآن أحد المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقويم المؤسسات التابعة لها ومنها الجامعات، كما أن نجاح العملية التعليمية أو فشلها يتوقف على مدى توفر الجامعة على مكتبة متطورة، ومحتوياتها الوثائقية معالجة بطريقة سليمة لتيسر الاستفادة منها، كما يتوقف نجاح المكتبة على مدى قدرتها وفعاليتها في توفير خدمات ومعلومات رفيعة المستوى بحيث تلبي احتياجات المستفيدين.

إن تقويم مدى رضا المستفيدين من الخدمات المكتبية الجامعية يحتاج إلى مساهمة هؤلاء مع إدارة المكتبة ولا شك أن التزام العاملين هو مطلب أساسي لجميع المشروعات التي تتبنى مبدأ تحسين الجودة، وتتضمن برامج تحسين الجودة العديد من التوصيات والآليات لتحقيق التزام العاملين بتطبيق برامج الجودة . ونجد في الفكر الإداري نظريات إدارية تركزت حول تحسين الجودة واهتمت بشكل كبير بتوفير الرضا الكامل للعاملين. وتميل أغلب هذه النظريات إلى أن القليل فقط من عدم الكفاءة في التنظيم (والتي يمكن إرجاعها للأفراد) يمكن أن تخل بالجودة وهي الأسباب التي

تؤكد الاعتقاد بأن تطبيق أساليب ومفاهيم الجودة في الإدارة يمكن أن تحقق فوائد حقيقية للمنظمات و التي تعتبر المكتبات الجامعية واحدة منها.

إن التطور السريع في كافة قطاعات الجامعة و أنشطتها و استخدام التقنية كل ذلك أدى إلى تزايد أهمية الجودة و إدارتها و تعاظم دورها، كما أدى تنوع المهام واتساع الدور الذي تقوم به مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومصادر المعلومات إلى زيادة الاهتمام بها (الجودة)، وبالتالي ضرورة تغيير الأساليب الإدارية التقليدية وتبني المفاهيم الإدارية الحديثة واعتماد أسلوب إدارة الجودة الشاملة، حتى تتمكن هذه المؤسسات من مواجهة النظام العالمي الجديد والصمود في وجه المنافسة والدليل هو المؤسسات اليابانية التي غزت معظم دول العالم بمنتجاتها لتبنيها مفهوم الجودة وأسلوب إدارة الجودة الشاملة.

المبحث الأول : مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

مقدمة:

تعد إدارة الجودة الشاملة مفهوما جديدا في مجال المكتبات ومراكز المعلومات، حيث بدأ الاهتمام به مع نهاية القرن العشرين. وهو أسلوب إداري شامل يهدف إلى تحقيق رضا المستفيدين وتوقعاتهم من خلال تحسين جودة العمليات والأنشطة والخدمات. وتعني إدارة الجودة الشاملة أداء العمل بشكل صحيح في المكتبات ومراكز المعلومات منذ البداية مع الاعتماد على تقييم المستفيدين لمعرفة مدى تحسن الأداء، ووضع مواصفات قياسية تساعد على الوصول لرضا هذا المستفيد.

إن إدارة الجودة الشاملة تتطلب المطابقة والاختيار الواعي لجميع المواصفات ، وتواجد المكتبي المتعدد المهام، والتأهيل والتطوير المستمر، والتبني الدائم لاستراتيجيات العمل والخطط الطويلة والمتوسطة المدى، لتحقيق قدر معين من تدابير الجودة، بمعنى أن إدارة الجودة هي عبارة عن تدابير، مما يعمق ارتباطها بالمقاييس والمواصفات، أي أن الجودة تدبر وتدار.

لا يختلف اثنان أن المؤشر الحقيقي لقياس مدى تجاوب أي خدمة في أول الأمر، هو مدى استجابتها للمواصفات والإجراءات الموضوعية لذلك والاستجابة التامة لمطالب المستعملين الذين يعبرون بعدة طرق عن حكمهم على خدمة معينة، وهم بذلك يقومون بتقييم أعمال المكتبة، وينتقدونها أحيانا، لهذا فالجودة تعتبر الأداء الجيد القائم على أساس مقاييس مختلفة لإرضاء المستعملين والمستفيدين، الذين يزيدون في عمر الخدمة بل وقد يدعمونها بردود فعل متعددة.

كما أن الجودة يتم تحقيقها بأساليب وآليات متعددة معروفة في المجال المكتبي كالتسويق، الإدارة الجيدة القائمة على الأهداف، جودة العمليات الفنية، الانتقاء، بناء المجموعات، صناعة المعلومات، استغلال جيد للتكنولوجيا الحديثة بما فيها اختيار البرمجيات المناسبة، وغيرها من الآليات التي تحقق للمكتبات ومرافق المعلومات المكانة التي تجعلها تستجيب للمواصفات المتعددة (إيزو، إيفلا) وغيرها من المؤشرات والمقاييس الموضوعية، كما أن الجودة هي أحد أساليب إرضاء المستفيدين.

فما مفهوم إدارة الجودة الشاملة؟ من هم روادها؟ وما أبرز نماذجها؟ ثم ماذا عن تطبيق هذا الأسلوب الإداري بالمكتبات الجامعية من حيث المتطلبات أو المعوقات؟

1- مفهوم إدارة الجودة الشاملة

1- مفهوم الإدارة:

إن الإدارة قديمة قدم الإنسان نفسه، ذلك لأن تنظيم الإنسان له ولشؤون حياته يعد سلوكاً إدارياً مهماً كان بسيطاً.

أما الإدارة كعلم أو حقل من حقول المعرفة فإنها حديثة نسبياً، وتعد عشرينات القرن الماضي البداية الحقيقية لنشأة علم الإدارة.

وقد كان لتضخم المنظمات وتعدد وسائل العمل والإنتاج والتقدم العلمي، الدور الرئيس في التطور المتسارع للإدارة بمفهومها الحديث. وعلى الرغم من أهميتها في كافة الأعمال والأنشطة الإنسانية إلا أنه لا يوجد اتفاق واضح وأكد بين الخبراء والباحثين في مجال الإدارة على تعريف موحد أو شامل أو متفق عليه، فمصطلح الإدارة لا يزال غير محدد بدقة ويحمل المعاني والمفاهيم المختلفة والمتنوعة، وربما يعود ذلك إلى كون الإدارة تشكل مفهوماً معنوياً معقداً فضلاً على أن الدراسات والبحوث العلمية في هذا المجال قد جاءت متأخرة إلى حد ما. وهذه بعض المعاني التي ترومها:

لقد جاءت كلمة "إدارة" من كلمة لاتينية تعني الخدمة (Service) أي الخدمة التي تعود على المجتمع الذي يتعامل مع المؤسسة أو المنظمة بالفائدة أو النفع العام¹.

أما في اللغة العربية فقد جاءت كلمة (إدارة) "من أدار الشيء أي أحاط به أو جعله يدور، وعندهم أن مدار الأمر هو ما يجري عليه في الغالب وقولهم أدار الأمر أي أحاط به، وداور على الأمر عالجته والإدارة هي الاسم والمصدر من أدار"²

وهناك لفظان يطلقان على الإدارة في اللغة الإنجليزية، فالبعض يستخدم (Mangement) للدلالة على إدارة الشركات والمنشآت الاقتصادية والمالية في حين يستخدم آخرون (Administration) للدلالة على إدارة المصالح الحكومية. وهكذا يفرق بين اللفظين على أساس أن كلمة (Mangement) يقصد بها إدارة الأعمال أو إدارة أوجه النشاط الاقتصادي الهادف إلى تحقيق الربح، أما كلمة (Administration) فتستخدم للدلالة على إدارة المصالح الحكومية وهكذا يفرق بين اللفظين على أساس أن كلمة Mangement يقصد بها إدارة الأعمال أو إدارة أوجه النشاط الاقتصادي الهادف إلى تحقيق الربح أما كلمة Administration

¹ ربحي مصطفى عليان (2002)، إدارة وتنظيم المكتبات ومصادر التعلم، دار الصفاء للنشر، ص 15.
² عبد اللطيف، قطيش. (2013) الإدارة العامة من النظرية إلى التطبيق -دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، ص 11.

فيقصد بها الإدارة العامة، أو إدارة النشاط الحكومي الهادف إلى تقديم خدمات للجمهور¹.

وتعرف الإدارة بأنها: «عملية تجميع عوامل الإنتاج المختلفة من رأسمال وقوى عاملة وموارد طبيعية والتأليف بينها، من أجل استغلالها بفاعلية للحصول على الأهداف بأقل تكلفة وأكبر ربح»².

كما عرفت كذلك بأنها «وسيلة لتحقيق التوازن بين القواعد الإنسانية والتقنية والإدارية معا ووظيفة أساسية لتحقيق رفاهية المجتمع وتقدمه الاقتصادي والحضاري واستغلال موارده للاستفادة منها وتوجيه الأفراد العاملين ومراقبتهم والتنسيق بين أعمالهم بالتخطيط والتنظيم والرقابة لدفع كفاءاتهم في العمل وتحقيق الأهداف الموضوعة مسبقا»³.

وقد أضاف هذا التعريف مجموعة من الوظائف والمبادئ التي يستند إليها العمل الإداري.

كما تطرق إلى التنسيق بين مختلف الوسائل وتوجيهها لتحقيق الأهداف المتوخاة وهذا هو جوهر الإدارة.

أما موسوعة العلوم الاجتماعية فتعرف الإدارة بأنها: «العملية التي يمكن بواسطتها تنفيذ غرض معين والإشراف عليه»⁴.

أما عبد الفتاح محمد سعيد فقد عرفها بأنها: «النتائج المشتركة لأنواع ودرجات مختلفة من الجهد الإنساني الذي يبذل في هذا العمل»⁵.

إن الإدارة بهذه المعاني تعد من أهم الأنشطة التي يقوم بها الإنسان وتحتاج إلى أقصى ما يمكن من الخبرة الفنية والممارسات العلمية فضلا عن اعتمادها على نظم وقواعد ومبادئ وأساليب الفكر الإداري العلمي والمبادئ النظرية، وبالتالي يمكن النظر إلى الإدارة كعملية تنظيمية أساسية لتوجيه المؤسسات والإدارات نحو تحقيق أهدافها من خلال ترشيد عملية اتخاذ القرارات والتخطيط لتحديد الأهداف وتوجيه الإمكانيات المادية والبشرية بتنسيق جهود الأفراد وقيادتهم والرقابة على أعمالهم لوضع مجموعة من الحلول والتعديلات بالنسبة للمشكلات التي تعيق سير العمل.

لا غرو أن الإدارة تمس وتؤثر في حياة وممارسات كل إنسان، فالإدارة تجعل كلا منا على علم تام بقدراته وتدله على الطريق الأفضل لتحقيق غاياته، كما أنها تقلل من العقبات التي تعترض طريقه وعلى الرغم من إمكانية وجود القليل من المشروعات

¹ صامد، الشافعي، دياب. (1994) إدارة المكتبة الجامعية أسسها النظرية وتطبيقاتها العلمية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ص 40.

² ابن حمودة، سكيبة. (2012) مدخل للتسيير والعمليات الإدارية دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.

³ محمد، جمال، برعي. (1968) التخطيط للتدريب في مجالات التنمية، مكتبة القاهرة الحديثة، ص 35 و36.

⁴ غول، فرحات. (2012) مدخل إلى التسيير. دار الخلدونية. الجزائر، ص 4.

⁵ سعيد، محمد، عبد الفتاح. (1996) إدارة المشتريات والمخازن. الدار الجامعية للطباعة و النشر، ص:28.

التجارية وغير التجارية التي استطاعت تحقيق بعض النتائج بدون إدارة فعالة إلا أن هذا الوضع لا يشكك في حقيقة أن المستوى الذي وصلت إليه بعض المنظمات التجارية والخدماتية بل وحتى الحكومية والاجتماعية والسياسية وغيرها، ما كان ليتحقق إلا بجهود الإدارة (Management Efforts)

إن الإدارة هي النظام العام الذي يعني أنه من خلال الإدارة يمكن الربط بين أحداث متفرقة ومعتقدات متباينة ووضعها جميعاً في شكل علاقات ذات معنى تستخدم في تحليل العديد من المشاكل والوصول إلى أفضل البدائل الممكنة للتعامل مع هذه المشاكل.

هكذا يظهر أن الإدارة تؤدي دوراً هاماً في توجيه الجهود الجماعية على اختلاف مستويات تجمعها وعلى اختلاف أنواعها، فكلما ضم عدة أفراد جهودهم إلى بعضها البعض للوصول إلى هدف معين تظهر أهمية الإدارة، وتتزايد هذه الأهمية كلما تزايد اعتماد المجتمع على الجهود الجماعية، وتداخلت هذه الجهود في علاقتها وتعددت في طبيعتها، فالإدارة لها دورها الهام على مستوى الأسرة وعلى مستوى جماعات العمل، وعلى مستوى المجتمع، لأنها الأسلوب الذي يتولى به الوالدان رعاية شؤون الأسرة، وهي الإدارة التي توجه بها الجهود المتفاوتة لأفراد الجماعة وهي الوسيلة التي يستخدمها الحاكم أو القائد لتوجيه ورقابة شؤون المجتمع.

لقد باتت الإدارة الناجحة ضرورة ملحة في الوقت الحاضر بسبب التغييرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية. ولأسباب مستحدثة مثل :

- 1- كبر حجم المنظمات وزيادة الحاجة إلى التخصصات المختلفة.
- 2- وجود انفصال بين المنظمات وملاكها الأمر الذي يظهر أهمية الرقابة والتنظيم لضمان مصالح الأطراف المختلفة.
- 3- التغييرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية.
- 4- المنافسة الشديدة في الأسواق، الأمر الذي يتطلب التجديد والابتكار في طرق الإنتاج.
- 5- القوة المتزايدة للتجمعات التي تدافع عن المستهلكين ومصالحهم.
- 6- النقص المتزايد في الموارد المادية والبشرية، الأمر الذي يتطلب الترشيح والاقتصاد والبحث عن وسائل وطرق تحقيق الفاعلية.
- 7- تزايد قوة التجمعات العمالية الأمر الذي يتطلب وضع سياسات مقبولة للأجور وظروف العمل وشروطه.

أما في مجال إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، فكلنا نعلم أن هذه الأخيرة تعد جزءاً لا يتجزأ من كينونة المجتمع الحديث وإحدى وسائل استمراريته وديمومته وتطوره، نظراً لأنها مؤسسات متفاعلة مع بيئتها الداخلية والخارجية ، وذات أهداف محددة واضحة تسعى إلى تحقيقها من خلال مجموعة من الموارد المادية والبشرية

والتكنولوجية، فهي محتاجة إلى إدارة واعية، فاعلة وقادرة على القيام بجميع عناصر العملية الإدارية على الوجه الأفضل؛ وبذلك فإن الإدارة في المكتبات ومراكز المعلومات على اختلافها سواء أكانت مكتبات مدرسية، أو عامة أو متخصصة أو أكاديمية هي وظيفة مهمة لا غنى عنها وذلك لتحقيق الأهداف التالية:

1- تنفيذ السياسة/السياسات الموضوعية بأعلى درجة من الكفاءة وفي حدود الإمكانيات المتاحة.

2- استغلال الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية (**عوامل الإنتاج**) وتنسيقها بأحسن الطرق الممكنة وتسخيرها لتحقيق الأهداف الموضوعية.

3- تنمية القدرات والكفاءات البشرية التي تعمل على تنفيذ الخطط المرسومة من أجل تحقيق الأهداف وذلك من خلال الاختيار الأفضل للعاملين وتنميتهم مهنيًا.

4- الارتقاء بالمناخ التنظيمي، من خلال تنمية العلاقات الإنسانية بين العاملين وتحقيق الرفاهية النفسية والمادية لهم.

5- المواءمة بين متطلبات البيئة الداخلية للمكتبة أو مركز المعلومات وبيئتها الخارجية، وإزالة المعوقات في هذا المجال، بما يكفل تحقيق الأهداف الموضوعية.

6- الموازنة بين الاتجاهات المتضاربة، مثل إيجاد التوازن بين مصالح العاملين وأهدافهم، وبين مصالح المكتبة وأهدافها، وبين الميزانية المتاحة، وبين النفقات الحاصلة والمتوقعة، وبين مصادر المعلومات المنشورة، وبين ما يمكن اقتناؤه منها.

7- تكريس منهج التطوير التنظيمي المتكامل الذي يركز على كون المكتبة أو مركز المعلومات، نظام مفتوح يتفاعل مع المكتبات ومراكز المعلومات والمنظمات الأخرى.

8- تحقيق الكفاءة الإنتاجية والفاعلية الإدارية بأقل ما يمكن من الوقت والمال والأفراد. وتعني الكفاءة الإنتاجية هنا نسبة الموارد المتوفرة التي تساهم في العملية الإنتاجية في المكتبة أو مراكز المعلومات، أما بالنسبة للفاعلية الإدارية، فتعني مدى استغلال الموارد المتاحة بغرض تحقيق أهداف المكتبة أو مركز المعلومات.

إن عملية الإدارة تفترض أن مجمل ما يقوم به المديرون من أعمال يمكن أن يقسم مجموعة من الوظائف المتداخلة وتتضمن وظائف الإدارة أو العملية الإدارية الوظائف الأساسية التالية:¹

¹ أربحي، مصطفى، عليان. (2002) إدارة وتنظيم المكتبات ومصادر التعلم. دار الصفاء للنشر، ص 30 بتصرف.

1. التخطيط Planning

2. التنظيم Organisation

3. التوجيه (القيادة)

4. الرقابة (الضبط)

ويمكن تعريف هذه الوظائف كما يلي:

1. التخطيط Planning:

ويهتم بتقرير أهداف المنظمة والطرائق والعمليات اللازمة لتحديد هذه الأهداف، والنتيجة هي رسم سياسة هذه المنظمة والتي يسير عليها الموظفون والعمال، و يعملون بموجبها.

2. التنظيم Organisation:

ويشمل تهيئة وتطوير بنية الوظائف الإدارية المتداخلة، والتخطيط وتوزيع المسؤولية المخطط لها على الأشخاص الذين يشتغلون بهذه الوظائف. ومن نتائج التنظيم، تسهيل عملية التنسيق. وذلك عن طريق إقامة العلاقات بين السلطات المختلفة وطرق الاتصال، وأيضا من المظاهر الأساسية للتنظيم في المؤسسة التطوير والتنمية الإدارية وذلك بتنشيف وتشجيع وترفيه المسؤولين الإداريين.

3. التوجيه (القيادة):

وتهتم بتنفيذ السياسات الناتجة عن التخطيط، وتوضيح علاقة السلطة بمختلف الأقسام ومعرفة حركة الاتصالات في المؤسسة، وكذلك مسألة الدوافع والتي تتضمن وسائل تشجيع العاملين واختبار طرائق حثهم على العمل المثمر.

4. الرقابة (الضبط):

بوسائل الضبط نتأكد أن كل شيء في المؤسسة يسير وفق السياسات التي وضعت في مرحلة التخطيط، والهدف من الضبط هو البحث عن الأخطاء والقيام على تصويبها والعمل على تجنبها مستقبلا.

ومنطق (عملية الإدارة) هو أن الوظائف الإدارية يجب أن تؤدي في تسلسل زمني معين، فالتخطيط يأتي في المرحلة الأولى، ومن بعده يأتي دور التنظيم، ومن ثم التوجيه والقيادة، وأخيرا الضبط والرقابة. فكل وظيفة من هذه الوظائف تقع في تسلسل زمني معين بحيث تقود كل وظيفة بشكل منطقي إلى الوظيفة التالية.

2- مفهوم الجودة:

تباينت الاجتهادات في تعريف الجودة على الرغم من قناعة الجميع بأهميتها ودورها الفعال في تحقيق موقف تنافسي للمنتج(سلعة/خدمة) في السوق على اعتبار أنها مفهوم عالمي ذو دلالات مختلفة وفقا لاختلاف وجهات النظر. وحتى يمكن قياس الجودة لا بد من الاتفاق على تعريف واضح لها داخل أي مؤسسة أو منظمة لذلك عهدت إلى مجموعة من المعاجم بحثا عن هذا المفهوم فوجدت أن:

الجودة لغة : تردها معاجم : لسان العرب ¹ و الصحاح ² والقاموس المحيط ³ وتاج العروس ⁴ والمصباح المنير ⁵ إلى فعلها الثلاثي "جاد "و" جاد الشيء جُودَةً و جُودَةً أي صار جيدا نقول أجاد الرجل إجادة أتى بالجيد من قول أو فعل وجمعه جياذ وجيد ككيس ضد الرديء ومثلها التجويد وجيادات جمع الجمع ومثلها جيائد وأصله جيود فقلبت الواو ياء لانكسارها ومجاورتها الياء ثم أدغمت الياء في الياء".
أما معجم مقاييس اللغة ⁶ فقد عرف الجودة بأنها: "التسمح بالشيء وكثرة العطاء"

وعليه يكون مفهوم الجودة لغة العطاء الكثير، هذا العطاء يبتعد عن الرداءة ليرتقي في مدارج الإتقان.

ب- الجودة اصطلاحا :

عرفها باديرو في كتابه الدليل الصناعي إلى الأيزو 9000 بأنها: "شكل جماعي لأداء الأعمال ينطلق من اتحاد واستثمار القدرات المشتركة للإدارة والعاملين بصفة عامة وفرق العمل بصفة خاصة لتحسين الجودة وزيادة الإنتاج" ⁷.
كما عرفها عوض الترتوري في كتابه إدارة الجودة الشاملة بأنها: "تشير إلى مستوى متعادل لصفات يتميز بها المنتج والخدمة وهي مبنية على قدرة المنتج وحاجات المستهلك" ⁸.
وعرف جوران الجودة بأنها "ملاءمة السلع والخدمات لاستخدام العملاء ومطابقتها للمواصفات التي تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم" ⁹.

¹ لسان العرب لابن المنظور الإفريقي المصري المجلد الثالث دار صادر بيروت باب الجيم مادة، ص 135.
² الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية لإسماعيل بن حماد الجوهري تحقيق عبد الغفور عطار ج 1 مطابع دار الكتاب العربي مصر باب الجيم مادة جود ص 458.
³ القاموس المحيط لمجد الدين محمد بن يعقوب الفيروز آبادي ج 1 ط 2 1381 هـ / 1952م مطبعة مصطفى البابي الحلبي مصر فصل الجيم باب الدال، ص 295.
⁴ تاج العروس فصل الجيم من باب الدال، ص 327. نسخة بالقرويين تحت رقم 82.
⁵ أحمد، بن محمد، بن علي، المقرئ، الفيومي، (1994)، المصباح المنير في غريب الشرح الكبير، ج 1، مصر: مطبعة البابي الحلبي، ص 124.
⁶ معجم مقاييس اللغة لأبي الحسن أحمد بن فارس بن زكريا تحقيق عبد السلام هارون (1266هـ) ج 1 دار إحياء الكتب العربية القاهرة باب الجيم مادة جود ص 493
⁷ باديرو أديجي بوداند. (1997) الدليل الصناعي إلى أيزو 9000، ترجمة فؤاد هلال، دار الفجر للنشر والتوزيع مصر. ص 45.
⁸ الترتوري، محمد، عوض. (2006) إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة. عمان، ص 26.

⁹ Juran.J.M.(1993) Quality planning and Analysis, New York. p3

منقول عن إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9001 فواز التميمي، ص 20.

- كما عرفت بأنها:

-المجموع الكلي لصفات السلعة أو الخدمة الناتجة في دراسات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة أو عن طريق وجود أي سلعة أو خدمة في الاستعمال والتي ستلتقي وتوقعات الزبون¹

- أما الجودة كما عرفها المعهد الأمريكي للمعايير (UNSI) فهي «جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة»².
إذا فالجودة بمعناها الواسع هي «عبارة عن خاصية أو صفة مميزة للمنتج أو الخدمة والتي يمكن تحسينها باستمرار»

أما في ميدان التربية، فإن الجودة التي نسعى إليها تعنى بقيمة الإنتاج غير الربحية التي تشمل مواصفات معينة تخدم غرض المجتمع وتحقق أهدافه، كما تحقق الرضا للمستفيدين الذين هم الطلبة والباحثين والأساتذة³. وفي الإدارة التربوية فإن الجودة تعني قدرة المؤسسة التربوية على تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة والتي نستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات و رغبات عملائها (الطلبة، أولياء الأمور، أصحاب العمل، المجتمع...) وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وبما يحقق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا لتقييم المخرجات والتحقق من صفة التميز فيها.

3-الجودة وأبعادها العالمية:

تزايد الاهتمام بموضوع الجودة خلال العقدين الأخيرين وأصبحت لغة عالمية للتمييز بين السلع و الخدمات المتداولة، كما أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية وأصبحت المنظمات والحكومات في العالم توليها اهتماما خاصا لكونها الوظيفة الأولى وفلسفة إدارية و أسلوب حياة لأي منظمة، لتمكينها من الحصول على ميزة تنافسية تساعد على البقاء والاستمرار في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة وظهور الأسواق العالمية وتزايد طلبات المستهلكين للجودة و زيادة حدة المنافسة، مما أدى إلى أن صارت الجودة سلاحا استراتيجيا للحصول على ميزة تنافسية وبالتالي تبني فلسفة إدارة الجودة العالمية وقد صاحب ذلك تطور ملحوظ في المفاهيم السائدة حول الجودة وخاصة بعد نجاح الجولة الثامنة لاتفاقية الجات وتحويل هذه الاتفاقية إلى منظمة عالمية للتجارة اتسع نطاقها لتشمل عددا من الاتفاقات من بينها اتفاقية الحواجز الفنية التي تهدف إلى أن المعايير والمواصفات القياسية ستمثل عائقا أمام التجارة العالمية.

¹ عوض، الترتوري، مصدر سابق، ص 34.

² عبد المحسن، توفيق، محمد. (2002) مراقبة الجودة: مدخل إدارة الجودة الشاملة (وآيزو 9000)، مكتبة النهضة المصرية، ص 13.

³ الكيلاني، أنمار. (1998) "التخطيط للتغيير نحو إدارة الجودة الشاملة في مجال الإدارة التعليمية"، القاهرة : جامعة حلوان، ص 362.

إن المحاولات المضنية لإرساء قواعد ومعايير دولية لها أهميتها ومكانتها لجودة أفضل، أفرزت مواصفات قياسية لجودة عالمية عرفت بالأيزو¹ 9000 (ISO9000) وهي خطوات إرشادية للجودة؛ وقد أسفر الاهتمام المعاصر بالجودة عن نشأة اهتمام دولي أفرز معايير دولية لها مكانتها وأهميتها مثل:

1- المعيار الصناعي الياباني:

وهو عبارة عن مواصفة للجودة، طورها اليابانيون عام 1981 عرفت باسم المعيار الصناعي، الذي أوضح أن السيطرة الفاعلة على الجودة تتطلب تعاون كافة العاملين في المنظمة .

2- معيار الأيزو 9000 الأوروبي:

وهو المعيار الذي طورته المجموعة الأوروبية للجودة، وركز هذا المعيار على إلزام المنظمات العاملة في نطاق الدول الأوروبية إتباع إجراءات ضمن إدارة منهجية للجودة ويتضمن هذا المعيار ثلاثة عناصر رئيسية هي:

أ. توفر دليل للسيطرة على الجودة يستوفي القواعد الإرشادية للأيزو.

ب. توثيق إجراءات الجودة.

ج. وجود تعليمات مكتوبة للعمل.

4- الجودة وعلاقتها بالإدارة:

تشكل الإدارة بما تتضمنه من مفاهيم ومبادئ أساسا نظريا لإدارة المؤسسات الاجتماعية المختلفة، سواء أكانت حكومية أم خاصة تجارية أم صناعية أم تعليمية، ربحية أم خدماتية؛ ولعل نجاح وتطوير إدارة المؤسسات التعليمية رهنٌ باعتبار مقومات الفكر الإداري المعاصر، التي جاءت كنتيجة منطقية لما أسفرت عنه اتجاهات الفكر الإداري عبر مراحل تطوره، كما أصبحت الإدارة الفعالة للمؤسسات التعليمية هي الإدارة التي تعنى في هيكلة متكاملة بالأهداف والأنشطة والعناصر البشرية والمادية.

وعليه فقد أصبحت الإدارة منطلقا رئيسا لتطوير أداء المنظمات التعليمية وتفعيلها وذلك من خلال الاستثمار الأمثل لمواردها الفكرية و المادية و البشرية على نحو يحقق أهدافها التربوية والتطلعات المجتمعية المنوطة بها. ونتيجة لبروز متغيرات عالمية عدة فرضت على إدارة هذه المؤسسات التحول من موقع رد الفعل، إلى إدارة موجهة للتغيير والتجديد وقد ترتب على هذه المتغيرات ظهور عدة اتجاهات ومداخل معاصرة في الفكر الإداري من شأنها الإسهام في تطوير إدارة المؤسسات التعليمية، وتجويد أدائها ومن أبرز هذه الاتجاهات والمداخل مدخل الأيزو.

¹الأيزو: منظمة عالمية للمواصفات القياسية مقرها جنيف بسويسرا وتضم عددا من المؤسسات القومية للمواصفات القياسية.

إن الإدارة تمثل حجر الزاوية في مجال الجودة، وذلك لأن العوائق غالبا ما تأتي من القمة التي تتمثل في القيادة الإدارية، وبموجبها يتحدد مستوى الجودة في المؤسسة وهذا يتطلب إدارة صارمة تتصف بالقوة لإزالة كل العقبات والمشكلات التي تعترض طريق الأيزو، فالقيادة الناجحة هي الأساس والدعامة في إدارة هذا المشروع، بحيث تتفاعل مع المديرين والمساعدين والعاملين في إطار المهام.

5-مسيرة الجودة وتطورها:

إن النشأة الأولى للجودة باعتبارها نظاما إداريا بدأ مع بداية القرن العشرين في القطاع الصناعي الياباني، وبعد النجاح المنقطع النظير انتشرت هذه الفكرة في العديد من الدول الغربية وكانت الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي قامت بتطبيق فلسفة الجودة على منشآتها الصناعية، وامتدت بعد ذلك إلى القطاعات الإنتاجية والخدماتية التي تسعى إلى تحسين نوعية إنتاجها أو خدماتها وزيادة الكفاءة والفعالية في الأداء لتحقيق الهدف الأساس للمنظمة وهو رضا العملاء ونظرا لأهمية الجودة للفرد والمنشأة والمجتمع فقد كان الاهتمام بها على مر العصور وفي مختلف الحضارات القديمة كالحضارة الفرعونية، والحضارة الإغريقية، والرومانية والصينية، والعربية الإسلامية ومن هذه البدايات استمدت إدارة الجودة المفاهيم والمعايير الحالية التي تحكم نشاطاتها وتطبيقاتها.

أما في الحضارة الإسلامية، فإننا نجد أن الكثير من الآيات القرآنية الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة تبين لنا أن الإسلام قد أرسى الأسس الصحيحة لبناء مجتمع قوي متماسك؛ كما أن الإدارة الإسلامية طبقت العديد من المبادئ الأساسية لنظام إدارة الجودة من خلال ترسيخ المبادئ التالية:

1 مبدأ الشورى: حيث يدعو الإسلام إلى الالتزام بمبدأ الشورى، من خلال التشاور مع الأفراد في اتخاذ القرارات وحل المشكلات؛ فالمشورة تؤدي إلى عمل متقن وذو جودة عالية ويظهر هذا في قوله تعالى: **"اعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر" آل عمران: 159**

2 مبدأ التعاون والتكافل: بين جميع أفراد المجتمع، حيث يؤكد الإسلام على ضرورة التعاون وأهميته في سبيل الخير العام وروح الجماعة في كل توجيهاته وتعليماته ويظهر هذا من خلال قوله تعالى: **"تعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان" المائدة: 2**.

3 مبدأ إتقان العمل واحترامه والإخلاص فيه: فالإسلام حث العامل المسلم على إتقان عمله والإخلاص فيه، وأن يكون مسؤولا عن جودته وسلامته من العيوب لقوله تعالى: **"إنا لا نضيع أجر من أحسن عملا" الكهف: 30** وقوله أيضا **"ولتسألن عما**

كنتم تعملون" النحل: 93، كما كان رسول الله(ص) يحث أتباعه على إتقان العمل عندما قال **"إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"** (البیهقي کتاب شعب الإيمان باب الأمانات)5313.

4 مبدأ الرقابة: تلك الرقابة الشاملة سواء أكانت علوية أم ذاتية فهي تسعى جميعها إلى التأكد من أن الأهداف المرسومة والمعايير الموضوعية قد تم تنفيذها وفقاً للمعايير والضوابط الشرعية الإسلامية ويظهر هذا في قوله تعالى: **"وما ربك بغافل عما تعملون" النمل: 93.**

مما سبق يمكن القول إن ظهور مفهوم الجودة كوظيفة رسمية للإدارة جاء متأخراً نسبياً، على الرغم من ظهوره منذ زمن بعيد حيث أصبح ينظر إلى الجودة في الفكر الإداري الحديث على أنها وظيفة كباقي الوظائف مثل التسويق و المشتريات و غيرها وخلال مسيرة التطور في الفكر الإداري المتعلق بإدارة الجودة نلاحظ أن الجودة تطورت بشكل مستقر وثابت، ويمكن تقسيم هذا التطور إلى أربعة مراحل متميزة هي: **المعاينة، والرقابة الإحصائية للجودة، وتوكيد الجودة، وإدارة الجودة الشاملة** علماً أن كل مرحلة تشمل المرحلة السابقة لها وفيما يلي توضيح لهذه المراحل¹:

أ-مرحلة المعاينة (الفحص أو التفتيش): تتضمن مجموعة نشاطات كالقياس والفحص والاختبار ويتم مقارنة نتائجها مع المتطلبات المحددة للتحقق من المطابقة لهذه النتائج أو التحقق من وجود كل صفة منها في السلعة أو الخدمة.

ب-مرحلة الرقابة على الجودة (ضبط الجودة إحصائياً): وهي النشاطات التي تستعمل لتنفيذ متطلبات الجودة.

ج-مرحلة التوكيد/ضمان الجودة: وهي جميع الأفعال والنشاطات المنتظمة والمخططة والضرورية لتقديم الثقة الكافية بأن السلعة أو الخدمة سترضي جميع المتطلبات المحددة للجودة.

د-مرحلة إدارة الجودة الشاملة: في أواخر الثمانينات وبداية التسعينات بدأ الاهتمام بمدخل إدارة الجودة الشاملة² الذي يشير إلى ثقافة جديدة في التعامل مع المؤسسات الإنتاجية لتطبيق معايير مستمرة لضمان جودة المنتج(سلعة/خدمة) وجودة العملية التي تطبق في كل فرع أو في كل مستوى من المنظمة. وهي بمثابة فلسفة ومجموعة مبادئ إرشادية لإدارة المنظمة.

¹فواز، التميمي. (2008) إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو(9001). ص 19 (مرجع سابق).
²سنزيد توضيح هذا المفهوم في محله وذلك أثناء تفصيلنا الحديث عنه.

6- الجودة الشاملة:

1 تعريفات:

من المفاهيم الفكرية الحديثة التي حظيت باهتمام المنظمات المختلفة في مجال إنتاج السلع والخدمات. مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتتسابق المنظمات في العالم إلى الأخذ بهذا المفهوم لما يحققه من مزايا تنعكس على جودة ما تقدمه من سلع وخدمات. حتى أنه أصبح في كثير من الدول شعارا تعمل به. فالهدف هو الوصول في النهاية إلى جودة الحياة.

إن **إدارة الجودة الشاملة** هي مجموعة من المبادئ والأدوات والإجراءات التي توفر التوجيه والإرشاد لأداء مختلف الأنشطة والأعمال اللازمة لإدارة المنظمة، ويمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أنها:

- **"نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات المستهلكين وإعطاء صلاحيات أكبر للموظفين تساعدهم في اتخاذ القرار، والتأكيد على التحسن المستمر لعمليات إنتاج السلع والخدمات"**¹.

- **"مصطلح يراد به كيفية تنفيذ المهام الموكلة إلى الإدارة المسؤولة عن ضبط جودة الخدمات والمنتجات المقدمة من قبل المنظمة"**².

- **"هي التركيبة الإدارية التي تتضمن عددا من المهام والأعباء يتم من خلالها (مع الاستعانة بعدد من الوسائل إنجاز كافة المهام والأهداف المطلوبة من مواصفات السلع والخدمات التي ينبغي أن تتسم بمستويات معينة من الجودة"**³

- **"فلسفة إدارية مبنية على أساس رضا المستفيد والتصميم المتقن للخدمات والمنتجات والتأكد من استمرارية هذا المنتج"**.

- **مجموعة الخصائص والمظاهر التي تبدو على المنتج أو الخدمة وقدرة هذه الخصائص والمظاهر على إشباع حاجات الزبون المعلنة والدفينة"**⁴

- **"فلسفة صممت لتغيير الثقافة التنظيمية بما يجعل المنظمة سريعة في استجابتها ومرنة في تعاملها، ومركزة على الزبون يشيع فيها مناخ صحي وبيئة تتيح أوسع مشاركة للعاملين في التخطيط والتنفيذ للتحسين المستمر ولمواجهة احتياجات الزبائن"**⁵

¹ الترتوري، محمد، عوض. (2006) إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة. عمان، ص 30.

² الترتوري، محمد، عوض (2006)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سابق، ص 32.

³ صالح، ناصر، عليمات. (2003) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير، عمان: دار الشروق، ص 29.

⁴ ياسر، يوسف، عبد المعطي وتريسا ماي ليشر. (2009) تسويق المعلومات وخدماتها في المكتبات ومراكز المعلومات. دار الكتاب الحديث. القاهرة، ص 160.

⁵ المرجع نفسه، ص 164.

-«خلق ثقافة متميزة في الأداء تتضافر فيها جهود المديرين والموظفين بشكل متميز لتحقيق توقعات العملاء وذلك بالتركيز على جودة الأداء في مراحله الأولى وصولاً إلى الجودة المطلوبة بأقل كلفة وأقصر وقت»¹.

-«شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة أو العاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل»²

-«أسلوب إداري متكامل يتضمن توظيف الاستراتيجيات التي من شأنها أن تقوم بعملية التحسين والتطوير وتخفيض الكلفة. وتأكيد الثبات في الإنتاج الجيد ضمن المواصفات المطلوبة والتي ينظر لها المستفيد كقيمة خدمتية عالية تؤدي إلى رضاه وتحقيق غايته»³.

-«نظام إداري يضع رضا العميل في أول قائمة الأولويات بدلاً من التركيز على الأرباح القصيرة المدى، حيث يؤمن هذا النظام بأن تحقيق رضا العميل ينتج أرباحاً ثابتة على الأجل الطويل مقارنة بالأرباح المحدودة في الأجل القصير»
-«نظام يشتمل على مجموعة من الفلسفات المتكاملة والأدوات الإحصائية والعمليات الإدارية المستخدمة لتحقيق الأهداف ورفع درجة رضا العميل والموظف على حد سواء»⁴

-«خلق ثقافة متميزة في مستوى الأداء، حيث يكافح المديرون والموظفون باستمرار من أجل تحقيق توقعات ورغبات المستفيد من السلعة أو الخدمة، والتأكيد على أداء العمل بالشكل الصحيح من المرة الأولى، بأقصى درجة من الفعالية، وفي أقصر وقت ممكن»⁵

-«فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل، قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة، بحيث تشمل الفكر والسلوك والقيم والمعتقدات التنظيمية والمفاهيم الإدارية ونمط القيادة الإدارية ونظم إجراءات العمل والأداء، وذلك من أجل تحسين وتطوير مكونات المنظمة جميعها للوصول إلى

¹ أبو نبعة، عبد العزيز. (1998). "إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم والتطبيقات". المجلد 20، العدد 74. مسقط، ص 69.

² المرجع نفسه، ص 92.

³ عبد المحسن، توفيق، محمد. (2002) مراقبة الجودة: مدخل إدارة الجودة الشاملة (وأيزو 9000)، مكتبة النهضة المصرية، ص 200.

⁴ الكيلاني، أنمار. (1998) "التخطيط للتغيير نحو إدارة الجودة الشاملة في مجال الإدارة التعليمية"، القاهرة : جامعة حلوان، ص 23.

⁵ عبد المحسن، توفيق، محمد. (2002) مراقبة الجودة: مدخل إدارة الجودة الشاملة (وأيزو 9000)، مكتبة النهضة المصرية، ص 210 (مرجع سابق).

أعلى جودة في مخرجاتها (سـلع أو خدمات) بأقل تكلفة، بهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى زبائنـها عن طريق إشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق ما يتوقعونه»¹.

- أسلوب إداري متكامل، يتضمن توظيف الاستراتيجيات التي من شأنها أن تقوم بعملية التحسين والتطوير وتخفيض الكلفة وتأكيد الثبات في الإنتاج الجيد ضمن المواصفات المطلوبة، والتي ينظر لها المستفيد كقيمة خدمية عالية تؤدي إلى رضاه وتحقق غايته².

- اندماج ومساهمة كل فرد يعمل بالمنظمة في المراقبة والتطوير والتحسين المستمر لكيفية أداء العمل، وذلك من أجل الوفاء بتوقعات العميل لمستوى الجودة فالتنظيمات التي تتبنى أسلوب إدارة الجودة الشاملة هي تنظيمات متحركة تستخدم التخطيط الاستراتيجي لتعد نفسها للمستقبل، وهي تنظيمات تتصف بالمرونة من أجل أن تستجيب للتغيرات، إنه أسلوب مناسب بدرجة كبيرة في عالم ينطق بالتغيير المستمر حتى أن الثابت الوحيد هو التغيير³.

بعد استعراض أبرز التعريفات التي صيغت لمفهوم الجودة الشاملة، يمكن تسجيل تباين رؤى الباحثين والمتخصصين حول هذا التعريف، حيث أن لكل باحث مصطلحاته الخاصة بهذا المفهوم، فمنهم من فصل بين مكونات الجودة الشاملة حيث رأى أن "إدارة الجودة تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين مستمر للجودة" ومنهم من رأى "أن الجودة هي الإتقان المستمر في العمل وتقديم الخدمة المتميزة للعميل أو المستفيد أو المرتفق"، ومنهم "من استخدم مصطلح الجودة بمعنى تحقيق رغبات ومتطلبات المستفيد وتجاوزها أو تلافي العيوب منذ المرحلة الأولى للعملية بما يرضي المستفيد"، أما كلمة الشاملة فتعني البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل، وأي مرحلة من مراحلـه، بدءاً من حاجات المستهلك/ المستفيد وانتهاء بتقويم رضاه عن الخدمات المقدمة له. فتحقق الجودة يكون إذن مسؤولية كل فرد من أفراد المنظمة أو المؤسسة على كافة المستويات، وتشمل كل جانب من جوانب العمل.

إن الجودة الشاملة إذن هي ذاك التحول في طريقة عمل المؤسسة والتي تضمن تركيز كل طاقات أعضائها في التحسين المستمر لكل العمليات والوظائف التي تقوم بها في كل مراحل العمل، من المدخلات إلى المخرجات بغية إعطاء منتج خال من العيوب، يحقق رضا المستفيد وذلك لن يتأتى دون العمل التعاوني أو عمل الفريق. وهكذا يمكن صياغة تعريف شامل لهذا المفهوم:

¹ عقيلي، عمر وصفي. (2001) المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. دار وائل للطباعة والنشر. عمان، ص 31.

² الكيلاني، أنمار. (1998) "التخطيط للتغيير نحو إدارة الجودة الشاملة في مجال الإدارة التعليمية"، القاهرة : جامعة حلوان، ص 20.

³ الكيلاني، أنمار، (1998)، المرجع السابق، ص 22.

"الجودة الشاملة هو التطوير المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق الكفيلة برفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة والغير الضرورية للعمل أو للعملية. وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة مستندياً في جميع المراحل على تطوير وتحقيق متطلبات واحتياجات العميل.

المبحث الثاني : الجودة الشاملة روادها وبعض نماذجها.

تمهيد :

من المناسب قبل الدخول في تفاصيل إسهامات رواد الجودة وتعاقبهم التاريخي أن نعرف ما المقصود برائد الجودة.

إن الرائد بأنه اسم فاعل من راد وهو من يتقدم قومه وينور لهم الطريق وهو من يسبق غيره ويتفوق عليهم. فرواد الجودة إذن هم العلماء الذين كان لهم سبق في إيجاد وتطوير مبادئ الجودة الشاملة ومن أبرزهم:

أ-رواد الجودة الشاملة

1) آرموند فيغنباوم (Armand Feigenbaum)¹

كانت مساهمة فيغنباوم من المساهمات الأساسية التي طورت إدارة الجودة الشاملة، حيث عمل فيغنباوم عدة سنوات في برامج رقابة الجودة في شركة جنرال إلكتريك (G.E)، ولقد استخدم فيغنباوم نظاماً شاملاً للرقابة على الجودة من أجل توحيد الجهود ومن أجل بقاء استمرارية الجودة من قبل جميع العاملين في المؤسسة.

إن فيغنباوم هو أول من نادى بمفهوم المراقبة الشاملة للجودة وأوضح بأن مسؤولية تخطيط وتطوير الجودة تقع بالدرجة الأولى على إدارة الإنتاج أما الأنشطة الأخرى، كمرقابة الجودة فمسؤولياتها ثانوية وأن الهدف الأساسي لإدارة الجودة هو إنتاج وحدات جيدة بصفة رئيسية قبل اكتشاف الوحدات المعيبة بعد ظهورها.

وقد عملت المؤسسات والشركات اليابانية – على الأخص-بتبني مبدأ فيغنباوم لأنه-وكما سبق ذكره-يركز على جعل الجودة الهدف الأكثر أهمية في المؤسسة، مع ضرورة تجنيد جميع العاملين في الأقسام داخل هذه المؤسسة على تحقيقه دوماً، كما يركز هذا المبدأ على ضرورة التعرف على مشكلة الجودة عندما تحدث في أي مستوى من مستويات عملية الإنتاج، والعمل على حلها، كما قام فيغنباوم بتوضيح أن النوعية الرديئة تكلف المؤسسة 20% من عوائدها الكلية، هذه النسبة يمكن تحاشيها باتخاذ مبدأ الجودة الشاملة وذلك عن طريق إيجاد مجلس للجودة يتعرف على المشاكل ويقوم بتعيين فرق لتحسين الجودة.

¹الترتوري، محمد، عوض. (2006) إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة. عمان، ص 47.

(2) ادوار دمنج (E.Doming)¹

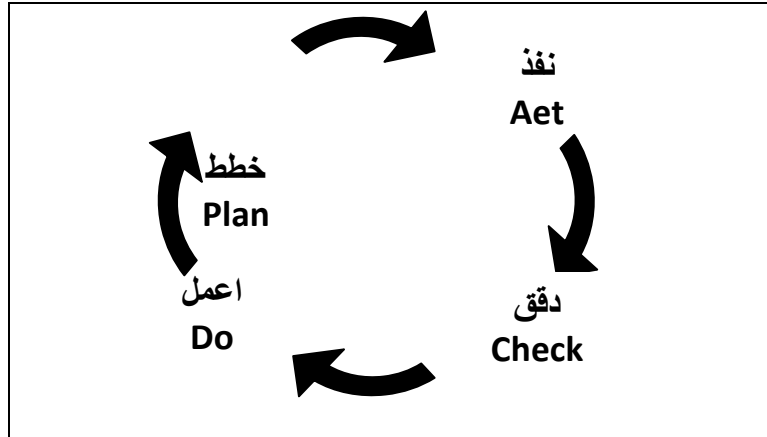
وهو أستاذ بجامعة نيويورك، سافر لليابان بعد الحرب العالمية الثانية بناء على طلب الحكومة اليابانية لمساعدة صناعاتها في تحسين الإنتاجية و الجودة ، ونتيجة لجهوده ونجاحه في مهمته أنشأت الحكومة اليابانية عام 1951 جائزة أسمتها (جائزة دمنج) تمنح سنويا للشركة التي تتميز من حيث الابتكار في برامج إدارة الجودة، ويعد دمنج الأب الروحي لإدارة الجودة، وطبقا لرأيه فإن الحد المستمر من الأخطاء والتحسين المستمر في الجودة يعني تكاليف أقل فأقل، وقد توصل لقاعدة مفادها أن 80% من الأخطاء التشغيلية هي بسبب النظام المتبع من سياسات، وأساليب وإجراءات وروتين في العمل ولا يتحمل العامل إلا نسبة 10% من الأخطاء في عمله، إذ الجودة مسؤولية الإدارة العليا، فهي التي يقع على عاتقها اكتشاف مشاكل الجودة وحلها وقد وضع دمنج أربعة عشر مبدأ لإدارة الجودة الشاملة سرعان ما انتشرت وصارت الأكثر تطبيقا في المؤسسات الإنتاجية والخدمية والتي تنص على ما يلي:²

- 1- خلق الاندماج والتناسق بين الهدف والخطة، وذلك لتحسين الخدمة والإنتاج، وتوزيع المصادر لتحقيق الحاجات طويلة الأجل.
- 2- تبني المؤسسة للفلسفة الجديدة في إطار الجودة الشاملة.
- 3- التوقف عن الاعتماد على التفقيش بنهاية العملية الإنتاجية كطريقة لتحقيق الجودة، والقيام ببناء الجودة في المنتج من الأساس.
- 4- التخلي عن فلسفة الشراء من الممولين اعتمادا على السعر فقط، والبحث عن مقاييس هادفة أكثر للجودة بالإضافة إلى السعر ثم العمل على تقليل التكاليف الكلية وليس التكاليف الابتدائية فقط.
- 5- تعريف وتوضيح المشاكل والعمل المستمر على تحسين الإنتاج والخدمات داخل المؤسسة.
- 6- إيجاد طرق حديثة للتدريب على رأس المال وإشراك الإدارة في التدريب.
- 7- إيجاد طرق جديدة في الإشراف على العمال.
- 8- طرد الخوف من نفوس العاملين وبناء الثقة وخلق بيئة مشجعة للإبداع في المؤسسة وتشجيع الاتصالات من أعلى لأسفل وبالعكس-داخل المؤسسة.
- 9- القضاء على العوائق التنظيمية بين الأقسام وضرورة عمل الأفراد في كافة أقسام المؤسسة كفريق واحد لحل المشكلات التي تواجههم في عملية إنتاج السلع والخدمات.

¹الترتوري، جويحان، (المصدر السابق)، ص 72.

²صالح، ناصر، عليمات، (2003)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير، عمان: الشروق، ص 24.

- 10-** التوقف عن نقد الموظفين في المؤسسة حيث إن معظم مشاكل الجودة تتعلق بالأنظمة والعمليات التي أوجدت من قبل إدارة المؤسسة والتي لا علاقة للموظفين بها.
- 11-** إلغاء مقاييس العمل التي تفرض حصصاً عديدة على العاملين في المؤسسة وبدلاً من ذلك العمل على إيجاد نظام إشراف مشجع واستعمال طرق إحصائية في عملية التحسين المستمر للجودة والإنتاجية.
- 12-** التشجيع على البراعة في العمل عند تقييم الأداء وتشجيع الإدارة بالأهداف داخل المؤسسة.
- 13-** إيجاد برنامج قوي وفعال للتعليم والتنمية الذاتية لكل فرد داخل المؤسسة.
- 14-** إعداد الإدارة العليا- وكل موظفي المؤسسة- للعمل على تحقيق المبادئ الثلاثة عشر السابقة ومتابعتها يومياً وذلك لتحقيق عملية التحول اللازمة.
- كما وضع دمنج مصطلح "دائرة الجودة"، وكان يهدف من هذه الدائرة الربط بين المنتج وبين حاجات المستهلك، ضمن حدود الموارد المتاحة في جميع أقسام المنظمة، لأن العمل المنسق بين هذه الأقسام سيكون كفيلاً بإشباع حاجات المستهلك.
- وتبدأ دائرة دمنج بالتخطيط للمنتج بالاعتماد على بحوث السوق التي استقيت من المستهلك الخارجي ورغبته في المنتج المطلوب، ثم إجراء عمليات الفحص للتأكد من مطابقة المنتج للخطة، وذلك عن طريق التنفيذ الفعلي لها، وبعد الفحص والتنفيذ تأتي عملية التدقيق مع المتطلبات الأساسية، ومن ثم بدء الإنتاج للسلع والخدمات. ويوضح الشكل رقم (1)¹ دائرة دمنج:



شكل رقم (1): دائرة دمنج في الجودة: الربط بين المنتج وحاجات المستهلك

إن المبادئ التي دعا إليها دمنج تتضمن سبعة أمور يجب إتباعها وبالتالي سبعة أخرى يجب الابتعاد عنها أطلق عليها **(النقاط السبع المميتة)** ويجب الحذر منها وهي:

¹ الترتوري، محمد، عوض. (2006) إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة. عمان، ص 74.

1.1 المبادئ التي يجب الحذر منها (النقاط السبع المميتة)¹

- (1) الفشل في توفير موارد بشرية ومالية مناسبة لتدعيم الهدف من تحسين الجودة.
- (2) التركيز على الأرباح القصيرة الأجل.
- (3) التقويم من خلال المراجعة السنوية للأداء.
- (4) التكاليف الكبيرة في الضمانات.
- (5) عجز الإدارة نتيجة التنقل المستمر بين الوظائف.
- (6) التفتيش عن العيوب في نهاية العملية الإنتاجية كطريقة لتحقيق الجودة.
- (7) استخدام الإدارة للمعلومات المتاحة بسهولة دون الاهتمام بما هو مطلوب للتحسين العملي.

1.2 المبادئ التي يجب إتباعها²

- 1- خلق الاندماج والتناسق بين الهدف والخطة لتحقيق الحاجات الطويلة الأجل من خلال: الإبداع والبحث والتطوير المستمر للمنتج والخدمة وصيانة الأجهزة باستمرار.
- 2- تغيير الإدارة وذلك بتبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- 3- التطوير المستمر واللائهائي لنظام الإنتاج والخدمات ويتطلب ذلك: استمرارية وجود فريق عمل باعتباره عنصرا رئيسيا في العملية الإنتاجية، وقيام الإدارة بالتوجيه والإرشاد المستمرين.
- 4- التدريب على الوظيفة التي يعمل ضمنها الفرد ويتطلب ذلك تقديم التدريب من قبل أفراد لديهم الخبرة والكفاءة والفعالية مع استمرار هذا التدريب حتى الوصول إلى مستوى مرض من الإنتاج.
- 5- القضاء على العوائق التنظيمية بين الأقسام، مع ضرورة عمل الأفراد في كافة الأقسام كفريق واحد لحل المشكلات التي تواجههم في إنتاج السلع أو تقديم الخدمات.
- 6- التشجيع على الإبداع في العمل عند تقييم الأداء وذلك بوضع محفزات للأفراد المبدعين داخل المؤسسة بغية إذكاء التنمية الذاتية.
- 7- إعداد الإدارة، مع كل موظفي المؤسسة لخطة تراقب مدى احترام المبادئ التي يجب التزامها ومدى الحذر من المبادئ المميتة ومتابعتها يوميا وذلك لتحقيق عملية التحول اللازمة (التخطيط – التنفيذ – التدقيق – العمل).

¹ الكيلاني، أنمار. (1998) "التخطيط للتغيير نحو إدارة الجودة الشاملة في مجال الإدارة التعليمية"، القاهرة : جامعة حلوان، ص 76.

² صالح، ناصر، عليمات. (2003) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير، عمان: دار الشروق، ص 22.

واعترافا بجهوده قامت الحكومة اليابانية سنة (1951) بإنشاء جائزة تسمى «جائزة دمنج» تمنح سنويا للشركات التي تتبنى أساليب دمنج لجودة الإنتاج. وهي عبارة عن ميدالية نقش عليها صورة دمنج، وهكذا ذاع صيته وعرف أيضا في الولايات المتحدة الأمريكية حتى أن بعض المؤسسات الأمريكية أصدرت كتابا أسمته «الكتاب الأبيض»¹ تقول فيه «إذا كان اليابانيون يستطيعون فلماذا لا نستطيع نحن أيضا...؟!» كل هذا ترتب عنه زيادة الاهتمام بأساليب دمنج في الجودة.

إن فلسفة أو مبادئ دمنج ليست كلها صالحة لتغيير إدارة المكتبات الجامعة قصد تجويد خدماتها، لأن فيها ما هو صالح للمؤسسات الربحية أكثر من المؤسسات الخدمانية.

وكما هو معلوم فالمكتبات الجامعية لا تهدف إلى الربح المادي بقدر ما تهدف إلى تقديم خدمة تنال رضا المستهلك أو المرتفق لكن أهم النقاط التي يمكنها تبنيها هي تلك التي تتعلق بتحسين المستمر للخدمة وأن الجودة لا يمكن إضافتها للمنتج بعد الانتهاء منه بل من الممكن تحقيقها منذ البداية في أداء الخدمة المطلوبة، كذلك تلك التي تهتم بالموظفين إذ لا بد من تحسيسهم بالأمان ليتمكنوا من إبداء وجهات نظرهم حيال المشكلات التي تعوق سير العمل ثم ضرورة كسر الحواجز التي قد توجد بين الأقسام وجعل الكل يعمل كفريق مع وضع برنامج المكافآت والتحفيزات بغية خلق ثقافة الإبداع والتكوين الذاتي.

3- فيليب كروسبي (Philip Crosby)

أمضى كروسبي ثمانية وثلاثين سنة يعمل في مجال الجودة وقد ألف العديد من الكتب المتعلقة بالجودة الشاملة ومنها "الجودة المجانية" و"جودة بلا دموع" وقد حدد عددا من الخطوات اللازمة لتحسين الجودة وهي:²

- 1- التزام الإدارة الواضح اتجاه التحسين المستمر للجودة.
- 2- تكوين الفرق كمجموعات من الأقسام في المؤسسة.
- 3- الاعتماد على مقياس للجودة الشاملة للتعرف على الصعوبات والمعيقات المحتملة أو الموجودة في المنتجات والخدمات المطلوبة.
- 4- تحديد تكلفة تقييم الجودة وكيفية استعمالها كأداة في الإدارة.
- 5- العمل على تحسين مستوى معرفة كل الموظفين في المؤسسة عن الجودة واهتمام كل فرد بالتحسين.

¹ حمدي، أبو الخير، كمال. (1995) إدارة المكاتب ونظم المعلومات ودورها في تحديث إدارة قطاع الأعمال. مكتبة عين شمس. القاهرة، ص 85.

² صالح، ناصر، عليمات. (2003) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير، عمان: دار الشروق، ص 25 بتصرف.

- 6- اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواجهة المشاكل أو الصعوبات.
 - 7- تشكيل لجنة لبرنامج "خلو المنتج من العيوب".
 - 8- تدريب المديرين بشكل فعال لأداء دورهم بالشكل الأمثل.
 - 9- تخصيص يوم "خلو المنتج من العيوب". لتعريف الموظفين بإدارة الجودة الشاملة والتحسين الحاصل في العملية الإنتاجية.
 - 10- تشجيع الأفراد والجماعات على وضع أهداف لتحسين الجودة «الإدارة بالأهداف».
 - 11- تشجيع الموظفين على إبلاغ الإدارة بأيّة صعوبات يواجهونها عند إنجاز أهداف تحسين الجودة.
 - 12- تقدير جهود كل الموظفين الذين يشاركون في برنامج تحسين الجودة.
 - 13- تشكيل المجالس الدائمة للجودة بحيث تلتقي باستمرار وبشكل دوري.
 - 14- تكرار الخطوات السابقة والتأكيد على أن إدارة الجودة وتحسينها عملية مستمرة دائماً.
- ويعد كروسبي من أبرز علماء إدارة الجودة الشاملة الذين نادوا بالعيوب أو التلف الصفري. وله مؤلفات عديدة في هذا الاتجاه من أهمها "الجودة الخالية من العيوب" كما أنه اشترك في تدريب العديد من العلماء على المعرفة بالجودة لوسائل التحسين المستمرة.

4- جوزيف جوران (Joseph Juran¹)

يعتبر أحد أقطاب الاتجاه الجديد في إدارة الجودة الشاملة وأهم ما نادى به هو ضرورة التزام الإدارة العليا بتحسين جودة المنتج والتخطيط للجودة واستخدام الإحصاء في السيطرة على الجودة والتحسين المستمر لكل مجال من مجالات المنتج وقد تمكن جوران من تصميم أسلوب يمكن من خلاله جعل المستفيد عاملاً أساسياً من عوامل العمليات التنظيمية بمعنى التركيز على المستفيد وقد أطلق على ذلك الأسلوب «ثلاثية عملية الإدارة».

وقد تضمنت تلك الثلاثية كما أشار إليها فريد عبد الفتاح زين الدين²: تخطيط الجودة، مراقبة الجودة، تحسين الجودة.

¹ الشبراوي. (1995) الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، (الأيزو 9000) المقارنة المرجعية. الشركة العربية للإعلام العلمي. القاهرة، ص 20.

² فريد، عبد الفتاح، زين الدين. (1995). "إدارة الجودة الشاملة والأيزو (2000)"، مجلة البحوث التجارية، م 18، ع. كلية التجارة جامعة الزقازيق. مصر. ص 51، 58 نقلاً عن فواز التميمي (2000) إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو (2001) عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان ص 35 بتصرف.

أ-تخطيط الجودة: ويقصد به :

أولاً: تحديد المستفيدين.

ثانياً: تحديد ملامح المنتج وخصائصه.

ثالثاً: تطوير العمليات القادرة على إنتاج تلك الخصائص.

رابعاً: تحويل خطط النتائج إلى قوى تشغيل.

ب-مراقبة الجودة : ويقصد به الرقابة على الجودة وذلك ب :

أولاً: تقييم الأداء الحالي

ثانياً: مقارنة الأداء الحالي بالأهداف.

ثالثاً: التصرف/التدخل وفقاً للاختلافات

4-تحسين الجودة: وذلك من خلال:

1-إيجاد وتطوير بنية هيكلية لعمل تحسينات الجودة.

2-التعرف على المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطبيق مشاريع التحسين.

3-إيجاد فريق المشروع ليكون مسؤولاً عن إنهاء كل مشروع للتحسين.

4-تزويد فريق العمل بما يحتاجه من تدريب، ليكون قادراً على مشاكل الجودة ومعرفة أسبابها والعمل على حلها¹

وكما هو معروف فالجودة هي القلب النابض لإدارة الجودة الشاملة ولهذا فالتحسينات يجب أن تكون مستمرة وعلى جميع النواحي وتقدم للمستفيدين سواء أكانوا منتمين لتلك المؤسسة /مستفيدين داخليين، أم غير منتمين/المستفيدين الخارجيين.

وفي مجال المكتبات يمكن اعتبار العاملين والشركاء الآخرين كالمكتبات الأخرى التي تجمعها بها عدة مصالح كالنشر التشاركي أو التعاون في الفهرسة أو في الإعارة أو غيرها، المستفيدون الداخليون، واعتبار المرتفقين من باحثين وأساتذة وغيرهم ممن يتلقون خدمات المكتبات، مستفيدين خارجيين.

إن الأفكار التي طرحها جوران يمكن تطبيقها دون حذف أو تقديم أو تأخير على المكتبات الجامعية وذلك لتنمية وتطوير وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها بغية الوصول إلى الإيفاء باحتياجات المرتفقين وبالتالي تحقيق رضاهم عن الخدمات الموجهة لهم.

¹الترتوري، محمد، عوض. (2006) إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة. عمان، مرجع سابق، ص 77.

5- إيشيكافا (Ishikawa):¹

يعتبر إيشيكافا أحد خبراء الجودة الشاملة في اليابان، وقد اشتهر بتقديم أدوات الجودة المرسومة على شكل مخططات تسمى في بعض الأحيان بمخطط "عظم السمكة"، أو "مخطط الأسباب لتحليل المشكلات". ويرسم بعد جلسة عصف فكري لتحديد الأسباب المحتملة للمشكلة وتصنيف هذه الأسباب. كما يعتبر إيشيكافا المبتكر الحقيقي لحلقات الجودة، وقد ركز على مجموعة نقاط أساسية يجب أن تركز عليها إدارة الجودة الشاملة، ومنها:

- ضرورة التركيز على إشراك الأفراد في عملية حل المشكلات.
- المزج بين التقنيات الإحصائية، والتقنيات الموجهة نحو الأفراد.
- حلقات السيطرة وهي أساس عملية توجيه وتنفيذ الجودة الشاملة في المنظمة.

6- بيتر سنج (Peter Senge)²

ركز سنج على خمسة مكونات تكنولوجية تؤدي إلى وجود المؤسسة المبدعة ويرى بأن هذه المكونات عبارة عن أساليب وبنى نظرية يجب أن تدرس بعناية وتتضمن ما يأتي:

1. السيطرة الشخصية: وذلك من خلال التركيز على ما لدى الفرد من طاقات وإمكانات يقوم بتطويرها، حتى يمكنه رؤية الحقيقة بموضوعية وذلك من خلال الإصرار على التعلم المتواصل مدى الحياة.
2. النماذج العقلية (Mental Models): وذلك عن طريق إيجاد افتراضات وتعميمات وصور ذهنية وضرورة طرحها أمام الآخرين بطريقة مرنة، مبنية على المنطق والتفكير العقلاني.
3. بناء رؤية مشتركة: وذلك بتبني أفكار مشتركة من أجل الالتزام المؤسسي والإنتاج الحقيقي في ضوء هذه الرؤية.
4. تفكير النظم (Thinking System): بمعنى أن كل الأحداث الزمانية والمكانية لها تأثيرها في المؤسسة، وتسير وفق تفكير منظم تشكل في ضوئه المحاولات الإنسانية النظرية والعملية لتحقيق الإنتاجية بصورتها الملائمة للمجتمع.
5. التعلم الفريقى (Learning Team): وذلك عن طريق الحوار وتقديم الافتراضات والتفكير بصورة جماعية، لأن ذلك يشكل التكامل والوحدة الجوهرية للمؤسسة الحديثة.

¹ فوز، التميمي. (2008) إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو (9001)، مرجع سابق، ص 35.
² صالح، ناصر، عليمات. (2003) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير، ص 27-28 بتصرف.

7- والتر شيوارت (Walter Shewart):¹

يرى شيوارت أن التطور المستمر يعد أحد مظاهر إدارة الجودة الشاملة، وعلى ذلك فقد وضع مدخلا يتشابه إلى حد كبير مع الطريقة العلمية في التطوير المستمر، أطلق عليه دائرة (الخطة-العمل-المراجعة-التنفيذ) ويمكن تناول هذه الدائرة بشيء من التفصيل على النحو التالي:

1- الخطة: وفيها يتم اختيار وتحديد العملية التي سيتم تطويرها، واستعراض الوضع القائم وتحديد أين ومتى تحدث المشكلة وكيف يمكن قياس رضا العميل عن المخرجات، ثم يتم بعد ذلك تحليل العملية بهدف تحديد الأسباب المحتملة، ثم يلي ذلك اقتراح بالتطوير ووضع استراتيجية لجمع البيانات المطلوبة لهذا التطوير.

2- العمل: وفيه يتم تجريب التطوير المقترح على نطاق محدود في بيئة يمكن التحكم فيها والرقابة عليها.

3- المراجعة: وفيها يتم جمع وتحليل البيانات لتحديد ما إذا كان التطوير المقترح يلقي القبول والرضا من جانب العميل أم لا.

4- التنفيذ: وفيه يتم تنفيذ التغييرات الفعالة المرتبطة بالعملية وذلك من خلال ربطها بعمليات النظام الجاري.

هذه كانت نبذة عن أهم الرواد في مجال إدارة الجودة الشاملة الذين لهم إسهامات واضحة في هذا المجال أكثر من سواهم وقد تلا هؤلاء علماء طوروا هذا الأسلوب الإداري واقترحوا نماذج لها.

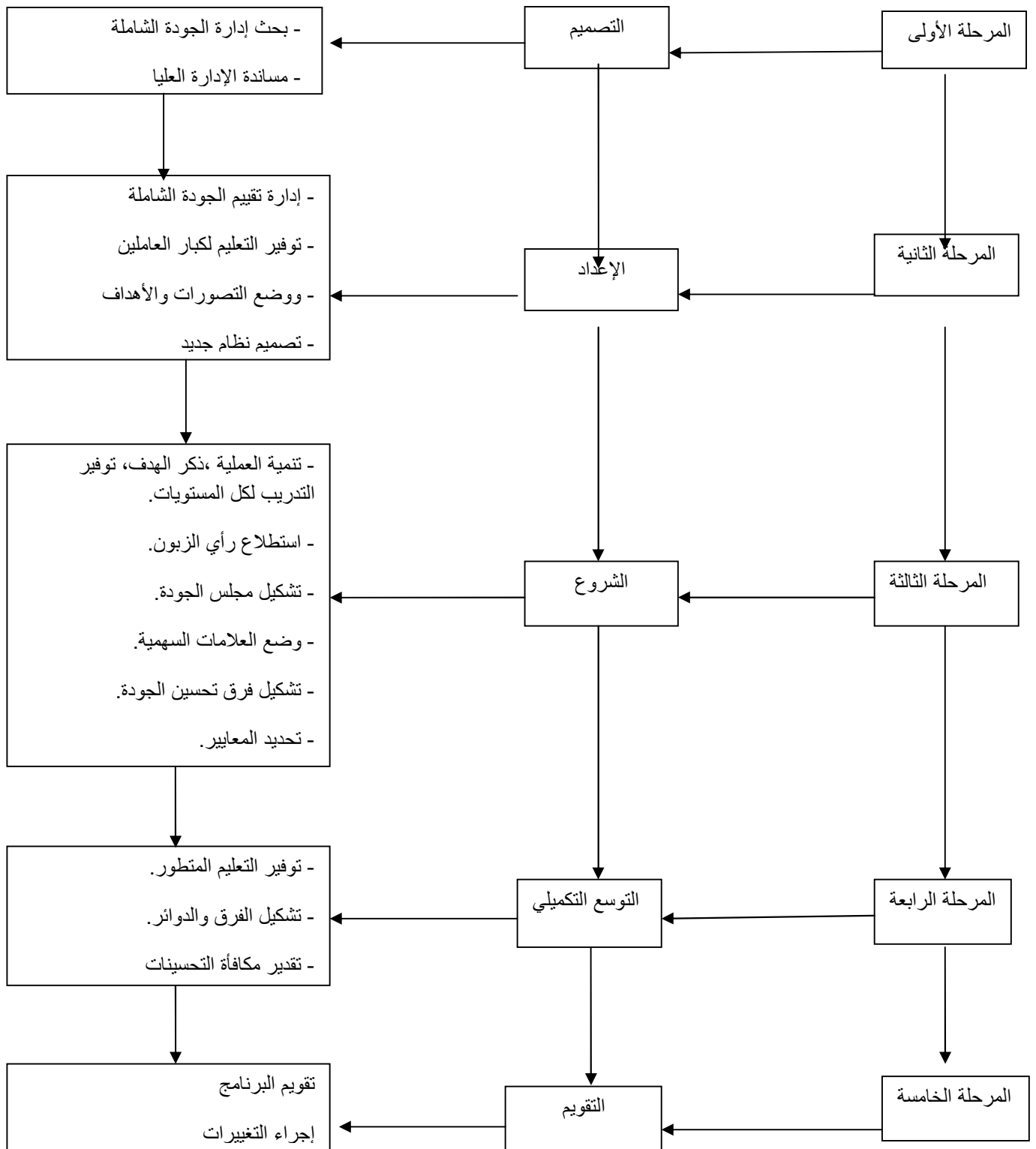
II- نماذج إدارة الجودة الشاملة:

يشتمل نظام الجودة الشاملة على العديد من النماذج النظرية الرائدة، التي يمكن اعتمادها كقاعدة نظرية لهذا النظام ، ويمكن تنفيذها في الأجهزة الحكومية والمؤسسات التعليمية، وقد ساهم في وضعها علماء أعقبوا الرواد وقاموا بتطوير هذا النظام ومن أبرزها النماذج التالية:

1- نموذج موتواني و كومار (Motwani Et Kumar):

يتضمن هذا النموذج خمس مراحل كإطار عمل لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في نطاق المؤسسات التعليمية وهو كما يلي:

¹فواز، التميمي. (2008) إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو(9001)، مرجع سابق، ص 37.



شكل (1) نموذج موتواني في إدارة الجودة الشاملة¹

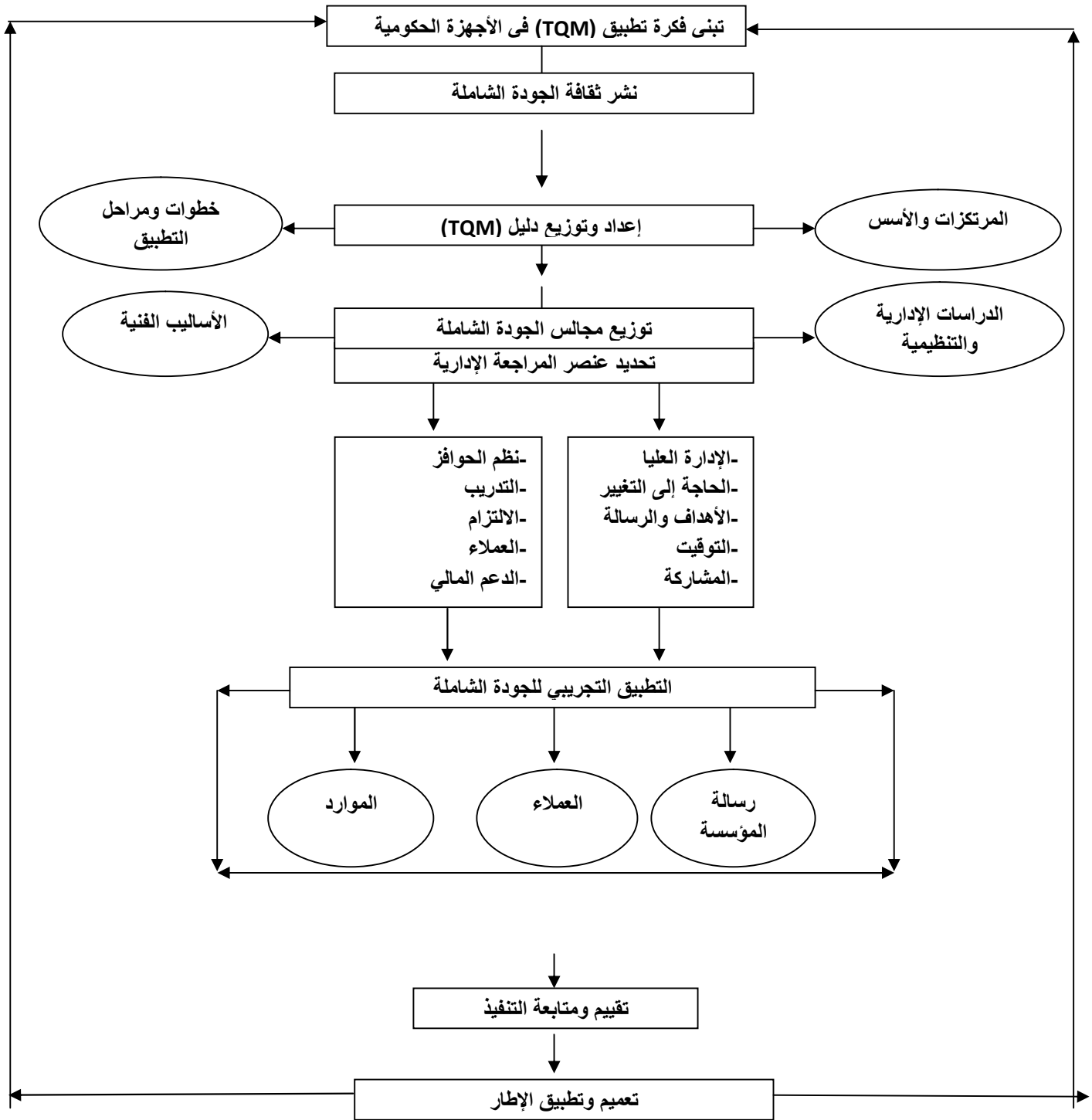
¹افاز، التميمي. (2008) إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو(9001)، مرجع سابق، ص 39 نقلا عن (1997) the need for implementing T.Q.M.P :131 kumar and Motwani,

2- نموذج عبد الفتاح نبيل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأجهزة الحكومية

- والشكل (2) يوضح مراحل تطبيق هذا النموذج المقترح وهي:
- ١. تبني الفكرة الأساسية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال إيمان الإدارة العليا بالأجهزة الحكومية به أولاً، والعمل على تطبيق أسسه وقواعده.
 - ٢. نشر ثقافة الجودة الشاملة من خلال التعريف بأساليبها الفنية، ومراحل تنفيذها، ومقومات نجاحها ضمن خطة على مراحل وخلال فترة زمنية محددة (من ستة أشهر إلى سنة).
 - ٣. إعداد وتوزيع دليل الجودة الشاملة، بحيث يشتمل هذا الدليل على مرتكزات ومتطلبات التطبيق، والمراحل الأساسية الواجب إتباعها لتطبيق الجودة الشاملة، والأدوات الفنية اللازمة لتطبيقها.
 - ٤. تشكيل اللجان الاستشارية للجودة الشاملة، ومجالس الجودة (Quality Boards)، وهي الجهات الفنية المسؤولة عن تقديم المشورة في مختلف مراحل العمل عند تطبيق هذا المفهوم.
 - ٥. تحديد عناصر المراجعة الإدارية قبل الشروع في التنفيذ الشامل، ومن أهم هذه العناصر:
- أ. مدى اقتناع الإدارة العليا بتبني النموذج حتى النهاية.
 - ب. التأكد من مدى الحاجة إلى التغيير والتطوير أخذاً بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة.
 - ج. إعادة النظر في رسالة المؤسسة وأهدافها التفصيلية إذا تطلب الأمر ذلك، قبل الشروع في التطبيق الكامل.
 - د. اختيار التوقيت المناسب للبدء في التنفيذ.
 - هـ. وضع استراتيجية لضمان توسيع المشاركة لتشمل العاملين جميعهم.
 - و. إعادة النظر في نظام الحوافز المُنوِيّ تطبيقه، ليتماشى مع تطبيق أهم مبادئ الجودة الشاملة في ضرورة التمييز بين من يعمل ومن لا يعمل.
 - ز. حصر الاحتياجات التدريبية، ووضع خطة متكاملة للتنمية والتدريب على ضوءها.
 - ح. ضمان الالتزام الدائم والطويل الأمد من الجميع.
 - ط. القيام بدراسة تفصيلية تستهدف التعرف على العملاء الحاليين والمستقبليين، ورغباتهم وتوقعاتهم وكيفية تلبيتها.
 - ي. دراسة الالتزامات المالية المترتبة على تطبيق هذا المفهوم للعمل على توفير الموارد اللازمة.

6. التطبيق التجريبي للإطار، بحيث يتم التطبيق مرحليا، على نطاق ضيق حتى تتوافر عوامل النجاح اللازمة، ليتم تعميم النموذج بعد ذلك في الوحدات الباقية.
7. تقييم ومتابعة التنفيذ لمعالجة أوجه القصور، والتغلب على الصعوبات -إن وجدت-أولا بأول، وتتم هذه العملية في ضوء رسالة المؤسسة وأهدافها الرئيسية.
8. التطبيق الكامل للبرنامج المقترح، وفي ضوء ما تسفر عنه عملية المتابعة والتقييم، ومع تزايد فرص نجاح التطبيق الشامل، يمكن تعميم التجربة تدريجيا بعد ضمان توفر ما يلي:

- أ. نجاح التجربة المصغرة للتطبيق الجزئي.**
- ب. ضمان وجود فريق للجودة يمكنه نقل خبراته للآخرين.**
- ج. العمل على توفير المقومات الضرورية واللازمة لنجاح النموذج.**
- د. الاستفادة من أي أخطاء تكون قد حصلت بالتطبيق المرحلي، والعمل على تفادي تكرار حدوثها مستقبلا.**
- هـ. توسيع قاعدة المشاركة في تطبيق النموذج في إطار تنافسي بين الوحدات الفرعية المختلفة في المؤسسة.**



شكل (2): نموذج عبد الفتاح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأجهزة الحكومية¹

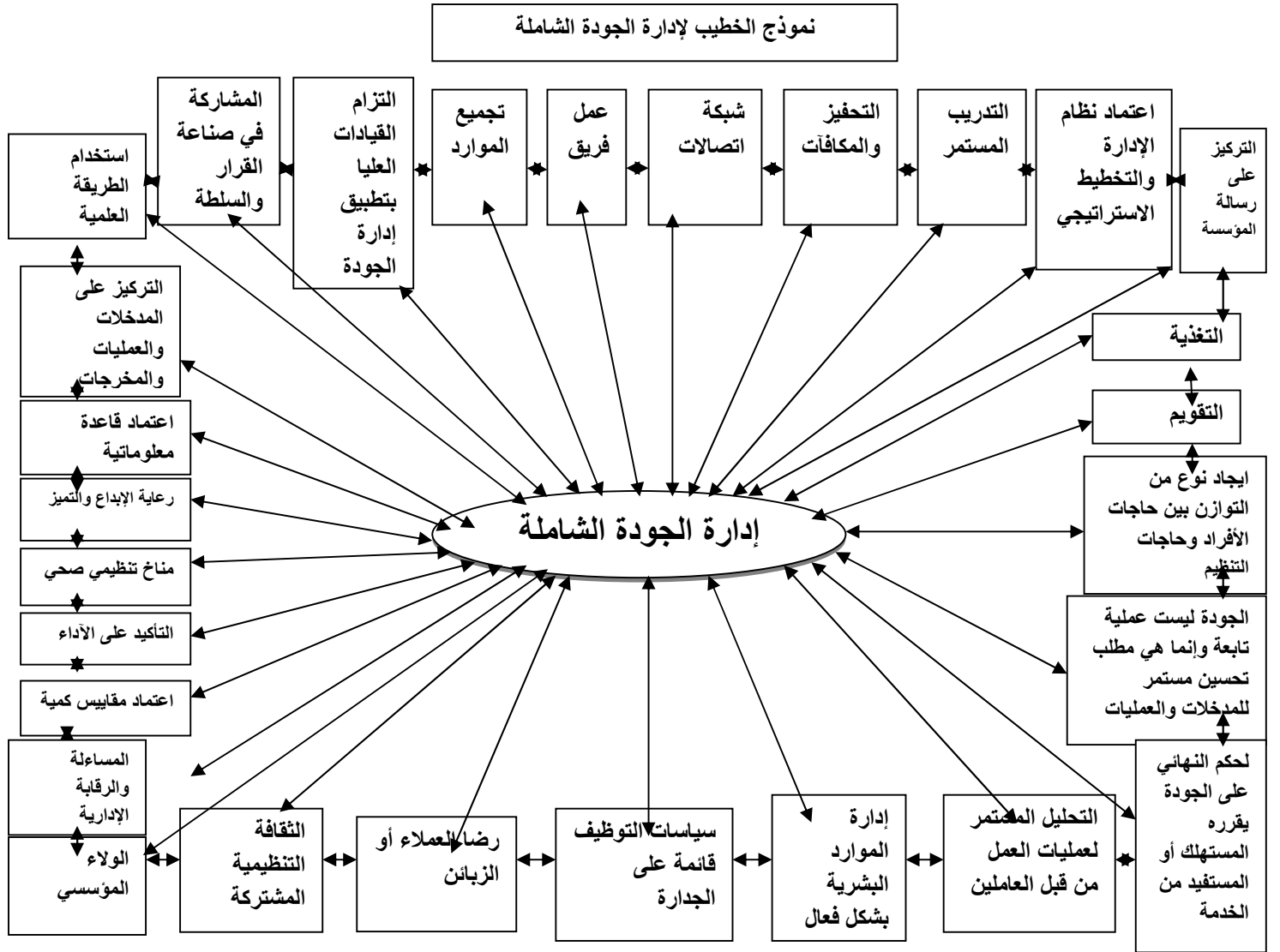
3. نموذج الخطيب لإدارة الجودة الشاملة:

طور الخطيب هذا النموذج ليواكب التطورات التي طرأت في مجال النظريات الإدارية، وبخاصة خلال العقدين الأخيرين من القرن الماضي. فجاء هذا النموذج

¹ عبد الفتاح، نبيل عبد الحفيظ. (2000). "إدارة الجودة الشاملة ودورها المتوقع في تحسين الإنتاجية في الأجهزة الحكومية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال. الأردن. عمان، ص 224.

ليتصف بالشمولية من حيث شمولية مكونات النظام الإداري من فلسفة وسياسات واستراتيجيات وأهداف، وهيكل تنظيمي، أنظمة وعمليات، وإدارة وموارد بشرية ومادية، وبيئة تنظيمية، ونظام لإرادة المعلومات، وقيادة إدارية، ورقابة وتقويم. كما يتصف بالحدثة من حيث حداثة النظريات الإدارية التي اعتمد عليها النموذج، والتي تركز على المبادئ الإدارية الحديثة، كالمساءلة والشفافية، والرقابة والتقويم، والتغذية الراجعة، والتأكيد على الأداء ورعاية الإبداع والتميز، وضبط الجودة.

وهذا النموذج جعل ليتم تطبيقه في قطاع الإدارة العامة بشكل عام، وإدارة القطاع التربوي بشكل خاص، وتمت مواءمة العديد من مبادئ إدارة الأعمال، لتتسجم مع طبيعة البيئة التنظيمية لمؤسسات الإدارة العامة، والمؤسسات التربوية والشكل (3) يوضح نموذج الخطيب لإدارة الجودة الشاملة:



شكل (3) : نموذج الخطيب لإدارة الجودة الشاملة¹

القواسم المشتركة بين النماذج المختارة لإدارة الجودة الشاملة:

¹ الخطيب، أحمد، الخطيب، ورداح، (2001)، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، إربد : دار وائل للنشر والتوزيع، ص 268.

في ضوء ما تم عرضه من أطر عامة ومكونات للنماذج السابقة، نجد أنها كانت تدور ضمن أطر محددة، ترسم للمنظمات و المؤسسات المحاور التي يقوم عليها نهج إدارة الجودة الشاملة، كما نجد أن هناك قواسم مشتركة بينها هي:

أ. تطوير فلسفة إدارية جديدة للمؤسسات تخدم نهج الجودة الشاملة.

ب. رسم سياسة جديدة من شأنها تحقيق رسالة المنظمة الجديدة.

ج. جعل العميل وإرضاءه الغاية الأساسية للمنظمة.

د. التأكيد على العنصر البشري على اعتبار أنه الحلقة الأهم في تطبيق نهج إدارة الجودة الشاملة.

هـ. التركيز على التعليم والتدريب على اعتبار أنهما استثمار له عائد، وهو مطلب ضروري لنجاح التطبيق.

و. التركيز على أسلوب العمل التعاوني الجماعي من خلال مشاركة العاملين جميعهم.

ز. مسؤولية تحسين العمل وجودته مسؤولية جماعية.

ح. توفير الإمكانيات المادية والمعنوية.

ط. استخدام التقنيات الحديثة والأساليب الإحصائية والكمية للرقابة على الجودة.

المبحث الثالث : الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: أهميتها، متطلبات تطبيقها ومعيقاتها.

تمهيد :

سبقت الإشارة إلى المقصود من مصطلح مكتبة وكيف كانت وكيف تطورت. وتم الخلوص إلى أنها تلك المؤسسة العلمية والثقافية والتربوية والاجتماعية التي تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة (مطبوعة وغير مطبوعة)، وبالطرق المتنوعة (الشراء، الإهداء، التبادل، الإيداع)، وتنظيم هذه المصادر ومعالجتها وتقديمها لمجتمع المستفيدين من المكتبة بأيسر وأسهل الطرق. من خلال مجموعة من الخدمات المكتبية، عن طريق عدد من العاملين المكتبيين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات. كما سبق توضيح المقصود من صفة الجامعية وهي أنها تلك المؤسسة التي تعمل على خدمة مجتمع الطلبة والأساتذة والباحثين، وكل المنتسبين إلى الجامعة كما تم تبين أهميتها ووظائفها اتجاه المجتمع الجامعي، هذا المجتمع المتكون أساسا من طلبة وباحثين وأساتذة وهم نخبة البلاد والذين ما كانوا ليرضوا عن هذه الخدمات إذا لم تستجب لطموحاتهم وتطلعاتهم ، لذا بات اهتمام المكتبيين ينصب حول تحقيق رضا هؤلاء المرتفقين الذي لن يتحقق دون روم الجودة. وهكذا أصبح الاهتمام بالجودة في المكتبات هاجسا كبيرا في أذهان العديد من مديري المكتبات، حيث صارت الجودة شعارا ومطلبا تسعى إلى تحقيقه مختلف المؤسسات بغض النظر عن طبيعة نشاطها، وأصبحت المؤسسات المعلوماتية ومن بينها المكتبات الجامعية تحت ضغط ملحوظ لاستخدام الجودة كمعيار للخدمات المقدمة. ويدعم هذا الضغط الخارجي التوجه الداخلي نحو الجودة، الذي بات مصدر تميز للمؤسسات المعلوماتية.

وهكذا يمكن القول أن الحاجة لإتباع أسلوب إدارة الجودة الشاملة في المكتبات والمؤسسات المعلوماتية قد تنامت في الفترة الأخيرة وجاءت نتيجة للأسباب التالية:¹

- 1- الزيادة المستمرة في أعداد المستفيدين من تلك الخدمات.
- 2- الحاجة إلى تحقيق أداء عال من المكتبات والمؤسسات المعلوماتية .
- 3- ثورة التكنولوجيا وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما ترتب عليها من تأثير على نوعية الخدمات المعلوماتية المرتبطة بذلك.
- 4- المنافسة الشديدة بين المؤسسات المعلوماتية ،مما يحتم عليها ضرورة تلبية احتياجات ورغبات الزبائن المتنامية باستمرار.

¹ عزة بن محمد، الغامدي. (2009) "تطبيق مفهوم إدارة الجودة في المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على العاملين بالمكتبات"، جدة : جامعة الملك عبد العزيز، ص 97-98.

وإذا كان رضا المستفيد عن مخرجات وخدمات المكتبة هو الهدف الأساسي لنظام إدارة الجودة الشاملة، فيمكن القول إن الجودة الشاملة في المؤسسات المعلوماتية تعد القوة الدافعة للتطوير نحو مجتمع المعرفة لأنه من خلال تطبيقها يمكن لتلك المؤسسات أن تحقق العديد من الفوائد أهمها :

1-ضبط وتطوير النظام الإداري في المؤسسات المعلوماتية نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.

2-التعرف على الشكاوي التي يقدمها جمهور المستفيدين، ووضع الحلول المناسبة لها

3-الوفاء بمتطلبات المستفيدين والعملاء والمجتمع واحتياجات التنمية بشكل عام.
4-زيادة كفاءة المؤسسة ورفع مستوى الأداء لجميع الكوادر العاملة في مراكز المعلومات المختلفة.

5-توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسة المعلوماتية.

6-تمكين إدارة المؤسسة من تحليل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً.

7-رفع مستوى الوعي لدى جمهور المستفيدين اتجاه المؤسسات المعلوماتية من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة كفلسفة عمل.

8-الترابط والتكامل بين جميع العاملين في المؤسسات المعلوماتية وتأكيد مبدأ التآزر والعمل بروح الفريق الواحد.

9-منح المؤسسات المعلوماتية الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي...

وهكذا فإن المتتبع لفكرة جودة الخدمات بمراكز المعلومات يلاحظ أن الاهتمام بهذه الفكرة قديم جداً قدم المكتبات نفسها، وما تحويه من مصادر، وأن القول بأن من واجب أمناء ومقدمي خدمات المكتبات والمعلومات دعم معايير المكتبات ليس موضوعاً جديداً، ولكن الجديد يكمن في عملية استخدام الطرق العلمية والأساليب الإحصائية الحديثة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

وكما سبقت الإشارة فإن الجودة ظهرت مع بداية القرن العشرين كنظام إداري في اليابان، وحقت نجاحاً منقطع النظير. وكانت الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي قامت بتطبيق فلسفة الجودة على قطاع المكتبات.

أما من الناحية التاريخية، نجد أن الالتزام بتقويم وتحسين مستوى جودة المكتبات لها تاريخ عريق، حيث ارتبطت البواكير الأولى لها بنشأة وظهور الفهارس والتصانيف الأولى للمكتبات في العصور القديمة والوسيطة¹.

ويعتبر عام (1841) بداية دخول المعايير في مجال المكتبات والمعلومات وذلك عندما وضع panitzky² اللجنة الأولى لقواعد الفهرسة الوصفية، حيث تعد هذه المجموعة هي أول تقنين منهجي، 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 الكبرى، ثم زاد استخدام التقنين في مجال المكتبات والمعلومات وخاصة بعد إنشاء وظهور الجمعيات والاتحادات الوطنية والدولية³.

لقد جاءت محاولات إدخال مفهوم الجودة وإدارتها إلى المكتبات ومراكز المعلومات متأخرة نوعاً، ما ونذكر على سبيل المثال لا الحصر في الولايات المتحدة الأمريكية كان أول تطبيق لمفهوم إدارة الجودة على مكتبات المستشفيات والمكتبات العسكرية، كذلك ببعض مراكز المعلومات الملحقة بالشركات والمنظمات التجارية.

I- الجودة في المكتبات الجامعية :

إن الحديث عن الجودة في المكتبات الجامعية يعود إلى صدور العديد من المطويات والكتيبات التي تشير إلى قياس أداء المكتبات الجامعية بهدف التأكد من سرعة استجابتها الدقيقة لاحتياجات مستفيديها اقتناء وتوفيراً وتسليماً، بأقل تكلفة. وتعد جامعة السوربون الحكومية من أوائل الجامعات التي تبنت مدخل الجودة الشاملة سنة (1989) ثم قامت بالتطبيق الفعلي له سنة (1990) في مكتباتها بهدف تحسين خدماتها واستخدام مصادرها ومن ثمة تحسين فعالية خدماتها، تلتها محاولة مكتبة جامعة هارفارد ثم اتسعت دائرة الاستخدام إلى باقي الدول الأخرى خاصة بريطانيا والدنمارك⁴.

أما على المستوى العربي، فلا يوجد أي أثر يدل على استخدام المكتبات العربية لهذا المفهوم، اللهم المحاولات التي قامت بها جامعة الملك عبد العزيز بجدة وهي مبادرات محدودة على كل حال. رغم تبني هذا الأسلوب الإداري في كل من الإمارات والكويت وكذا سير كل من تونس والجزائر على سبيل تبني هذا الأسلوب في ميدان

¹ العباس هشام بن عبد الله. (2004) "ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة"، منشورات جامعة الملك عبد العزيز، جدة، ص 454.

Panitzky: أول من وضع اللجنة الأولى لقواعد الفهرسة الوصفية في أربعينيات القرن 19.
³ المرجع السابق، ص 457.

⁴ العباس هشام بن عبد الله. (2004) "ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة"، منشورات جامعة الملك عبد العزيز، جدة، ص 456.

الإنتاج، إلا أن الأخذ به في مجال الخدمات ما يزال محتشماً ليس لقصور هذا الأسلوب لكن لعدم وجود رغبة حقيقية و إرادة قوية للتغيير خصوصاً مع ما يعرفه والعالم العربي اليوم من أزمات اقتصادية وسياسية وأمنية....

II- أهمية الجودة في المكتبات الجامعية

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

- بلوغ درجة الامتياز في العلاقة مع المستفيدين .
- تحسين نوعية ومستوى الخدمات .
- دعم مصالح وأطر المكتبة بالمعلومات والوثائق المختلفة .
- استغلال الطاقات البشرية والمادية المتوفرة بالمكتبة وبالتالي تحقيق التقدم لها والسيطرة على تكاليفها¹.

إن الجودة الشاملة داخل المكتبات الجامعية تتطلب قيادات إدارية تتوافر لديها المعرفة العلمية والرغبة في التطبيق العملي وبعد النظر الاستراتيجي في ترسيخ العلاقة بين العاملين في المكتبة، من خلال تطبيق مبدأ المشاركة في العمل الجماعي والتخطيط الإداري. وضع برامج التطوير والتنمية التي تسهم في تدريب الأفراد من أجل الوصول إلى جودة الأداء المكتبي، لكن تحقق الجودة الحقيقية لا بد له من متطلبات ومراحل للتطبيق.

III-متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات.

من أبرز متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة نجد :

- 1-الالتزام بروح المشاركة والدعم من قبل الإدارة العليا وجعل الجودة أولى اهتماماتها.
- 2-تهيئة مكان العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات ومراكز المعلومات .
- 3-قياس الأداء للجودة.
- 4-إدارة فاعلة للموارد البشرية بالجهاز الإداري والفني بالمكتبات.
- 5-تعليم وتدريب مستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمكتبات .

¹ ابن السبتي، عبد المالك. (2002). "تطبيق نظام الجودة في المؤسسات الوثائقية". مجلة المكتبات والمعلومات، المجلد 1، العدد 2، قسنطينة، ص 30.

6-تبني أنماط قيادية متناسبة لنظام إدارة الجودة الشاملة تكلفها بها المنظمة الأم التابعة لها هذه المكتبات.

7-تعيين أشخاص مؤهلين للعمل بالمكتبات ومركز المعلومات ،لديهم الخلفية والمهارات اللازمة في علم المكتبات ومجال تكنولوجيا المعلومات.

8-مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.

9-تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة.

إن هذه المتطلبات كانت وليدة ضرورة حتمية أملتها عدة مبررات منها :

1-ارتباط الجودة بالإنتاجية المتمثلة في خدمات المعلومات وهي الحصيلة النهائية من وجود المكتبات.

2-عالمية نظام الجودة، وهي سمة من سمات عصر المعلومات.

3-اتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة العمليات الفنية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات.

4-عدم جدوى بعض الأنظمة والأساليب الإدارية في تحقيق الجودة المطلوبة.

5-نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المكتبات ومراكز المعلومات في الدول المتقدمة وحتى بعض الدول العربية كالسعودية والإمارات والكويت مثلاً.

6-القدرة على تسويق البحوث الراقية بالمستوى المطلوب.

إن كان الهدف الرئيسي للجودة الشاملة هو إرضاء العميل/ المرتفق فإن الهدف الرئيسي للمكتبة هو إتاحة الوصول للمواد بأسرع وقت وأقل جهد، وما تنظم المواد وتصنيفها وفهرستها وحوسبتها إلا لتحقيق هذا الهدف كلما كانت الإجراءات المكتبية من عمليات فنية وإدارية ملتزمة بالمعايير الدولية الخاصة بعلوم المكتبات والمعلومات، كلما كانت جودة العمليات والخدمات أفضل.

تهتم به الجودة الشاملة بإتقان العمل في كل مراحله، وليس فقط في مرحلة من مراحل العمليات المكتبية لذلك تعتبر المعايير هي الضابط الوحيد والموحد والمقيم لهذه العمليات، حيث تعتبر إجراءات نموذجية للأداء، وتقييم هذا الأداء، قصد التعرف على نقاط الضعف والقصور. كما أن هذه الإجراءات (إجراءات التقييم) تساعد على ضبط المدخلات ومدى جودتها مقارنة بالمخرجات، لذلك فإن تطبيق معايير موحدة للتقييم أو الضبط أو التقييس يعتبر من المبادئ الأساسية للإدارة العلمية المعاصرة لأنه يؤدي إلى:

1-توفير الوقت والقضاء على الاختلافات في أداء العمل.

2-استبعاد الاختلالات والتخلص من التنوع .

3-الوصول بالإنتاج والخدمات إلى مستوى عال من الجودة.

4-الاستخدام الأمثل للقوى العاملة.

- 5-سهولة الضبط والرقابة والتفتيش.
 - 6-سهولة التدريب.
 - 7-تسهيل عملية التبادل الدولي ونقل المعلومات بين المكتبات.
 - 8-توحيد العمليات الفنية وخاصة في الفهرسة والتصنيف.
 - 9-إرشاد المخططين عند إنشاء مكتبة جديدة أو تقديم خدمة مكتبية.
 - 10-الوصول بأداء العمل المكتبي إلى أداء عال من الكفاءة والجودة.
 - 11-العمل على التعاون والتبادل الفعال بين مكتبات الجامعات الأخرى في الداخل والخارج.
 - 12-مواكبة التطور التكنولوجي المستخدم في مجال المكتبات.
 - 13-إمكانية الحصول على الدعم المالي الكافي من السلطات الرسمية أو الجهات الأجنبية.
 - 14-المحافظة على مستويات عالية الجودة في تقديم الخدمات الببليوغرافية والمرجعية والبحثية.
- إن تبني المكتبات الجامعية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة أصبح ضرورة لا اختياراً ليس لأنه يؤدي إلى الانتقال من جودة فرعية إلى جودة جماعية منظمة ، بل أيضاً لأنه مقارنة شاملة لأداء المهام الموكلة للمكتبة في شخص كل عامل بها، فتقطع بذلك دابر التوكل الذي يتسم به مجتمعنا العربي، وتؤسس لمنهج جديد هو العمل الجماعي واقتسام المسؤولية واستغلال الطاقات البشرية والمادية، وبالتالي السيطرة على تكاليف المكتبة، لكن الوصول إلى ذلك وتحقيق الجودة الحقيقية يحتم المرور من عدة خطوات ومراحل لا بد منها قصد الاستغلال الكامل لمواردها بأقصى فعالية وكفاءة ممكنة لتحقيق أهدافها.

IV-مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية

1-التخطيط للجودة :¹

إن أول مرحلة لتطبيق الجودة هي التخطيط ويقصد به تحديد الأهداف وكيفية تحقيقها والوصول إليها، ويجب أن تأخذ عملية التخطيط الموجهة للجودة في الحسبان كل احتياجات المستفيدين والزائرين للمكتبة الجامعية، وكذا العمال، كذلك يجب أن تراعي بعض الأمور البيئية بحيث يمكن تحقيقها بصورة كاملة. ووصولاً للجودة الشاملة يجب أن تجري المكتبة تغييراً جذرياً حيث يذهب هذا التغيير إلى أبعد من تبديل الطريقة أو تعديل للعملية، فهو في البداية يمس الثقافة، أي ثقافة المكتبة ككل؛ والتي

¹ ابن السبتي، عبد المالك. (2002). "تطبيق نظام الجودة في المؤسسات الوثائقية". مجلة المكتبات والمعلومات، المجلد 1، العدد 2، قسنطينة، ص 30-31.

تشمل تغيير الطريقة التي تؤدي بها الأعمال، كذلك العادات والتقاليد الإدارية والسلوكيات التقليدية السائدة، هاته المتغيرات تنعكس على ثقافة المكتبة لتصبح ملموسة في سياساتها وباختصار تتكون هذه الثقافة من ثلاث عناصر أساسية وهي:

- الرؤية الشاملة الطويلة المدى لما تريد المكتبة أن تكون عليه.
- مجموعة من القيم تشيد وتوضح العناصر التي يجب التركيز عليها عند إجراء وتقديم الخدمات.
- رسالة وتتضمن الأهداف الطويلة المدى المعبر عنها في صورة أكثر شمولية بواسطة رؤية المكتبة، وترجمتها إلى مصطلحات صريحة واقعية وعملية.

2-تحديد احتياجات المستفيدين:

وتعتبر هذه المرحلة إحدى المحطات الأساسية في التوجه نحو تجسيد فلسفة الجودة في المكتبات الجامعية، وقبل التعمق في هذه المرحلة نخرج على المستفيد كمحور أساسي فالمفهوم العام للمستفيد هو ذلك الشخص الذي يرتاد المكتبة ويستفيد من خدمات معلوماتها وهذا ما يطلق عليه بالمستفيد الفعلي أو المرتفق أما المستفيد المحتمل أو المتوقع فهو الذي لا يرتاد المكتبة ولا يستعير منها ولا يحظى بخدماتها.

إن تكريس مبدأ الجودة في المكتبة لا يكون إلا بالتعرف أولاً عن الأفراد أو أنماط المستفيدين الذين تمسهم هذه السياسة الجديدة، وذلك بالإجابة عن السؤال من المستفيد؟ وماهي سماته؟ إذ تتعدد أشكال المستفيدين وتتغير سماتهم حسب نوعية المؤسسة أو المكتبة التي يقصدون الاستفادة من خدماتها.

إن معرفة وتحديد المستفيد يسمح بتصميم جيد للخدمات المقدمة داخليا أو خارجيا، ومن جهة أخرى إن "التعرف على احتياجات المستفيدين هو مبرر إنشاء هذه المكتبات تحت قانون الغرض هو الخدمات المقدمة لهم"¹ ولتحقيق ذلك فمكتباتنا الجامعية مدعوة اليوم لمزيد من التركيز على هذا الجانب وذلك من خلال تكثيف دراسات احتياجات المستفيدين للكشف عن هذه الحاجات المعلنة وغير المعلنة من خدمات المعلومات، بهدف محاولة فهم الاستخدام الفعلي والمحتمل للمكتبات وشرحها وتفسيرها، ومن ثم استحداث سبل تطوير شاملة لهذه الخدمات، وفق ما يتلاءم والتحديات التي تواجهها اليوم هذه الأخيرة خاصة في ظل التوجه أكثر فأكثر نحو النظم الرقمية، مما نتج عنه تغير كبير في احتياجات المستفيدين نحو الأفضل والأسرع والأكثر تميزا في الخدمة كما ونوعا.

¹ناصر، متعب، الخرينج، جمعان. (2005) تحديد احتياجات المستفيدين من خدمات المكتبات كلية التربية الأساسية ومصادرهما وإمكانياتها بدولة الكويت. دار المريخ. الرياض. ص 146.

3-تطوير ملامح الخدمة:

غني عن القول أن الهدف الأسمى الذي تسعى المكتبات الجامعية لتحقيقه هو "تقديم خدمات معلومات مطابقة لتطلعات المستفيدين منها"، وتتوقف طبيعة ومستوى الخدمات المقدمة على عدة عوامل منها: العنصر البشري ومدى تأهيله في مجال المكتبات والمعلومات، حجم المجموعات بالمكتبات، أي المقتنيات، فضلا عن نوعية الإجراءات داخل المكتبة¹ فالخدمات بمثابة مرآة عاكسة لمدى نشاط المكتبات ومن ثم نجاحها في أداء رسالتها، ومن خلال مدخل الجودة يجب على المكتبات الجامعية العمل على إيجاد الصيغة التطويرية لخدماتها، وللوصول إلى هذا المسعى فهي مطالبة بتوفير جملة من الخصائص إن عملت على تجسيدها في الواقع فهي ستنجح في المرور من هذه المرحلة ومن ثم دخول عالم الجودة من بابه الواسع، وعليه يمكن اختصار هذه الخصائص فيما يلي :²

- الدقة ومناسبة الوقت في أداء الخدمة.
- التكامل بين المستفيد والمكتبي.
- اللطف وحسن القبول.
- توقع حاجات الزبائن ومعرفتها.

إن تطوير خصائص ومميزات الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية يعتمد بالأساس على مدى فهم الأهمية التي يوليها المستفيدون لكل جانب من جوانب الخدمة، إضافة إلى كفاءة الإدارة والعاملين على حد سواء. إن هذه الأفكار من شأنها أن تؤدي إلى إحداث ثقافة خاصة بالجودة داخل المكتبة ومن ثم الوصول إلى تقديم خدمات خالية من العيوب أو كما يسمى بمبدأ **المعيب الصفري** لذلك فحتمية الجودة وحدها هي القادرة على تكوين فلسفة التغيير والإصلاح.

4-وضع الأهداف :

تتركز هذه المرحلة أساسا في بناء الأهداف والنقاط التي يراد الوصول إليها من خلال تحقيق الجودة في المكتبات الجامعية، ويمكن تشبيه ذلك برسم أو تصميم معالم الدراسة والاستراتيجيات التي يسير وفقها تبني فلسفة أو منهج الجودة. وللإشارة فهذه المرحلة ذات صلة وثيقة بعملية التخطيط التي سبق وأن أشرت إليها، "إن منهج الجودة لا يمكن أن ينجح أو يصبح مصدرا حقيقيا للتقدم إلا إذا حددت سياستها في مجال الجودة وعرفت بها وأعلنت عن أهداف الجودة الواجب تحقيقها، إلا أنه إذا لم يكن العاملون مستوعبين للأهداف المتعين بلوغها أو لم يكونوا منسجمين فيما بينهم فإن

¹ مقاتلي، لبنى. (2003) خدمات المعلومات توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية. دار الملكية للطباعة والنشر. الجزائر. ص 129.
² المرجع نفسه، ص 130.

مضاعفة عدد العاملين أو ثلثيه أو إحداث مراكز عمل في كل مكان. لن تؤدي بالضرورة إلى إرضاء المستفيدين في المرحلة النهائية¹ وهذا ما يدفع بالمكتبات الجامعية اليوم إلى التركيز أكثر على مدى نجاعة التنظيم الداخلي للمؤسسة ككل ونمط العلاقات السائدة بين مختلف أقسام المكتبة، كذلك يجب على الإدارة دائماً التذكير والتنويه المستمر بمكانة المكتبة الجامعية كمركز للإشعاع العلمي في محيط الجامعة الأم وهذا كله يكون بالموازاة مع الفهم والإدراك الجيد للأهداف المتوخاة.

وحول مدى تبني إدارة مكتبة جامعة سيدي محمد بن عبد الله لأحد هذه الطرق فقد أعلن رئيسها بأن المكتبة لم تلجأ بعد إلى التفكير في تطبيق مبادئ الجودة الشيء الذي لم يدفعها للخوض في أي من هذه المراحل، وهذا يعني أن مكتباتنا الجامعية لا يزال الطريق أمامها طويلاً جداً كي تتركب قطار الجودة وتضع أقدامها على أعتاب التطور والامتياز في كل الجوانب.

5-التنفيذ:

بعد وضع الأهداف لابد من الانتقال إلى مرحلة أجراء هذه الخطط على أرض الواقع. وذلك بالشروع الفعلي في تطبيق الأهداف التي تم تسطيرها والاتفاق حولها.

6-التقييم / التقييس

يعتبر التقييم أحد أدوات الإدارة الاستراتيجية ومن وجهة نظر تاريخية فقد تطور استخدام التقييم منذ بداية القرن العشرين²، لاحتساب أداء العمل البشري، ثم لدراسة تأثير السياسة التربوية. وأخيراً استخدم في تحديث طرق الإدارة، ولقد برز الاهتمام بالتقييم لدى المكتبيين وأخصائي المعلومات منذ الخمسينيات من القرن الماضي، حيث ظهرت أول الدراسات حول التقييم وتزايدت بعد استخدام الحاسوب في المكتبات، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة عدة عوامل أهمها أزمة الشرعية والضغوطات الاقتصادية إضافة إلى عدم رضا المستفيدين والحيرة عند استخدام التكنولوجيا والحاجة إلى رد الاعتبار لمهنة المكتبات ويعرف التقييم بأنه "عبارة عن أداة لتعديل المسار والمراقبة فهو يقوم بمعاينة الثغرات في نظام معين وهو أيضاً عبارة عن قياس الفارق بين ما هو منظر

¹ أبو عافية، السعيد (2006)، "قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة : تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات"، ماجستير في علم المكتبات تخصص إعلام علمي وتقني، جامعة قسنطينة ص 95.

² هناك وجهة نظر أخرى ترى أن التقييس بدأ بنشأة وظهور الفهارس والتصانيف الأولى للمكتبات في العصور القديمة والوسطى، لكن التاريخ الحديث يرجع بداية الأربعينيات من القرن التاسع عشر بالضبط (1841) حينما وضعت اللجنة الأولى لقواعد الفهرسة الوصفية على يد (بانيتزي) وتعد هذه المجموعة من القواعد أول تقنين منهجي لدخول المعايير الموحدة.

وبين ما تم تحقيقه فعلا ويعتمد القياس في هذه الحالة على المواصفة¹ كما تقتضي عمليات التقييم "تحديد مجموعة من الأهداف بحيث يستحيل تقييم مصلحة معينة من دون تحديد مسبق للأهداف التي من خلالها يمكن مقارنة نتائج التقييم بالقيم المرجعية"². وعموما لابد للمكتبيين عند لجوئهم للتقييم أن يستخدموا التقييم لدراسة المستفيدين من جهة، وقياس الأداء من جهة أخرى وهذا للتأكد من فاعلية المكتبة وبالتالي من الضروري المزج بين المقاربتين.

6-1- إجراءات التقييم في المكتبات الجامعية.

إن عمليات التقييم تخضع عادة إلى تدخل ثلاث متغيرات أو عناصر: وهي المستفيدون المكتبيون وأصحاب القرار، فإذا نظرنا إلى هذه العلاقات قد تبدو طبيعية ولكن في الواقع هي معقدة شيئا ما وهذا راجع لصعوبة تقييم وقياس الجودة في مجال المكتبات بالمعنى الاقتصادي للمصطلح وعموما فإن "التقييم يتم وفق مستويين تقييم الفعالية وتقييم العلاقة"³، ولقد ظهرت عدة طرق مختلفة لإجراء التقييم لكن مجمل التقسيمات جعلتها في مقاربتين الأولى تنصب على دراسة المستفيدين والثانية تركز على قياس الأداء، ويجب الاهتمام أكثر بالعنصر الأخير كونه يشمل كافة أنشطة المكتبة.

6-2- تفعيل عملية التقييم في المكتبات الجامعية .

إن وضعية التقييم في المكتبات الجامعية اليوم تدل على وجود فرق شاسع بين الإطار النظري والواقع العملي أو الممارسة العملية، وهذا ما يجعلنا نطرح سؤالا في غاية الأهمية وهو كيف يمكن ردم هذه الهوة لتفعيل عملية التقييم من خلال توعية العاملين بالمهمة وإدخال مؤشرات أداء لقياس نجاعة خدمات مكتباتنا؟ والإجابة عن هذا التساؤل تكمن في توفير بعض العناصر التي من شأنها تفعيل عملية التقييم. وهي ضرورة إيجاد ثقافة تقييمية داخل المكتبة الجامعية ككل، كذلك الاهتمام بالتكوين العلمي للمكتبيين، وأخيرا إعداد الأدلة والمعايير لضبط عملية التقييم، وهي طبعاً من مهام الجمعيات والمنظمات المكتبية المتخصصة. ومهما يكن فإن برنامج التقييم لن يحقق دوره إلا إذا كان جزءاً مكملًا لحلقات التخطيط المنتظمة للمكتبة الجامعية، وإن جهود التقييم التي تجري بشكل عرضي فحسب، أو تجري بمعزل عن العملية التخطيطية ربما

¹قدوره، وحيد. (2003) مؤشرات أداء المكتبات العربية، نحو نموذج لإدارة المعلومات إدارة المعلومات في البيئة الرقمية المعارف، والكفاءات والجودة. منشورات الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ص 214.

²بن السبتي، عبد المالك. (2001) التقييم والمكتبة الافتراضية، مجلة المكتبات والمعلومات مج 2، ع 2، قسنطينة، ص 16.

³عبد المالك بن سني (2005)، محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات قسنطينة، ص 11.

حلت مشكلة عاجلة، لكن دون أن يكون لها تأثير له القدرة على التغيير البعيد المدى¹، والتقييم الجزئي تقييم تشخيصي وعندما ينظر إليه من خلال التطبيق على خدمات المكتبات الجامعية، فإنه ينطوي على استخدام إجراءات تقييمية وتحليلية لتحديد مدى نجاح أداء مكتبة بعينها في موقف بعينه، وتحديد العوامل التي يأتي منها الضعف والإخفاق والقصور، وتختلف أوجه العجز هذه بشكل واضح من مكتبة جامعية إلى أخرى، فالمكتبة التي تنهض جيداً بوحدة من أنواع الخدمات قد يجيء إنجازها لخدمة أخرى ضعيفاً.

إن هذه الخطوات الست ضرورية وحتمية لقيام المكتبة الجامعية بوظائفها المنوطة بها وفق نظام إدارة الجودة الشاملة لكنها تبقى قاصرة وغير مجدية إذا لم يتم وضع المستفيدين في قائمة أي عملية تخطيطية أو تقييمية (المدخلات والمخرجات).

V-معيقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

قد تواجه بعض المؤسسات الفشل أثناء محاولتها تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة، مع بساطة مبادئها، ويرجع ذلك بشكل أساسي إما إلى سوء تطبيق هذا البرنامج، أو لسوء اختياره إذ لا يتناسب مع ثقافة المؤسسة وأفرادها، أو سوء مشاركة والتزام كل فرد في المؤسسة في هذا البرنامج.

ويمكننا إجمال المعوقات التي قد تؤدي إلى عدم نجاح برنامج إدارة الجودة الشاملة بشكل عام فيما يلي :²

1-عدم التزام الإدارة العليا بتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة، فقد تتجاهل نظام المكافآت الذي يدعم البرنامج أو تتجاهل توفير المصادر والجهود اللازمة لتطبيقه.

2-عدم النظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها نظام متكامل والتركيز على بعض الجزئيات وترك بعضها الآخر.

3-عدم توفر الالتزام من قبل العاملين في المؤسسة، فمن الضروري مشاركة جميع الأفراد والتزامهم المستمر من أجل إنجاح هذا البرنامج.

4-استعجال النتائج التي يفترض فيها أن تكون بعيدة المدى، مما يجعل الإدارة تختصر بعض الإجراءات التي قد تكون مهمة في إنجاح البرنامج بينما يتعارض ذلك مع تحليل العمليات الدقيق الذي توصي به إدارة الجودة الشاملة.

¹بوعافية، السعيد (2006)، "قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة : تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات"، ماجستير في علم المكتبات تخصص إعلام علمي وتقني، جامعة قسنطينة، ص 97.

²الترتوري، محمد، عوض. (2006) إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة. عمان، ص 269 بتصرف.

- 5-تخوف بعض العاملين في المؤسسة من تحمل المسؤولية لالتزامهم بمعايير حديثة بالنسبة لهم فيظهر الموظفون مقاومة شرسة لهذا التجديد لا اعتقادهم أنه مجرد موضة أو نزوة تستهدف المرتفق أو العميل وتمضي لحالها.
- 6-تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة لا تتناسب مع نظام إنتاجها وموظفيها فيؤدي ذلك إلى فقد الثقة في هذا النظام.
- 7-قلة الإمكانيات المالية.
- 8-عدم قناعة الإدارة العليا بالتدريب.
- 9-عدم مرونة القوانين والأنشطة.
- 10-صعوبة قياس وتقييم النتائج.
- 11-عدم وجود المنافسة في القطاع العام.
- 12-تأثير العوامل السياسية في اتخاذ القرارات .
- 13-عدم تفعيل العقوبات والمساءلة في حالة التجاوزات.
- 14-عدم التركيز على تشجيع الإبداع والابتكار.
- 15-مشكلة التركيز على مدخلات النظام والعمليات أكثر من التركيز على المخرجات
- 16-عدم التقييم واستخدام نتائجه لإحداث التغيير.

VI-معيقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

بالنسبة لمعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بشكل خاص فلها ارتباطها الوثيق بالمعوقات التي ذكرت سافا وذلك لأن مفهوم الجودة الشاملة مفهوم إداري شامل تنطوي أفكاره ومبادئه ونتائجه ومعوقاته على مختلف المؤسسات، ويجب على الإدارة العليا التنبيه لهذه التحديات ووضع الحلول والإجراءات الوقائية لتلافي وقوعها مستقبلا.

ففي الوقت الذي تحظى فيه إدارة الجودة الشاملة بجوانب إيجابية فإن تنفيذها يحمل معه تحديات وصعوبات تحول دون تبنيها في بعض المكتبات الجامعية وتبرز تلك التحديات في:

- 1-المصطلحات المستخدمة : الاعتراض على مصطلحات المستخدمة مثل : شاملة، جودة، الإدارة مما يعني أن المعايير العالمية لم يجر استيفؤها بعده.
- 2-الالتزام : إدارة الجودة الشاملة تستغرق بضعة أعوام للتنفيذ وتتطلب التزاما طويلا الأمد من جانب مديري المكتبات الجامعية.
- 3-التخصص المهني : الموظفون المتخصصون قد يظهرون مقاومة شرسة في للكف عن ممارساتهم المعتادة وتقديم خدمات مغايرة لما اعتادوا عليه ،خصوصا وأنهم يرونه نزوة وموضة ستمضي.
- 4-السرعة : غالبا ما ينفذ صبر الموظفين إذ الثقافة المعتنقة تميل إلى نفاذ الصبر والبحث عن الحلول السريعة للمشكلات، بينما هذا يتعارض مع تحليل العمليات الدقيقة الذي توصي به مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- 5-قلة الإمكانيات المالية.
- 6-عدم قناعة الإدارة العليا بالتدريب .
- 7-عدم مرونة القوانين والأنظمة
- 8-صعوبة قياس وتقييم النتائج .
- 9-عدم وجود المنافسة في القطاع العام .
- 10-تأثير العوامل السياسية في اتخاذ القرارات .
- 11-عدم تفعيل العقوبات والمساءلة في حالة التجاوزات .
- 12-عدم التركيز على تشجيع الإبداع والابتكار.
- 13-مشكلة التركيز على مدخلات العمليات أكثر من التركيز على المخرجات .
- 14-عدم التقييم واستخدام نتائجه لإحداث التغيير.

هكذا نخلص إلى أن الجودة هي الاستغلال العلمي للمعايير والمواصفات القياسية قدر المستطاع، المنظمة للعمل المكتبي والخاضعة لتدابير وقواعد علمية معينة، واستعمال أحدث الأساليب المتمثلة في رضا المستعملين فالجودة لا تعني التعقيد واستعمال أحدث الأساليب المادية، وتسخير الأعداد الهائلة من العاملين، بل الاعتماد على مقومات أساسية تتمثل في:

- الكفاءات البشرية الممارسة للعمل المكتبي بوعي وفعالية.
- حسن التدبير والتسيير واعتماد الإدارة العملية .
- التركيز على جانب الأخلاق والسلوك، المجسد في تصرفات العاملين وعلاقاتهم بالمستفيدين .
- التشجيع على القدرات والمهارات الفردية المفضية إلى الإبداع.

إذن، فالجودة هي الاستغلال العقلاني للقدرات، والطاقات، والإمكانيات المتواجدة على مستوى أي مكتبة، فالمكتبة الجامعية مثلاً، لا تجد لها الإمكانيات التي تميز نظريتها البحثية، إلا أن هذا لا يجعلنا نقول بأن الجودة لا تصلح لمثل هذا النوع من المكتبات لأن الاستغلال الجيد للإمكانيات، ومحاولة الحفاظ على ولاء المستفيدين يساهم إلى حد كبير في تحقيق الجودة، التي تتمظهر في تقديم خدمات المعلومات للمستعملين والسعي لإرضائهم والمحافظة عليهم.

وانطلاقاً من هذا التعريف الإجرائي، أردت تصوير العمل المكتبي الجيد، والخدمات المكتبية الفعالة داخل المكتبات، والكيفيات التي يمكن أن تجعل هذه المؤسسات هي الأخرى تساهم في البحث الفكري والعلمي وتطوير المعرفة البشرية.

خاتمة:

إن هذا العصر، يتميز بعصر التقدم العلمي وانفجار المعرفة، المتمثل في الزيادة المطردة في حجم المعلومات، حتى أصبح من الصعب على المكتبات حصر هذا الكم الهائل من المعرفة واقتناء كل ما ينشر حولها من أجل تلبية حاجات المستفيدين. وبما أن المكتبة هي دعامة البحث العلمي فهي مطالبة دوماً بحفظ وصيانة وبحث ووضع المعلومات تحت تصرف المرتفق، إذ أن استمرارية المكتبة مستقبلاً متعلقة بمدى نجاحها في القيام بهذه الوظائف. خاصة وأن العالم صار اليوم متحركاً ومتغيراً. فالعولمة ألغت كل الحواجز وفرضت نوعاً من الحياة النمطية وأدت إلى ظهور المنافسة في كل المجالات، وبالتالي اضطر الكثير من المستفيدين والمهتمين بقطاع الخدمات إلى البحث عن مؤسسات تشتهر بجودة الخدمة التي تقدمها. ولم تكن المكتبات ومراكز المعلومات بمعزل عن هذه التغيرات. لذا كان لزاماً عليها أياً كان نوعها، أو حجمها، أن ترقى بمستوى خدماتها، حتى تصل إلى درجة التميز. وهو ما يطمح إليه مقدمي الخدمات والمستفيدين منها على حد سواء.

إن المكتبات الآن وخاصة الجامعية منها، تجد نفسها في حاجة ملحة للتغيير، إذ يجب عليها تحقيق هدفها الرامي إلى تحسين مستوى خدماتها. هذا الهدف يجعلها أمام ضرورة تبني سياسة تغيير شاملة، تمس أساساً الجانب الإداري والخدماتي، مما سيساعد المكتبات على بلوغ غايتها. ومن هذه الأساليب أسلوب إدارة الجودة الشاملة.

إن إدارة الجودة الشاملة رغم أنه مفهوم جديد في مجال المكتبات ومراكز المعلومات إلا أنه أسلوب إداري شامل يهدف إلى تحقيق رضا المستفيدين وتوقعاتهم، من خلال تحسين جودة العمليات والأنشطة والخدمات وأداء العمل بالشكل الصحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيدين لمعرفة مدى تحسن الخدمات. وهي تقوم على مبادئ من أهمها التزام الإدارة العليا، تحديد أدوات قياس وتقويم الأداء، تدريب العاملين، وضع الخطط الاستراتيجية للجودة، تبني مبدأ التطوير الشامل والمستمر ونشر ثقافة الجودة بين العاملين الذين يجب أن يتشبعوا بالعمل الجماعي وفق فرق، مع ضرورة تشجيعهم وتحفيزهم بغية الإبداع والتطوير.

لعل ما تتخبط فيه مكتباتنا الجامعية اليوم، جدير بنا أن نقف له وقفة تأمل، ونفكر ملياً في كيفية دراسة الواقع، ومعرفة واصطياد الثغرات والنقائص، ومن ثم تحليلها ومحاولة إيجاد طرق المعالجة الفورية، والابتعاد عن التسويف الذي من شأنه أن يحبط المبادرات الفردية أو الجامعية الهادفة. وربما تكون محاولات تحسين جودة خدمات مكتباتنا الجامعية وما يرافقها من حسن إدارة، بمثابة القطرة التي تفيض الكأس، كي تأخذ هذه الخدمات طريقها نحو مشوار حافل بالنجاح والتغيير نحو الأفضل.

الباب الثاني:

الشق التطبيقي للبحث

الباب الثاني : تطبيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية **لواقع المكتبات والخدمات المكتبية من وجهة نظر الموظفين** **والمستفيدين بكليات تابعة لجامعة سيدي محمد بن عبد الله.**

مقدمة :

بعدما يسر لنا الله سبحانه، سبل دراسة علم المكتبات والمعلومات، والجودة الشاملة، وتعرفنا على تطور علم المكتبات والمعلومات، وأنواع المكتبات ووظائفها، خصوصاً الجامعية منها؛ وكذا أهم الخدمات التي من المفترض أن تقدمها لجمهور المستفيدين، كأرضية لدراسة ميدانية لواقع هذه الخدمات، التي استشفت بداية قصورها، لذلك قمت بوضع فرضية مركزية جزأتها إلى فرضيات صغرى كانت هي محاور الاستمارتين المعتمدتين إذ أردت تتبع هذه الخدمات من وجهة نظر الموظفين والمرتفقين. وقد انصبت هذه الدراسة على ثلاث كليات تابعة لجامعة سيدي محمد بن عبد الله وهي: كلية الآداب ظهر المهرارز، وكلية الآداب سايس، وكلية الطب والصيدلة. وقد رامت أسئلة الاستمارة خمسة محاور وهي :

- **البيانات الشخصية:** هدفها التعرف على المستجوب وسنه، ومؤله، وعدد سنوات عمله، وهو ما ييسر معرفة مدى خبرته وتجربته العملية.
- **الموارد البشرية والثقافية التنظيمية :** قصد التعرف على موارد المكتبة البشرية، عدداً وتدريباً وتكويناً؛ ثم الوقوف على الأنماط السلوكية لهذا المورد وكذا ثقافته التنظيمية¹.
- **الموارد المادية والبنى التحتية :** الهدف من أسئلة هذا المحور هو: معرفة مدى كفاية الميزانية المخصصة لسد حاجيات المكتبة، وكذا مدى صلاحية البنية التحتية ومطابقتها للمواصفات، ثم مدى تغطية التجهيزات المكتبية لاحتياجات المستفيدين كما وشكلاً ونوعاً. أم أنه لا وجود لهذه التجهيزات أصلاً.
- **السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير:** وفيه تحدثت عن التخطيط وطبيعته، ومدى استقلالية المكتبة فيه، والصعوبات المواجهة أثناءه، ثم مدى مشاركة الموظفين المكتبيين في التخطيط للأهداف، وطبيعة هذه الأهداف، ثم مدى وجود تقييم للخدمات، وتعاون واتصالات بين الأقسام والوظائف وأجزاء الهيكل التنظيمي للمكتبة، كذلك في هذا المحور ثم التطرق إلى مسألة الرضا الوظيفي وتحديد مدى

¹ هي عبارة عن مجموعة مشتركة من المعتقدات والقيم غير الرسمية والمدرجات التي تشكل انطباعات وترسخ اتجاهات ويترتب عنها سلوكيات تشكل القواعد الأساسية لأداء العاملين في المنظمات وفق أسس الفاعلية والكفاءة كعناصر تدعم الأداء الجيد.

رضا المكتبي عن العمل الذي يقوم به فهذا يؤدي إلى تجويد الخدمة أو الإساءة إليها، وبالتالي الإبداع أو الإلتباع.

- **التكنولوجيا الحديثة :** هذا المحور خصص للتساؤل عن رضا المرتفقين عما يقدم لهم من خدمات، لمعرفة إمكانية اتجاه المكتبة صوب الجودة. ومن مظاهر هذه الجودة تبني التكنولوجيا الحديثة.

وحتى أتمكن من معرفة مدى موضوعية نتائج الاستمارة الأولى وتطابق نتائجها مع الواقع قمت بدراسة وضعية المكتبات والخدمات المكتبية بالكلية (العينة) من وجهة نظر المستفيدين، باستخدام استمارة ثانية احتفظت بأغلب محاورها وغيّرت بعضها منها لكن، كان هدفها واحدا وهذه المحاور هي :

- **البيانات الشخصية :** وهدفها معرفة الجنس، والسن، والدرجة العلمية للمستوجب، كذلك أهو من رواد المكتبة أم لا؟ وما تمثله للمكتبة؟ وهل يستند علميا على مخزونها؟

- **الموارد البشرية والثقافية التنظيمية :** وانصبت أسئلة هذا المحور على معرفة المورد البشري للمكتبة من حيث العدد، والأهلية، والوظيفية، والأنماط السلوكية والثقافية التنظيمية.

- **الموارد المادية والبنى التحتية:** استهدف هذا المحور تحديد مدى كفاية مقتنيات المكتبة من حيث الوثائق الضرورية، وكذا التكنولوجيا الحديثة. مع تقييم المستفيدين لمبنى وبنية المكتبة التحتية، وعلاقتها بتغطية احتياجات المستفيدين.

- **السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير :** رامت أسئلة هذا المحور تحديد مساهمة المستفيدين باقتراحاتهم في التزويد. وهل يحسون بأن احتياجاتهم تحظى بالأولية في التخطيط ، وأن الخدمات التي تقدمها لهم المكتبة تتحسن أم لا؟

-**الخدمات والتكنولوجيا الحديثة:** في هذا المحور ثم البحث في الخدمات المقدمة، ومدى حرص العاملين عليها؛ وهل تقدم بالشكل الصحيح أم يشوبها نقص؟، ثم هل تتحسن سنة بعد سنة أم لا؟، وما نسبة هذا التحسن؟، مع حصر الخدمات التي تقدمها المكتبات للمرتفقين، أما فيما يخص التكنولوجيا الحديثة، فقد وضعت أسئلة تروم تحديد استخدام التقنية المعلوماتية في المكتبة، وهل يمكن اعتبار التكنولوجيا الحديثة بديلا حقيقيا لها عند عموم الفئة المستجوبة؟، من أجل ذلك قسمت هذا الباب إلى ثلاثة فصول : الفصل الأول خصصته لواقع المكتبات والخدمات المكتبية من وجهة نظر الموظفين، درست فيه هذا الواقع من خلال ثلاثة مباحث :مبحث لتحليل نتائج الاستمارة بكلية الآداب ظهر المهرارز فاس، وآخر لنتائجها بكلية الآداب سايس، وثالث

لنتائجها بكلية الطب والصيدلة، أما الفصل الثاني، فقد -خصص لواقع المكتبات والخدمات المكتبية من وجهة نظر المستفيدين قسم بدوره إلى ثلاث مباحث : الأول لتحليل نتائج استمارة المرتفقين بكلية الآداب ظهر المهرارز، والثاني لنتائجها بكلية الآداب سايس- والثالث لنتائجها بكلية الطب والصيدلية. بينما الفصل الثالث والأخير فكان للخلاصات والاستنتاجات، مع خطة عمل مقترحة لتطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة ، باعتباره أسلوباً إدارياً أتى أكله في الميدان الإداري وأبان عن صلاحيته في التسيير المفضي للجودة في المدخلات والمخرجات. وهو الأسلوب القمين بانتشار المكتبات، خصوصاً الجامعية منها، مما تتخبط فيه من ارتجالية في التخطيط والتسيير، قسم بدوره إلى ثلاث مباحث: الأول عبارة عن النتائج المستخلصة من تحليل الاستبيانين معاً، والثاني كان تحليلاً للفرضيات التي انطلقنا منها، أما الأخير فكان عبارة عن خلاصات وتوصيات البحث. وهي نتائج لا تلزم أي هيئة أو مؤسسة لكن ذلك لا يمنع من محاولة اعتمادها أو تبني ما جاء به هذا المجهود الذي سيرجع بالفائدة على العاملين والمستفيدين.

🇲🇦 ورقة تعريفية بجامعة سيدي محمد بن عبد الله /فاس/

لقد أحدثت جامعة سيدي محمد بن عبد الله بموجب ظهير رقم 662.7.2 في 11 شوال 1395 الموافق ل 17 أكتوبر 1975، وذلك طبقا للتوجيهات الملكية التي تسعى من جهة إلى تقريب مؤسسات التعليم العالي من الباحثين والطلبة، ومن جهة أخرى إلى إدماج الجامعة في محيطها وتشجيع البحث العلمي، بهدف التنمية وتحقيق الرفاهية والازدهار على الصعيدين الجهوي والوطني. وقبل إحداثها كانت تتواجد بفاس مؤسسات ملحقة بكليات الآداب والعلوم الإنسانية، وكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بالرباط، مثلما كان هناك الحي الجامعي.

وقد عرفت هذه الجامعة منذ تأسيسها توسعا كبيرا سواء على مستوى الهيكلة وعدد المؤسسات أو على مستوى عدد الأساتذة الباحثين والأطر الإدارية والطلبة. كل هذا جعلها تحظى بمكانة متميزة في الخريطة الجامعية للمملكة. أما مهمتها فحددت في ضمان التعليم والبحث العلمي في مجالات العلوم والتقنيات والعلوم الاقتصادية والاجتماعية والقانونية والإنسانية، كما استطاعت أيضا أن تسير التقدم السوسيو-اقتصادي للمنطقة الشمالية الوسطى وذلك عن طريق تكوين أطر وتقنيين مؤهلين ومتخصصين.

إن انخراط جامعة سيدي محمد بن عبد الله اليوم، في برنامج ضخم للإصلاح سيمكنها من الانفتاح على جميع التخصصات والتكوينات الجديدة والمتنوعة، وبذلك تمكنت من خلق منظور جديد للتكوين الأكاديمي والمهني، طبقا لتوصيات الميثاق الوطني للتربية والتكوين ولمقتضيات قانون 01-00 المتعلقة بتنظيم التعليم العالي، كما حرصت على تبني الجودة وذلك بتطلعها الدائم لتعليم جيد، وأبحاث مبتكرة والانفتاح على روح المقاولات وهي ترتبط ارتباطا وثيقا بالجهة التي انتمت وتنتمي إليها، حيث تم إنشاء أربعة مواقع جامعية تضم مؤسسات ومراكز للتعليم العالي و البحث العلمي، قسمت إلى المواقع التالية:¹

1. موقع ظهر المهرار، و يقع على بعد 3 كلم من مركز فاس و يشمل:

- كلية العلوم
- كلية الآداب والعلوم الإنسانية
- كلية العلوم القانونية و الاقتصادية و الاجتماعية.

2. موقع فاس/سايس و يقع على بعد 3 كلم من فاس و يشمل:

- كلية العلوم و التقنيات.
- كلية الآداب و العلوم الإنسانية سايس.

¹ عن موقع الجامعة www.usmba.ac.ma

- كلية الشريعة.
- كلية الطب و الصيدلة.
- المدرسة العليا للتكنولوجيا.
- المدرسة الوطنية للعلوم التطبيقية.
- المدرسة الوطنية للتجارة و التسيير.
- المدرسة العليا للأساتذة (ENS).

3. موقع تازة و يضم الكلية المتعددة التخصصات التي فتحت أبوابها شتبر 2003 حيث استقبلت سنة 2008 أكثر من 1450 طالب من منطقة تازة.

1- كلية الآداب والعلوم الإنسانية ظهر المهرار فاس¹.

تعتبر كلية الآداب و العلوم الإنسانية ظهر المهرار فاس مؤسسة للتعليم العالي ذات الاستقطاب المفتوح و من مهامها:

1. المساهمة في تعميق الهوية الإسلامية و الوطنية
 2. التكوين المستمر
 3. تنمية و نشر العلم و المعرفة و الثقافة و البحث العلمي
 4. المساهمة في التنمية الشاملة للبلاد من خلال ترسيخ مجتمع المعرفة و ذلك عن طريق:
- تدريس أصناف التعليمات في مجالات اللغة و الآداب و العلوم الإنسانية.
 - التكوينات الأساسية و المهنية المختصة في مجالات تخصصها.
 - تحضير الشهادات المتعلقة بذلك و تسليمها.
 - أنشطة البحث العلمي و البحث التنموي.
 - تنظيم تظاهرات علمية.
 - تنظيم أنشطة موازية.

هيكلتها

- ✓ العمادة
- ✓ نيابة العمادة
- ✓ مجلس المؤسسة و لجانها الدائمة
- ✓ اللجنة العلمية
- ✓ الشعب
- ✓ المصالح الإدارية و التقنية و التي تنتظم في هيكل تنظيمي يتكون من ما يلي:
- الكتابة العامة

¹www.fldm.usmba.ac.ma.

²ملاحظة : إن هذا البحث يركز على موقعي ظهر المهرار وسائيس إذ انصبت الدراسة على كل من كليتي الآداب ظهر المهرار وسائيس وكذا كلية الطب والصيدلة. في الفترة الزمنية 2017-2018.

- مصلحة تدبير الموارد البشرية
- مصلحة الشؤون الاقتصادية
- مصلحة الشؤون الطلابية
- مصلحة الدراسات العليا و التكوينات
- مصلحة الشؤون الثقافية و التواصل و النشر
- مصلحة صيانة الشبكة و المعدات المعلوماتية و تثبيت البرامج
- مصلحة الشؤون التربوية و البرمجة

✓ المكتبة¹

2-كلية الآداب والعلوم الإنسانية سايس فاس²

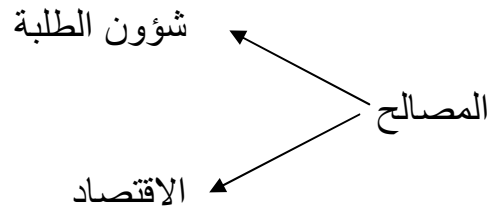
تأسست كلية الآداب والعلوم الإنسانية سايس فاس سنة (1992) استجابة للتطور الكمي والنوعي الذي شهدته جامعة سيدي محمد بن عبد الله في العقدين الأخيرين وتسعى الكلية منذ تأسيسها إلى تقديم تكوين متميز في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية وإنجاز بحث علمي راق، ولتحقيق هذه الأهداف تتوفر المؤسسة على هيئة تدريس تضم (126) أستاذا وهيئة إدارية وتقنية ب (53) موظفا يعملون على تأطير ما مجموعه (11949) طالبا وطالبة موزعين على (8) مسالك للإجازة الأساسية ومسلكين للإجازة المهنية كما تولي الكلية أهمية خاصة للدراسات العليا من خلال فتح عدد من تكوينات في مختلف الحقول المعرفية على مستوى الماستر والدكتوراه تهم مجال الدراسات العربية والتواصل والتراث والتهيئة المجالية. وإذا كانت المؤسسة قد راهنت على عنصر الجودة في التكوين من خلال تنوع العرض التربوي وطرق التحصيل فإنها رفعت شعار التميز والابتكار على مستوى البحث العلمي سواء على مستوى الهيكلية أو على مستوى الانخراط في مشاريع بحث لضمان ديمومة البحث العلمي وتطوره من خلال توفير مقدرات مجهزة لكل المختبرات المعتمدة ودعم أنشطتها البحثية المختلفة من عقد مؤتمرات ونشر مؤلفات وأبحاث إلى جانب ذلك تضم جمعية للأعمال الاجتماعية وأخرى رياضية تسعى إلى تعزيز البعد الاجتماعي والتواصل لكافة موظفيها وطلبتها، أما بالنسبة لآفاق تطور المؤسسة فإن مشاريع توسيع البنية التحتية وتجديد بنيات البحث وإدارة الانخراط الجماعي للأساتذة والموظفين في مشروع تطوير المؤسسة للسنوات الأربع القادمة كفيلة بالإسهام في تحسين الأداء والمردودية في مجالات التكوين والبحث والتدبير الإداري .

¹ للتعرف على محتوياتها وهيكلتها ينظر الملحق آخر البحث

² www.fls.usmba.ac.ma.

هيكلتها :

- العمادة
- نيابة العمادة
- الكتابة العامة
- الشعب



• المكتبة

3-كلية الطب والصيدلة¹

تأسست كلية الطب والصيدلة بفاس سنة 1994 وتضم 650 طالب وطالبة، تتوفر على تكوين في الطب العام مدته 7 سنوات وعلى تكوين في التخصص الطبي مدته من 3 إلى 5 سنوات حسب التخصص وهي تنمي للقطاع العمومية وتعد من الكليات ذات الاستقطاب المحدود لذلك تشترط شروطا للترشيح والولوج :

شروط الترشيح و الولوج للكلية:

- السنة الأولى :
 - أن يكون المترشح حاصل على بكالوريا علمية
 - انتقاء حسب المعدل
 - اختبار كتابي
 - التخصص الطبي بالكلية:
 - مباشرة بالنسبة للداخلين بالمركز الاستشفائي الجامعي الذين أمضوا سنتين فعليتين بالداخلية
 - والمرشحين العسكريين مقبولين بمباراة المساعدة للمستشفيات العسكرية
- التكوينات المتوفرة :
- سبع سنوات : دبلوم الطب العام
- خمس سنوات : دبلوم الصيدلة

¹ Ww2.fmp-usmba.ac.ma

ثلاث سنوات : التخصص الطبي
المصالح الموجودة بالكلية:

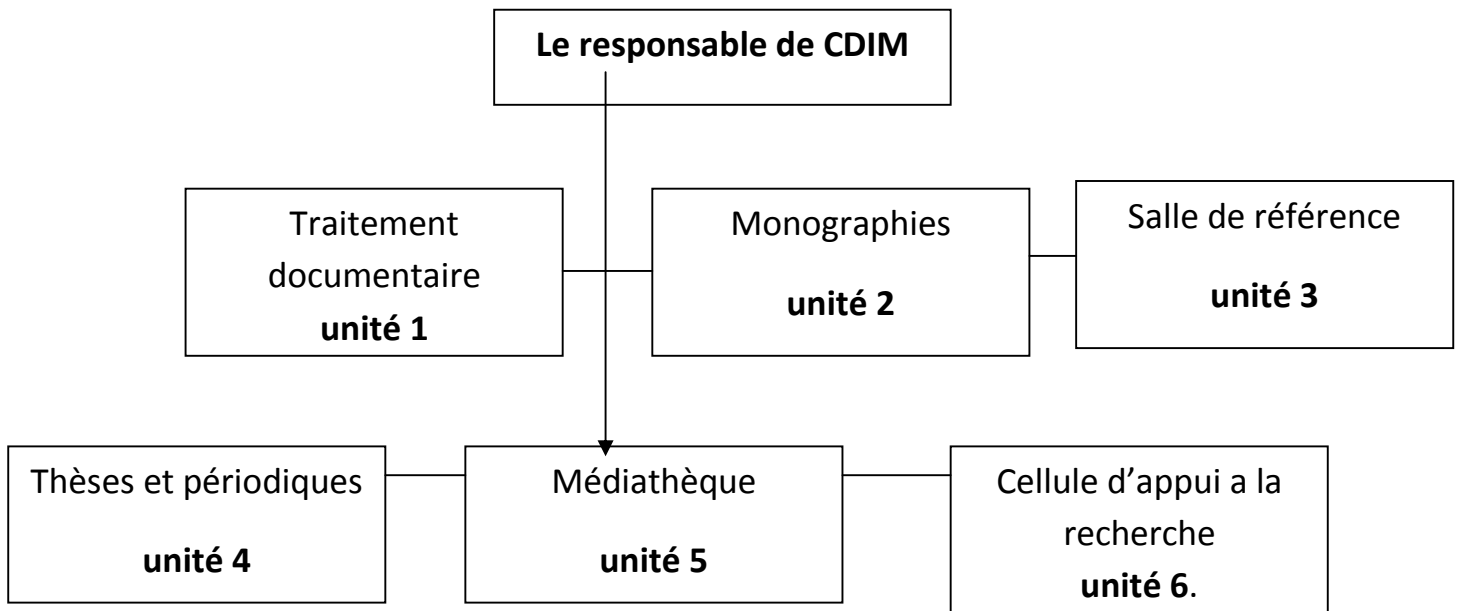
- مصلحة الاقتصاد: service économique
 - مصلحة الدروس والامتحانات: service cours et examens
 - مصلحة التدريس: service scolarité
 - مصلحة السلك الثالث: service 3^{ème} cycle
 - مصلحة الأشغال العمومية: service des affaires générales
 - مصلحة الموارد البشرية : services des ressources humaines
 - مصلحة المعلومات واللوجستيك: service de l'information et de la logistique
 - مصلحة التوثيق والمعلومات الطبية: service documentation et d'information médical
- وهذه الأخيرة ،أي مصلحة الوثائق والمعلومات الطبية centre de documentation et d'information médicale « CDIM » هي مصلحة إدارية بسمات بيداغوجية موجهة لتكوين الطلبة ومساندة الأساتذة وسد احتياجاتهم المعلوماتية والوثائقية مهمتها تجمع، تسيير، حفظ، ونشر وضمان جودة المعلومات العلمية والطبية؛

تنظيم مصلحة الوثائق والمعلومات الطبية (CDIM):

- ✓ الطاقة الاستيعابية: ما يناهز 200 شخص
- ✓ عدد القاعات : 4 قاعات.
- ✓ عدد الحواسيب : 16 حاسوباً.
- ✓ عدد الوثائق : 20.000 وثيقة.
- ✓ عدد أقراص CD/ROM : 300 قرص.
- ✓ عدد الدوريات : 200 دورية.

بالإضافة إلى جميع البحوث والأطروحات التي نوقشت في الكلية في الصيغة الورقية

هيكلية مصلحة الوثائق والمعلومات الطبية:



الفصل الأول :واقع المكتبات والخدمات المكتبية من وجهة نظر الموظفين

توطئة :

يتوخى هذا الفصل البحث في واقع المكتبات والخدمات المكتبية من وجهة نظر الموظفين العاملين بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة، وذلك انطلاقا من أسئلة أدرجت ضمن استبيان ورتبت وفق خمسة محاور :

1. البيانات لشخصية.
2. الموارد البشرية والثقافية التنظيمية.
3. الموارد المادية والبنى التحتية.
4. السياسات الإجرائية في التدبير و التسيير.
5. -الخدمات و التكنولوجيا الحديثة.

إن الهدف من دراسة الأسئلة المدرجة ضمن هذه المحاور من وجهة نظر العاملين هو : **الوقوف عند واقع المكتبات الجامعية :تنظيما وتسييرا وتخطيطا وتجهيزا وخدمات** قصد معرفة مكان الخلل والقصور واقتراح نموذج إداري كفيل بالرقى الخدماتي وبالتالي الرضا الوظيفي، فالمكتبة يجب أن تحقق كلا من الرضا الوظيفي للعاملين، والرضا عن الخدمات للمرتفقين. حتى تصل إلى الجودة الشاملة في كل مستوى من مستويات العمل المكتبي .

تيسيرا لذلك قسمت هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث : الأول حللت فيه نتائج استمارة الموظفين المكتبيين بمكتبة كلية الآداب ظهر المهرارز / فاس والثاني، كان تحليلا لنتائج استمارة الموظفين المكتبيين بكلية مكتبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية سايس. أما المبحث الثالث فتحليل لنتائج استمارة الموظفين المكتبيين بكلية الطب والصيدلة.

وقد جاءت هذه المباحث كما يلي :

المبحث الأول : تحليل نتائج استمارة الموظفين المكتبيين بمكتبة كلية الآداب ظهر المهراز / فاس.

أولاً : البيانات الشخصية :

الجدول 1 : جنس العاملين بالمكتبة الجامعية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
57,1	57,1	57,1	8	ذكر
100,0	42,9	42,9	6	أنثى
	100,0	100,0	14	المجموع

انطلاقاً من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (57.1%) من العينة المستجوبة هي ذكور، بينما نسبة (42.9%) منها تمثلها الإناث ،وهي نسبة قريبة من النصف مما يدل على أن المسؤولين أعطوا أهمية لتوظيف العنصر النسوي داخل المكتبة .

الجدول 2 : سن العاملين بالمكتبة الجامعية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	سنة 35-25
35,7	21,4	21,4	3	سنة 45-35
92,9	57,1	57,1	8	سنة 55-45
100,0	7,1	7,1	1	سنة فأكثر 55
	100,0	100,0	14	المجموع

يمكن تصنيف الفئات العمرية بالمكتبة الجامعية ظهر المهراز/فاس إلى أربع فئات كما يوضح ذلك الجدول أعلاه: الفئة الأولى يتراوح سنها ما بين (45 و 55) سنة بنسبة (57.1%)، الفئة الثانية سنها ما بين (35 و 45) سنة بنسبة (21.4%)، والفئة الثالثة سنها ما بين (25 و 35) سنة، بنسبة (14.3%) بينما الفئة الرابعة والأخيرة والتي مثلت نسبة (7.1%) فأنحصر سنها فوق (55) سنة، وهذا يظهر أن أكثر من نصف العينة المستجوبة قد تجاوزت الخامسة والأربعين، مما يرجح فرضية مراعاتهم لتجربة مكتبية المفروض أن تنعكس على جودة الخدمات التي يقدمونها للمرتفقين.

الجدول 3 : المؤهل العلمي للعاملين بالمكتبة الجامعية ظهر المهرارز /كلية الاداب

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	ابتدائي
14,3	7,1	7,1	1	اعدادي
28,6	14,3	14,3	2	ثانوي
35,7	7,1	7,1	1	تقني
100,0	64,3	64,3	9	عالي
	100,0	100,0	14	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن المؤهل العلمي للعاملين بالمكتبات متنوع ومتباين، إذ نجد أن نسبة (64.3%) من العينة المستجوبة قد أكدت بأنها حصلت على تكوين عال، في حين صرحت نسبة (14.3%) بأن مؤهلها العلمي، هو الثانوي بينما أشارت نسبة (7.1%) إلى أن مؤهلها تبعاً هو ابتدائي، إعدادي وتقني. وهذا أيضاً يركي ما قلته سابقاً وهو ضرورة انعكاس هذا التكوين على جودة الخدمات المقدمة.

الجدول 6: المسمى الوظيفي للعاملين بالمكتبة الجامعية ظهر المهرارز كلية الآداب

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	عون
35,7	28,6	28,6	4	تقني
42,9	7,1	7,1	1	المحافظة
50,0	7,1	7,1	1	رئيس مصلحة
92,9	42,9	42,9	6	متصرف
100,0	7,1	7,1	1	ملحقة تربوية
	100,0	100,0	14	المجموع

انطلاقاً من نتائج الجدول يتضح أن مكتبة الكلية تتوفر على : عون واحد وأربعة تقنيين، ومحافظ، ورئيس مصلحة، وست متصرفين، وملحق تربوي واحد لعدد كبير ومتزايد من الطلبة. مما يشي بعدم كفاية العنصر البشري لسد احتياجات المرتفقين المستجدة والملحة.

جدول 8: عدد سنوات عمل العاملين بالمكتبة الجامعية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	السنوات
100,0	100,0	100,0	14	أكثر من 12 سنة

من خلال الجدول يتضح أن نسبة (100%) من العينة المستجوبة صرحت بأنها عملت لأكثر من (12) سنة بالمكتبة وهذا دليل على أنها صارت عالمة بفنون علم المكتبات وخبائاه من خدمات ومنتجات. مما يجعلها أقدر على تلبية احتياجات المرتفقين فما صحة هذا الطرح؟

ثانيا : الموارد البشرية والثقافة التنظيمية

• الموارد البشرية

1-التدريب والتكوين:

الجدول 1: عدد الموظفين الرسميين داخل مكتبة كلية الآداب ظهر المهرز

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	6
28,6	21,4	21,4	3	7
35,7	7,1	7,1	1	8
100,0	64,3	64,3	9	10
	100,0	100,0	14	المجموع

الجدول 2: كيفية اختيار مكتبة كلية الآداب ظهر المهرز لموظفيها

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	ترقية داخلية
100,0	85,7	85,7	12	توظيف مباشر
	100,0	100,0	14	المجموع

من خلال الجدولين أعلاه (1 و 2) يتضح أن عدد الموظفين المكتبيين هو أربعة عشر موظفاً، وأن نسبة (85.7%) منهم اختيرت عن طريق التوظيف المباشر، بينما نسبة (14.3%) ثم توظيفها عن طريق الترقية الداخلية.

فهل تلقت هذه النسبة المهمة من الموظفين بشكل مباشر، تكويناً يخول لها القيام بالمهام المنوطة بها وتلبية احتياجات المرتفقين؟ أم أن تكوينها العالي دون المتخصص كفل لها ذلك ؟

الجدول رقم 3 : قضاء فترة تكوينية قبل شغل هذه الوظيفة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	الخضوع لتكوين قبلي
28,6	28,6	28,6	4	نعم
100,0	71,4	71,4	10	لا
	100,0	100,0	14	المجموع

الجدول رقم 4 : نوع التكوين القبلي

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	نوع التكوين القبلي
71,4	71,4	71,4	10	
78,6	7,1	7,1	1	الكفاءة المهنية
85,7	7,1	7,1	1	حراسة الأقسام
92,9	7,1	7,1	1	ترتيب المكتبة
100,0	7,1	7,1	1	علم المكتبات
	100,0	100,0	14	المجموع

لقد صرحت نسبة (71.4%) من العينة المستجوبة أنها لم تتلق أي تكوين قبل ولوجها عملها الحالي، بينما صرحت نسبة (28.6%) أنها حظيت بفترة تكوينية قبلية في إطار الكفاءة المهنية أو حراسة الأقسام أو ترتيب المكتبة أو علم المكتبات. وهذا يعني أن أكثر من ثلثي الموظفين لم يتلقوا أي تكوين يساعد على القيام بالمهام المنوطة بهم، مما يصعب العديد منها عليهم، الشيء الذي سينعكس سلباً على أدائهم المهني وبالتالي جودة الخدمة المقدمة.

الجدول رقم 5 : مدى التناسب بين التكوين القبلي وطبيعة العمل الحالي للموظف

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
15,4	15,4	14,3	2	نعم
84,6	69,2	64,3	9	لا
100,0	15,4	14,3	2	إلى حد ما
	100,0	92,9	13	المجموع
		7,1	1	القيمة المفقودة
		100,0	14	المجموع

فيما يخص هذا السؤال والمتضمن في الجدول الخامس .امتنتعت نسبة (7.1%) من العينة عن الإجابة، في حين صرحت نسبة (14.3%) أن التكوين الذي تلقته يتناسب مع طبيعة الأعمال المنوطة بها إلى حد ما. ليكون الحاصل أن (64.3%) من أصل العينة المستجوبة صرحت بعدم التناسب، بينما (28.6%) منها صرحت بتناسبها، هذا على اعتبار أن من صرحوا "بالى حد ما" هم موافقون.

الجدول رقم 6: المشاركة في دورات تكوينية ممولة من طرف الجامعة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	نعم
100,0	78,6	78,6	11	لا
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال يتضح أن نسبة (78.6%) من العينة قد صرحت بعدم مشاركتها في دورات تكوينية مولتها الجامعة على خلاف نسبة (21.4%) التي صرحت باستفادتها من هذا التكوين.

الجدول رقم 7: مدى إفادة هذه الدورات التكوينية في تطوير أساليب العمل

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	14,3	2	متوسطة الإفادة
100,0	33,3	7,1	1	غير مفيدة
	100,0	21,4	3	المجموع
		78,6	11	القيمة المفقودة
		100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال، امتنعت نسبة (78.6%) عن الإجابة وهي النسبة التي صرحت بعدم استفادتها من أي تكوين ممول من طرف الجامعة ، بينما أشارت نسبة (14.3%) أنها متوسطة الإفادة لتعلن نسبة (7.1%) أنها غير مفيدة. وهي نسبة (21.4%) التي صرحت في السؤال السابق بتلقيها للتكوين ، لكن الملاحظ هو أن نسبة الذين استفادوا هي (14.3%) وبالتالي أمكن القول أن نسبة من شاركوا في دورات تدريبية ممولة من طرف الجامعة، حسب معيار الاستفادة ،هي تلك النسبة فقط.

الجدول رقم 8 : عدد مرات التكوين ما بين 2015 و 2016

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	مرة
100,0	85,7	85,7	12	ولا مرة
	100,0	100,0	14	المجموع

هذا السؤال مرتبط بالسؤال المتضمن بالجدول السادس، ففي السؤال السابق صرحت نسبة (78.6%) بعدم مشاركتها في أي دورة تكوينية، بينما صرحت هنا نسبة (85.7%) بعدم مشاركتها في أي تدريب ما بين سنتي (2015 و 2016) في حين أعلنت نسبة (14.3%) أنها تلقتة لمرة واحدة. ويتضح من خلال السؤالين معا أن أكثر من ثلاثة أرباع العينة لم تتلق أي تكوين خصوصا في الفترة المحصورة بين (2015 و 2016) بل وحتى بداية 2017.

الجدول رقم 9: قدرات الموظفين في التعامل مع برامج الحاسوب

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	جيد جدا
35,7	28,6	28,6	4	جيد
64,3	28,6	28,6	4	لا بأس به
85,7	21,4	21,4	3	متوسط
100,0	14,3	14,3	2	ضعيف
	100,0	100,0	14	لمجموع

بخصوص هذا السؤال والمتضمن بالجدول أعلاه نجد أن نسبة (35.7%) من العينة المستجوبة صرحت بأن تعاملها مع برامج الحاسوب جيد أو جيد جداً، بينما صرحت نسبة (28.6%) بأن تعاملها لا بأس به، في حين أعلنت (21.4%) من العينة أنه متوسط و(14.3%) أنه ضعيف. وهذا يحتم ضرورة مراجعة التكوينات ونوعيتها خصوصاً مع تزايد استعمال التقنية داخل المكتبات.

الجدول رقم 10 : برامج الحاسوب التي يجيد المكتبيون استعمالها

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
30,8	30,8	28,6	4	Word
53,8	23,1	21,4	3	Excel
69,2	15,4	14,3	2	Access
76,9	7,7	7,1	1	BookWhere 2000
84,6	7,7	7,1	1	CDS/ISIS
100,0	15,4	14,3	2	PMB
	100,0	92,9	13	المجموع
		7,1	1	القيمة المفقودة
		100,0	14	المجموع

هذا السؤال مرتبط بالذي قبله فنسبة (64.3%) صرحت بقدرتها على التعامل الجيد واللا بأس به مع برامج الحاسوب. وسبق هذا السؤال لتوضيح البرامج التي تتقنها العينة وقد جاءت النتائج كالتالي : نسبة (30.8%) من العينة فقط من تتقن (word)، و(7.1%) من تتقن (Bookwhere2000)، نفس نسبة العينة السابقة تتقن (CDS/ISIS)، في حين أن (14.3%) من تتقن (PMB). أما عن (Excel) فنسبة

(23.1%) هي من تجيده وفيما يخص (Access) فنسبة (14.3%) فقط من تستخدمه.

وعليه يتضح أن نسبة (69.9%) تتقن (Access و Excel و Access) وأن (14.3%) تتقن (PMB) ليكون الحاصل هو أن نسبة (84.2%) تتقن أغلب البرامج المكتبية المستعملة، لكن هل تستفيد المكتبة من خبرات المكتبيين في إتقان هذه البرامج؟ أم أن هذا التصريح لا يعدو أن يكون استعراضاً لقدرات وهمية؟

2- الأنماط السلوكية :

الجدول رقم 1 : التزام الموظفين بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل داخل المكتبة ونظمه

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	موافق بشدة
78,6	57,1	57,1	8	موافق
100,0	21,4	21,4	3	محايد
	100,0	100,0	14	المجموع

أعلنت نسبة (78.6%) من العينة أنها موافقة أو موافقة بشدة على التزامها بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل داخل المكتبة ونظمه. بينما اختارت نسبة (21.4%) منها أن تعبر عن رأيها بالحياد. مما يمكن تفسيره بأنها ترى أن الموظفين أو بعضهم لا يلتزمون بالسلوكيات الإيجابية للعمل لداخل المكتبة.

الجدول 2 : تقديم الجامعة لموظفيها البرامج التدريبية اللازمة من أجل إتباع الأنماط السلوكية التي تعمل على تحقيق الكفاءة في العمل

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	موافق بشدة
21,4	14,3	14,3	2	موافق
50,0	28,6	28,6	4	محايد
78,6	28,6	28,6	4	غير موافق
100,0	21,4	21,4	3	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال أعلنت نسبة (21.4%) من العينة أنها موافقة أو موافقة بشدة على أن الجامعة تقدم لموظفيها البرامج التدريبية اللازمة من أجل إتباع الأنماط

السلوكية التي تعين على تحقيق الكفاءة والجودة في العمل، في حين أعلنت نسبة (50%) أنها غير موافقة و غير موافقة بشدة على ذلك، لتلتزم نسبة (28.6%) الحياد الذي يمكن تفسيره بعدم الموافقة.

وعليه فإن نسبة (78.6%) أكدت أن الجامعة لا تقدم أي برامج تدريبية فيما يخص تجويد الكفاءة في العمل، وهذه النسبة هي نفس النسبة التي صرحت في السؤال السادس من محور "الموارد البشرية" (المشاركة في دورات تكوينية ممولة من طرف الجامعة) بأنها لم تتلق أي تكوين ممول من طرف الجامعة، وهي نفس النسبة التي امتنعت عن الإجابة في السؤال الثامن من نفس المحور. إذ كيف ستحكم على إفادة دورات تكوينية لم تستفد منها أصلاً؟ !

الجدول رقم 3 : سعي الموظفين باستمرار نحو تطوير النمط السلوكي الذي يسهم في إنجاز المهام الوظيفية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
28,6	28,6	28,6	4	موافق بشدة
64,3	35,7	35,7	5	موافق
100,0	35,7	35,7	5	محايد
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال .صرحت نسبة (28.6%) أنها موافقة بشدة ،كذلك صرحت نسبة (35.7%) بالموافقة، لتلتزم نفس النسبة (35,7%) الحياد ،الذي يمكن تفسيره بعدم الموافقة لتكون نسبة (64.3%) موافقة على أن الموظفين يعملون على تطوير نمطهم السلوكي الذي يسهم في إنجاز مهامهم الوظيفية والمتصلة مباشرة بتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات أما (35.7%) فكانت غير موافقة على ذلك.

الجدول رقم 4: إتباع الموظفين للأنماط السلوكية التي تساهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
28,6	28,6	28,6	4	موافق بشدة
78,6	50,0	50,0	7	موافق
100,0	21,4	21,4	3	محايد
	100,0	100,0	14	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (78.6%) موافقة بشدة أو موافقة على أن الموظفين يتبعون الأنماط السلوكية التي تساهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب، بينما نسبة (21.4%) التزمت الحياد، الذي يمكن تفسيره بأنها غير موافقة. ومن نتائج الجدولين (3 و 4) يتضح أن الموظفين يلتزمون بما طلب منهم ويتبعون ما سطر في القوانين لكنهم لا يعملون على تطوير أنماطهم السلوكية التي تساهم في تجويد المهام الوظيفية ما يعني انعدام روح المبادرة الفردية والجماعية.

الجدول رقم 5: توفر المكتبة على آلية للحصول على مقترحات الموظفين العاملين وشكاويهم

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	موافق بشدة
42,9	28,6	28,6	4	موافق
57,1	14,3	14,3	2	محايد
78,6	21,4	21,4	3	غير موافق
100,0	21,4	21,4	3	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص مدى توفر المكتبة على آلية للحصول على مقترحات الموظفين العاملين وشكاويهم صرحت نسبة (42.9%) من العينة المستجوبة بالموافقة بينما صرحت نسبة (42.8%) بعدم الموافقة في حين التزمت (14.3%) الحياد والذي يفسر بعدم الموافقة.

وعليه تكون نسبة (42,9%) تقر بوجود الآلية بينما (42.8%) تنفيها، أما (14.3%) والتي التزمت الحياد المفسر بعدم الموافقة فيمكن إضافتها إلى النسبة الغير الموافقة ليكون الحاصل هو أن نسبة (57.1%) تنفي وجود آلية للحصول على مقترحات الموظفين أو شكاويهم.

3-الثقافة التنظيمية

الجدول 1 : نظرة إدارة الجامعة إلى العنصر البشري بأنه من أهم الموارد المتاحة في المكتبة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية التكرار	
14,3	14,3	2	موافق بشدة
35,7	21,4	3	موافق
64,3	28,6	4	محايد
85,7	21,4	3	غير موافق
100,0	14,3	2	غير موافق بشدة
	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال والمتضمن في الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (35.7%) موافقة أو موافقة بشدة، نفس النسبة أي (35.7%) صرحت بعدم الموافقة، لتبقى نسبة (28.6%) ملتزمة الحياد، هذا الحياد الذي يفسر بعدم الموافقة . وعليه فإن إدارة الجامعة لا تنظر إلى العنصر البشري أنه أهم عنصر متاح داخل المكتبة.

الجدول رقم 2:مدى وجود حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى إلى تطوير الإجراءات ونظم العمل

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية التكرار	
7,1	7,1	1	موافق بشدة
42,9	35,7	5	موافق
64,3	21,4	3	محايد
92,9	28,6	4	غير موافق
100,0	7,1	1	غير موافق بشدة
	100,0	14	المجموع

صرحت نسبة (42.9 %) من العينة المستجوبة بوجود حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى إلى تطوير إجراءات ونظم العمل، بينما صرحت نسبة (35.7%) أنها لا توجد، لتلتزم نسبة (28.6%) الحياد. فلما هذا التباين في

التصريحات لموظفين يعملون بنفس المؤسسة، ثم إن وجود هذه الحرية يجعل العمل أكثر مرونة وأدعى لروح الإبداع لما فيه مصلحة المكتبة. فهل يحس المرتفقون بذلك؟

الجدول رقم 3 : تقبل الموظفين للأعباء (الضغوط والمخاطر) من أجل مصلحة المكتبة وتطورها

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	موافق بشدة
85,7	64,3	64,3	9	موافق
100,0	14,3	14,3	2	محايد
	100,0	100,0	14	المجموع

تبين من الجدول أعلاه أن نسبة (85.7%) أقرت بتحمل الموظفين للأعباء من أجل مصلحة المكتبة وتطورها، سواء أكانت مخاطر أو ضغوطاً، بينما التزمت نسبة (14.3%) الحياد.

فإذا كان الموظفون كذلك، فهل يتحملون إكراه تعديل توقيت العمل لصالح المرتفقين؟.

الجدول رقم 4 : محافظة الموظفين على علاقات عمل طيبة تستند إلى مبدأ التعاون والتكامل في إنجاز المهام

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
50,0	50,0	50,0	7	موافق بشدة
92,9	42,9	42,9	6	موافق
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال صرحت نسبة (92.9%) بأنها تحافظ على علاقات عمل طيبة تستند إلى مبدأ التعاون في إنجاز المهام في حين لم توافق على ذلك نسبة (7.1%).

الجدول رقم 5 : توفر الموظفين على المهارة الكافية للتكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
28,6	28,6	28,6	4	موافق بشدة
78,6	50,0	50,0	7	موافق
92,9	14,3	14,3	2	محايد
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن نسبة (78.6%) توافق على ما ورد في السؤال، بينما نسبة (7.1%) لا توافق، في حين التزمت نسبة (14.3%) الحياد. مما يعني أن الغالبية العظمى تتقبل أي أسلوب إداري جديد يهدف إلى الرقي بالعمل المكتبي.

الجدول رقم 6: توفر الموظفين على الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	موافق بشدة
78,6	57,1	57,1	8	موافق
92,9	14,3	14,3	2	محايد
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

فيما يخص هذا السؤال يتضح أن نسبة (78.6%) توافق على أن الموظفين يتوفرون على الدافعية من أجل رفع أدائهم والزيادة في جودة الخدمة، بينما (7.1%) من العينة غير موافقة على ذلك . لتبقى نسبة (14.3%) منها تلتزم الحياد، وعليه فإن ثلاثة أرباع العينة صرحت بتوفر الموظفين على الدافعية المؤدية إلى الرفع من الأداء.

الجدول رقم 7 : قيام الموظفين بأداء المهام والواجبات دون إشراف أو مراقبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	موافق بشدة
92,9	71,4	71,4	10	موافق
100,0	7,1	7,1	1	محايد
	100,0	100,0	14	المجموع

لقد صرحت نسبة (92.9%) بالموافقة و الموافقة الشديدة على أنها تقوم بأداء المهام والواجبات المنوطة بها دون إشراف أو مراقبة. لتلتزم نسبة (7.1%) الحياد. فهل يعني ذلك قدرتها على مواجهة المشاكل التي تعن وإيجاد الحلول الناجعة لها دون الرجوع إلى باقي الأطراف ؟ أم أن القرارات المتخذة تكون آنية ولا تسهم في تجويد الخدمة مستقبلاً؟.

الجدول رقم 8: محافظة الموظفين على ممتلكات المكتبة ومقتنياتها

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
35,7	35,7	35,7	5	موافق بشدة
92,9	57,1	57,1	8	موافق
100,0	7,1	7,1	1	محايد
	100,0	100,0	14	المجموع

تتقاطع أجوبة العينة في هذا السؤال مع السؤال السابق، إذ أن نفس النسبة أي(92,9%) والتي صرحت بقيامها بأداء المهام المنوطة بها دون إشراف، أقرت أنها تحافظ على ممتلكات المكتبة ومقتنياتها، بينما التزمت دائماً نسبة (7.1%) الحياد، فإن كان الأمر كذلك فأين ذهبت العديد من الوثائق التي تطلب قصد الإعارة ولا يستجاب لطلبها إما لفقدها أو تمزقها وعدم صلاحيتها للإعارة؟ وأين ذهبت الحواسيب التي كان يستخدمها المرتفقون قصد استرجاع المعلومات و التعرف على مخزون المكتبة الوثائقي؟

الجدول رقم 9: اهتمام الموظفين بعامل الوقت في إنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية المحددة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	موافق بشدة
64,3	42,9	42,9	6	موافق
100,0	35,7	35,7	5	محايد
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال صرحت نسبة (64.3%) أنها موافقة إلى موافقة بشدة على اهتمام الموظفين بعامل الوقت بينما التزمت نسبة (35.7%) الحياد الذي يمكن تفسيره باللاموافقة .

الجدول رقم 10: التزام الموظفين المكتبيين بمواعيد العمل الرسمية حسب النظام الإداري المعتمد.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	موافق بشدة
92,9	71,4	71,4	10	موافق
100,0	7,1	7,1	1	محايد
	100,0	100,0	14	المجموع

كانت أجوبة العينة على هذا السؤال منطبقة مع أجوبة السؤال الثامن . إذ أن نسبة (92.9%) والتي صرحت بمحافضة الموظفين على ممتلكات المكتبة ،نفسها صرحت بالالتزام الموظفين بمواعيد العمل الرسمية ،لتلتزم دائما نسبة (7.1%) الحياد الذي يمكن تفسيره بالرفض.

ثالثا : الموارد المادية والبنى التحتية

1- الموارد المادية

الجدول رقم 1 : كفاية الميزانية المخصصة لسد حاجيات الصيانة والإصلاح و الاقتناء

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	نعم
85,7	78,6	78,6	11	لا
100,0	14,3	14,3	2	إلى حد ما
	100,0	100,0	14	المجموع

من خلال هذا الجدول يتضح أن نسبة (7.1%) فقط من العينة ترى كفاية الميزانية لسد حاجيات الإصلاح والاقتناء والصيانة، بينما نسبة (78.6%) أي أكثر من ثلاثة أرباعها ترى العكس في حين صرحت نسبة (14.3%) بأنها تكفي إلى حد ما . وعليه فإن الأغلبية المطلقة من عناصر العينة يؤكدون عدم كفاية هذه الميزانية.

الجدول رقم 2: عدد المراجع التي تم اقتنائها خلال الموسم الماضي

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	14	

الجدول رقم 3 القيمة الإجمالية لهذه المراجع

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	14	

لم تجب (100%) من العينة على هذا السؤال مما يعني أنها لا تملك معلومات فيما يخص المراجع التي تم اقتناؤها السنة الماضية، ولا معرفة لها أيضا بالقيمة الإجمالية لها. ومعنى هذا أنها لم تسهم في عملية التخطيط، بل وأنه لا اضطلاع لها على ما تم التخطيط له.

2-البنى التحتية

جدول رقم 1: الإسهام في التخطيط للمبنى

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	نعم
100,0	85,7	85,7	12	لا
	100,0	100,0	14	المجموع

إجابة عن هذا السؤال، صرحت نسبة (14.3) أنها أسهمت في التخطيط للمبنى عبر التعبير عن اقتراحاتهم، بينما أشارت نسبة (85.7%) أنها ما أسهمت أبدا في ذلك.

الجدول 2 : مطابقة المبنى والتجهيزات للمواصفات المحددة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	نعم
35,7	28,6	28,6	4	لا
100,0	64,3	64,3	9	إلى حد ما
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال صرحت نسبة (28.6%) أنه لا يوجد أي تطابق بين مبنى المكتبة والتجهيزات، وبين المواصفات المحددة. أما نسبة (7.1%) فترى وجود هذا التطابق، بينما نسبة (64,3%) ترى أن هذه المطابقة موجودة لكن إلى حد ما. بمعنى أنها غير راضية عن هذا التطابق وتطمح لتجويد المبنى و التجهيزات.

الجدول 3: تغطية تجهيزات المكتبة لاحتياجات المستخدمين

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	تماما
50,0	35,7	35,7	5	نوعا ما
85,7	35,7	35,7	5	قليلا
100,0	14,3	14,3	2	أبدا
	100,0	100,0	14	المجموع

لقد صرحت نسبة (14.3%) من العينة المستجوبة بأن التجهيزات المكتبية تغطي احتياجات المستخدمين تماما، بينما صرحت نسبة (35.7%) أنها تغطيها نوعا ما. ليكون الحاصل أن نسبة (50%) ترى أن التجهيزات تغطي احتياجات المستخدمين في حين ترى نسبة (35.7%) أنها تغطيها قليلا، أما نسبة (14,3%) فترى أنها لا تغطيها أبدا.

الجدول رقم 4: تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستفيدين من حيث الكم والشكل والنوع

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	تماما
71,4	64,3	64,3	9	نوعا ما
100,0	28,6	28,6	4	قليلا
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال صرحت نسبة (100%) من العينة أنها تغطي احتياجات المستفيدين كماً، وشكلاً ونوعاً، إلا أنها اختلفت في نسب هذه التغطية ف (7.1%) من العينة ترى أنها تغطية تامة، بينما (64.3%) رأت أنها تغطيها لكن نوعاً ما، في حين ارتأت نسبة (28.6%) أنها قليلة و تحتاج إلى مزيد من الدعم.

الجدول رقم 5: تقييم المكتبة من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	جيد
50,0	35,7	35,7	5	لا بأس بها
92,9	42,9	42,9	6	متواضع
100,0	7,1	7,1	1	ضعيف
	100,0	100,0	14	المجموع

الجدول رقم 6: قيمة مشتريات المكتبة من التكنولوجيا الجديدة للمعلومات خلال السنة الماضية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	14	0

بخصوص السؤالين أعلاه، صرحت نسبة (14,3%) أن اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات وتزويد المكتبة بها هو جيد، بينما رأت نسبة (35,7%) أنه لا بأس به، في حين صرحت نسبة (42,9%) أنه متواضع، أما نسبة (7,1%) فقد أجابت بأنه ضعيف، لكن المثير للانتباه هو أن نسبة (100%) من العينة صرحت بأنه لم يتم اقتناء أية تكنولوجيا جديدة خلال السنة الماضية، وهو ما يطرح سؤال الجودة والثبات فيها.

الجدول رقم 7 : تأثير مستوى البنية التحتية في الخدمات المقدمة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
85,7	85,7	85,7	12	نعم
92,9	7,1	7,1	1	لا
100,0	7,1	7,1	1	إلى حد ما
	100,0	100,0	14	المجموع

فيما يخص هذا السؤال ،صرحت نسبة (85,7%) بأن مستوى البنية التحتية يؤثر في الخدمات المقدمة، بينما نسبة (7.1%) صرحت بأنه يؤثر لكن إلى حد ما .
أي أنه ليس تأثيراً قوياً، في حين صرحت نفس النسبة (7.1%) أنها لا تؤثر ولم تصرح بأسباب أخرى لضعف الخدمة المكتبة.

رابعاً : السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير.

1-التخطيط

الجدول رقم 1: أهمية التخطيط

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
92,9	92,9	92,9	13	مهم جداً
100,0	7,1	7,1	1	اختياري
	100,0	100,0	14	المجموع

الجدول 2 : المسؤول عن التخطيط

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	العميد
57,1	50,0	50,0	7	المحافظ
64,3	7,1	7,1	1	رئيس قسم التخطيط
71,4	7,1	7,1	1	لا أعرف
100,0	28,6	28,6	4	المجموع
	100,0	100,0	14	

الجدول رقم 3 : طبيعة التخطيط

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	دوري
100,0	92,9	92,9	13	غير محدد
	100,0	100,0	14	المجموع

من خلال الجداول أعلاه (1 و 2 و 3) يتضح أن نسبة (92.9%) ترى أن التخطيط هو عملية مهمة جداً. بينما (7.1%) ترى أنه اختياري، كما صرحت (50%) من العينة أن العميد هو المسؤول عنه، بينما صرحت (28.6%) بأنها لا تعرف من هو هذا المسؤول. فيما أعوزت نسبة (7.1%) عملية التخطيط إلى كل من المحافظ أو رئيس قسم التخطيط، أما بخصوص سؤال طبيعة التخطيط فقط أعلنت نسبة (92.9%) من العينة أن التخطيط داخل المكتبة هو تخطيط غير محدد، وعليه يظهر أن نسبة مهمة لم تشارك في عمليات التخطيط لا من قريب ولا من بعيد، فهي لا تعرف لا أهميته، ولا من المسؤول عنه، ولا طبيعته.

الجدول رقم 4 : نوع التخطيط المفضل لدى المكتبين بكلية الآداب ظهر المهرار

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	قصير
57,1	42,9	42,9	6	متوسط
100,0	42,9	42,9	6	طويل
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال صرحت نسبة (42,9%) أنها تفضل التخطيط المتوسط أو الطويل فيما اختارت نسبة (14,3%) التخطيط القصير.

الجدول رقم 5 : تحديد أهداف المكتبة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	محددة
57,1	35,7	35,7	5	بحاجة إلى تحديد أكثر
100,0	42,9	42,9	6	غير محددة
	100,0	100,0	14	المجموع

الجدول رقم 6 : وجود استقلالية في مجال التخطيط

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
35,7	35,7	35,7	5	أحيانا
71,4	35,7	35,7	5	نادرا
100,0	28,6	28,6	4	أبدا
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص السؤالين المتضمنين في الجدول (5 و 6) يتضح أن (42,9%) من العينة ترى عدم تحديد أهداف المكتبة، بينما (35,7%) منها ترى أنها بحاجة إلى تحديد أكثر، فيما أعلنت نسبة (21,4%) أنها محددة.

أما بخصوص استقلالية هذا التخطيط فقد صرحت نسبة (28,6%) أنه لا وجود للاستقلالية، بينما صرحت (35,7%) بأنها موجودة، لكن نادرا ما تفعل. في حين أعلنت نفس النسبة (35,7%) أنها موجودة أحيانا.

الجدول رقم 7: الصعوبات التي تعترض عملية التخطيط.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
42,9	42,9	42,9	6	نقص المختصين
100,0	57,1	57,1	8	عدم استقلالية اتخاذ القرارات
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص صعوبات التخطيط. صرحت نسبة (57,1%) أن أهمها هي عدم الاستقلالية في اتخاذ القرارات، بينما أعوزت (42,9%) هذه الصعوبات إلى نقص المختصين.

الجدول رقم 8 : أهمية عملية التنظيم

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	14	مهمة جدا

الجدول رقم 9 : طبيعة عملية التنظيم

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
71,4	71,4	71,4	10	ارتجالية
100,0	28,6	28,6	4	تقوم على وسائل علمية في التدبير
	100,0	100,0	14	المجموع

فيما يخص هذا السؤال والمتضمن في الجدولين أعلاه، صرحت جل العينة (100%) أن عملية التنظيم مهمة جداً، لكنها ارتجالية وذلك بنسبة (71.4%) وأنها لا تقوم على وسائل علمية في التدبير وذلك بنسبة (28.6%).

الجدول رقم 10 : مشاركة الموظفين في المكتبة في عملية التخطيط

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	نعم
64,3	57,1	57,1	8	لا
100,0	35,7	35,7	5	إلى حد ما
	100,0	100,0	14	المجموع

الجدول رقم 11: تقييم الخدمات المكتبية اعتماداً على السياسة التدييرية الحالية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	جيدة
71,4	50,0	50,0	7	لا بأس بها
100,0	28,6	28,6	4	متوسطة
	100,0	100,0	14	المجموع

من خلال الجدولين (10 و 11) يتبين أن نسبة (57.1%) أي أكثر من النصف، تعلن عن عدم مشاركة الموظفين في عملية التخطيط بينما نسبة (35,7%) تعلن مشاركتها إلى حد ما، في حين صرحت نسبة (7.1%) أنهم يشاركون، وإن أضفنا نسبة من صرحوا بالي حد ما إلى نسبة من صرحوا بالمشاركة صارت نسبة (42.8%) قد أعلنت مشاركة الموظفين في عملية التخطيط مقابل (57.1%) أعلنت عدم المشاركة. أما بخصوص تقييم الخدمات فقد أبانت نسبة (50%) أنها لا بأس بها ونسبة (21.4%) أنها جيدة، بينما نسبة (28.6%) أنها متوسطة.

الجدول رقم 12 : الوسائل المستخدمة في تحديد المردودية وجودة الخدمات المقدمة/التقييم

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
85,7	85,7	85,7	12	ارتفاع مستوى الإعارة
92,9	7,1	7,1	1	التواصل
100,0	7,1	7,1	1	المجموع
	100,0	100,0	14	

بخصوص هذا الجدول صرحت نسبة (85.7%) أنها لا تقيم أداء المكتبة ولا الخدمات المقدمة لها بينما صرحت نسبة (7.1%) أنها تقيم أداءها انطلاقاً من ارتفاع نسبة الإعارة، نفس النسبة بينت أن تقييمها يكون بالتواصل مع المرتفقين.

الجدول رقم 13: وجود تناسق بين الوظائف والهيكل التنظيمي

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	موافق بشدة
42,9	35,7	35,7	5	موافق
85,7	42,9	42,9	6	محايد
100,0	14,3	14,3	2	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

بالنسبة لمدى وجود تناسق بين الوظائف وطبيعة الهيكل التنظيمي، صرحت نسبة (42.9%) بوجوده وأكدت على ذلك، بينما بينت نسبة (14.3%) أنها غير موافقة على وجوده، في حين التزمت نسبة (42.9%) الحياد، هذا الحياد المفسر إما بعدم وجود التناسق أصلاً أو أن هذا التناسق، ليس تناسقاً تاماً وفعالاً.

الجدول رقم 14: وضوح تخطيط السلطة الرسمية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	موافق
85,7	71,4	71,4	10	محايد
100,0	14,3	14,3	2	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال "وضوح التخطيط" صرحت نسبة (14.3%) بعدم وضوح هذا التخطيط. نفس النسبة (14,3%) صرحت بوضوحه، أما نسبة

(71.4%) فقط التزمت الحياد المفسر بعدم وضوح تخطيط السلطة الرسمية وضوحا مقنعا وكافيا.

الجدول رقم 15 : تميز هيكل الوحدة التي يعمل بها الموظف بالتصميم الجيد

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	موافق بشدة
50,0	42,9	42,9	6	موافق
92,9	42,9	42,9	6	محايد
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتبين أن نسبة (50%) من العينة صرحت بتميز هيكل الوحدة التي يعمل فيها الموظف بالتصميم الجيد، بينما نسبة (7.1%) صرحت بعدم جودته في حين التزمت نسبة (42.9%) الحياد.

الجدول رقم 16: تميز الهيكل التنظيمي للوحدة بالمرونة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	موافق بشدة
71,4	57,1°	57,1	8	موافق
92,9	21,4	21,4	3	محايد
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

الجدول رقم 17 : وجود درجة عالية من التداخل والازدواجية في الأعمال والوظائف

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	موافق بشدة
71,4	64,3	64,3	9	موافق
92,9	21,4	21,4	3	محايد
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

توضح نتائج الجدولين أعلاه أن نسبة (71.4%) تقر بتميز الهيكل التنظيمي لوحدها بالمرونة وكذا وجود درجة عالية من التداخل والازدواجية في الأعمال

والوظائف. بينما تخالفها نسبة (7,1%) الرأي، في حين التزمت نسبة (21,4%) الحياد.

الجدول رقم 18: مساعدة تقييم العمل المكتبي على تحقيق أهداف المكتبة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	موافق بشدة
64,3	50,0	50,0	7	موافق
85,7	21,4	21,4	3	محايد
100,0	14,3	14,3	2	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال صرحت نسبة (64,3) بأن تقييم العمل يؤدي إلى تحقيق الأهداف، بينما لم توافقها الرأي نسبة (14,3%) أما نسبة (21,4%) فقد اختارت أن تلتزم الحياد.

الجدول رقم 19 : توافق الهيكل التنظيمي للمكتبة مع طبيعتها ومهامها

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	موافق بشدة
50,0	35,7	35,7	5	موافق
85,7	35,7	35,7	5	محايد
100,0	14,3	14,3	2	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

يتضح من النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه أن نصف العينة ترى توافقاً بين هيكل المكتبة التنظيمي وطبيعتها ومهامها ،لتخالفها نسبة (14,3%) الرأي ،في حين التزمت الحياد نسبة (35,7%).

الجدول رقم 20: تناسب تخصصات العاملين بالمكتبة مع طبيعة وظائفهم ومهامها وواجباتها

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	موافق بشدة
35,7	28,6	28,6	4	موافق
57,1	21,4	21,4	3	محايد
100,0	42,9	42,9	6	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

فيما يخص هذا السؤال، أجابت نسبة (42,9%) بعدم موافقتها في حين وافقت نسبة (35,7%) لتلتزم الحياد نسبة (21,4%).

الجدول رقم 21 : وجود مستوى عال من الاتصالات والتعاون بين أجزاء الهيكل التنظيمي

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	موافق بشدة
50,0	35,7	35,7	5	موافق
64,3	14,3	14,3	2	محايد
100,0	35,7	35,7	5	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

جوابا على السؤال السابق، صرحت نصف العينة بوجود الاتصال والتعاون بين أجزاء الهيكل التنظيمي للمكتبة، في حين صرحت نسبة (35,7%) بعدم وجوده أما نسبة (14,3%) فقد اختارت الحياد.

2- الرضا الوظيفي

الجدول رقم 1 : غياب الموظفين عن العمل في حالات الضرورة فقط

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	موافق بشدة
85,7	64,3	64,3	9	موافق
92,9	7,1	7,1	1	محايد
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

الجدول رقم 2: رضا المكتبيين عن عملهم داخل المكتبة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	موافق بشدة
85,7	64,3	64,3	9	موافق
92,9	7,1	7,1	1	محايد
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

من خلال الجدولين أعلاه، تبين أن نسبة (85.7%) من العينة صرحت أن الموظفين المكتبيين لا يغيبون عن العمل إلا للضرورة وأنهم راضون عن العمل داخل المكتبة، بينما التزمت نسبة (7.1%) الحياد الذي يمكن تفسيره بعدم الموافقة كذلك فإن نفس النسبة لم توافق.

جدول رقم 3 : شعور الموظف أنه سعيد بوظيفته مقارنة بالآخرين

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
28,6	28,6	28,6	4	موافق بشدة
71,4	42,9	42,9	6	موافق
100,0	28,6	28,6	4	محايد
	100,0	100,0	14	المجموع

إجابة على السؤال أعلنت نسبة (71.4%) من العينة عن موافقتها أي أنها سعيدة بوظيفتها بينما نسبة (28.6%) أعلنت حيادها الذي يمكن تفسيره بعدم الرضا.

جدول رقم 4: تفضيل العمل في هذه المصلحة عن غيرها

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
35,7	35,7	35,7	5	موافق بشدة
85,7	50,0	50,0	7	موافق
100,0	14,3	14,3	2	محايد
	100,0	100,0	14	المجموع

عن تفضيل الموظفين العمل بمصلحتهم عما سواها ، فقد صرحت نسبة (85.7%) أنها موافقة بينما التزمت (14.3%) الحياد الذي يفسره بعدم الموافقة.

الجدول 5: تشجيع الموظفين الآخرين على العمل بهذه المصلحة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
28,6	28,6	28,6	4	موافق بشدة
71,4	42,9	42,9	6	موافق
92,9	21,4	21,4	3	محايد
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

فيما يتعلق بهذا السؤال، نلاحظ أن نسبة (71.4%) موافقة، بينما نسبة (21,4%) محايدة، في حين اختارت نسبة (7.1%) عدم الموافقة، وعليه فإن أغلبية الفئة المستجوبة تشجع الآخرين على العمل بمصلحتها لوجود امتيازات أو تحفيزات.

جدول رقم 6: عدم تفكير الموظف في ترك مصلحته

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
35,7	35,7	35,7	5	موافق بشدة
92,9	57,1	57,1	8	موافق
100,0	7,1	7,1	1	محايد
	100,0	100,0	14	المجموع

إن نسبة (92.9%) أعلنت عدم تفكيرها في ترك المصلحة التي تعمل بها، في حين التزمت نسبة (7.1%) الحياد، فكيف عدلت نسبة (7.1%) التي عبرت في السؤال السابق عن عدم تشجيعها الآخرين على العمل بمصلحتها عن رأيها في هذا السؤال؟ ولما عبرت نفس النسبة، وهي التي كانت محايدة في رأيها. إذ المنطق يقتضي

أنه إذا كان الموظف لا يشجع الآخرين على العمل بمصلحته فأكد أنه يفكر في تركها، ولو مجرد تفكير.

جدول رقم 7: وظيفتي ممتعة ولا تسبب لي أي مشكل

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
28,6	28,6	28,6	4	موافق بشدة
85,7	57,1	57,1	8	موافق
92,9	7,1	7,1	1	محايد
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

جدول رقم 8 : عدم إصابة الموظف بالإرهاق والإجهاد عند أداء وظيفته

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
35,7	35,7	35,7	5	موافق بشدة
85,7	50,0	50,0	7	موافق
100,0	14,3	14,3	2	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

من خلال الجدولين أعلاه يتبين أن نسبة (85.7%) موافقة على كون وظيفتها ممتعة وخالية من المشاكل، وأنها لا تصاب بالإرهاق والإجهاد عند أدائها مهامها الوظيفية، في حين أعلنت نسبة (7.1%) عن عدم موافقتها، لأن وظيفتها غير ممتعة ومجهدة، نفس النسبة التزمت الحياد. أما نسبة (14.3%) فقد صرحت بأنها تصاب بالإرهاق والإجهاد أثناء أداء وظيفتها.

وعليه يمكن الجزم أن الموظف إن كان مرتاحا في عمله فهو يخدم، وينتج، ويبدع. فهل الموظف المكتبي ينتج ويبدع في عمله، طالما صرحت نسبة مهمة منهم بأنها مرتاحة في عملها؟

جدول رقم 9: الوظيفة المكتبية الحالية للموظف حافلة بالتحديات

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	موافق بشدة
57,1	35,7	35,7	5	موافق
78,6	21,4	21,4	3	محايد
100,0	21,4	21,4	3	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال صرحت نسبة (57.1%) من العينة أنها موافقة، بينما صرحت (21.4%) منها بعدم موافقتها، في حين التزمت نفس النسبة الحياد. لتكون أغلبية العينة تشعر أن وظيفتها حافلة بالتحديات.

جدول رقم 10: رضا المكتبي عن عمله بالقسم الذي يشغله

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
35,7	35,7	35,7	5	موافق بشدة
85,7	50,0	50,0	7	موافق
92,9	7,1	7,1	1	محايد
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

لقد صرحت نسبة (85.7%) من العينة المستجوبة عن رضاها بعملها في حين التزمت نسبة (7.1%) الحياد، نفس النسبة صرحت بعدم موافقتها، لتكون جل العينة تقر برضاها الوظيفي.

الجدول رقم 11: تناسب دخل المكتبي مع مسؤولياته الحالية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	موافق بشدة
50,0	35,7	35,7	5	موافق
64,3	14,3	14,3	2	محايد
92,9	28,6	28,6	4	غير موافق
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	14	المجموع

إن نصف العينة المستجوبة صرحت بتناسب دخلها مع مسؤوليتها، بينما أكدت نسبة (35.7%) عدم تناسبه في حين التزمت (14.3%) منها الحياد المفسر بعدم الموافقة وعليه تكون نسبة (50%) غير موافقة مقابل نفس النسبة من الموافقين.

الجدول رقم 12 : راتب المكتبي كاف لعيش حياة كريمة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	موافق بشدة
50,0	28,6	28,6	4	موافق
64,3	14,3	14,3	2	محايد
85,7	21,4	21,4	3	غير موافق
100,0	14,3	14,3	2	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (50%) من العينة المستجوبة أنها موافقة على كون راتبها كاف لعيش حياة كريمة، بينما أعلنت نسبة (35.7%) عن عدم موافقتها. في حين التزمت نسبة (14.3%) الحياد.

الجدول رقم 13: شعور المكتبي أن راتبه لا يقل عن راتب نظرائه في الوظائف الأخرى

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	موافق بشدة
35,7	28,6	28,6	4	موافق
71,4	35,7	35,7	5	محايد
100,0	28,6	28,6	4	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

انطلاقاً من نتائج الجدول أعلاه، يظهر أن نسبة (35.7%) موافقة، أي أنها تشعر بالعدالة الاجتماعية فيما يخص راتبها، بينما نفس النسبة أعلنت حيادها في حين صرحت نسبة (28.6%) عن عدم موافقتها.

الجدول رقم 14: اتفاق المهنة مع الميولات الشخصية للمكتبي وقدرته

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	موافق بشدة
64,3	42,9	42,9	6	موافق
85,7	21,4	21,4	3	محايد
100,0	14,3	14,3	2	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

من خلال أجوبة العينة المستخلصة من الجدول أعلاه، يظهر لنا أن نسبة (64.3%) موافقة، ما يعني أن مهنتها تتفق مع ميولاتها بينما نسبة (14.3%) غير موافقة. في حين التزمت نسبة (21.4%) الحياد.

الجدول رقم 15 : رضا المكتبي عن الطريقة التي يدبر بها العمل في المكتبة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
28,6	28,6	28,6	4	موافق بشدة
85,7	57,1	57,1	8	موافق
92,9	7,1	7,1	1	محايد
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق
	100,0	100,0	14	المجموع

لقد صرحت نسبة (85.7%) عن رضاها فيما يخص الطريقة التي يدبر بها العمل المكتبي، في حين التزمت نسبة (7.1%) الحياد نفس النسبة صرحت بعدم رضاها.

الجدول 16: نيل المكتبي تحفيزا ماديا تقديرا لجهودي وتشجيعا لي

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	موافق بشدة
57,1	35,7	35,7	5	موافق
71,4	14,3	14,3	2	محايد
92,9	21,4	21,4	3	غير موافق
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (57,1%) من العينة المستجوبة أنها تنال تحفيزا ماديا، بينما صرحت نسبة (28.5%) بعدم نيلها التحفيز، في حين التزمت نسبة (14.3%) الحياد.

الجدول رقم 17 : نيل المكتبي تحفيزا معنويا تقديرا لجهودهم وتشجيعا لي

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,4	21,4	21,4	3	موافق بشدة
71,4	50,0	50,0	7	موافق
85,7	14,3	14,3	2	محايد
92,9	7,1	7,1	1	غير موافق
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	14	المجموع

جوابا على هذا السؤال، صرحت نسبة (71.4%) أنها تتال تحفيزا معنويا تشجيعا لها على المبادرة وزيادة الأداء الوظيفي، بينما صرحت نسبة (14.2%) أنها لم تتله. في حين التزمت نسبة (14.3%) الحياد.

والسؤال المطروح بالحاح هو : إن كانت هذه الفئة المهمة تتال تحفيزا معنويا فلما لا يظهر ذلك على جودة الخدمات المقدمة؟ أم أن نوع وطبيعة هذا التحفيز يحتاج إلى إعادة النظر؟

الجدول رقم 18 : إشراك المكتبيين في عمليات التوجيه للجودة و إعداد الخطط الإستراتيجية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,1	7,1	7,1	1	موافق بشدة
28,6	21,4	21,4	3	موافق
64,3	35,7	35,7	5	محايد
85,7	21,4	21,4	3	غير موافق
100,0	14,3	14,3	2	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	14	المجموع

أعلنت نسبة (28.6%) من العينة أنها تُشارك في عمليات التوجيه للجودة وإعداد الخطط، بينما بينت نسبة (35.7%) أنها لم تُشارك في ذلك، نفس النسبة (35.7%) اختارت الحياد.

الجدول رقم 19 : الاستفادة من أخطاء السنوات الماضية في التخطيط

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	موافق بشدة
35,7	21,4	21,4	3	موافق
71,4	35,7	35,7	5	محايد
92,9	21,4	21,4	3	غير موافق
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	14	المجموع

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (35.7%) من العينة المستجوبة موافقة، أي أنها تعلن استفادتها من أخطاء الماضي التخطيطية، بينما أعلنت نسبة (28.5%) أنها غير موافقة على ذلك، في حين التزمت نسبة (35.7%) الحياد الذي نفسره بعدم الموافقة .
وعليه فإن نسبة (64.2%) تشي بعدم الاستفادة من أخطاء السنوات الماضية في عملية التخطيط

الجدول رقم 20: التخطيط يغطي كافة أنشطة المكتبة ومقوماتها

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	موافق
71,4	57,1	57,1	8	محايد
92,9	21,4	21,4	3	غير موافق
100,0	7,1	7,1	1	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	14	المجموع

لقد تباينت أجوبة العينة بخصوص هذا السؤال، إذ أعلنت نسبة (14.3%) عن موافقتها، أي أن التخطيط يغطي كافة أنشطة المكتبة. في حين أعلنت نسبة (28.5%) عن عدم موافقتها، أما نسبة (57.1%) فقد التزمت الحياد، هذا الحياد الذي يمكن تفسيره بالتحفظ. أي أن التخطيط موجود لكن إما أنه غير فعال وناجع، أو أن العينة ليست على دراية بأهم مبادئه، أو أنه لا يغطي كافة أنشطة المكتبة.

خامسا : الخدمات والتكنولوجيا الحديثة

الجدول رقم 1 : مدى تحقق الأهداف المسطرة في عملية التخطيط قصد الاتجاه صوب الجودة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	نعم
57,1	42,9	42,9	6	لا
100,0	42,9	42,9	6	إلى حد ما
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال صرحت نسبة (14.3%) من العينة أنها تمكنت من تحقيق الأهداف المسطرة في عملية التخطيط وأنها تتجه صوب الجودة، بينما أعلنت نسبة (42.9%) أنها ليست كذلك، نفس النسبة أعلنت أنها تمكنت من ذلك إلى حد ما وعليه يكون اتجاه المكتبة صوب الجودة ما يزال غير واضح.

الجدول رقم 2 : تعبير المستفيدين عن رضاهم اتجاه الخدمات المكتبية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
64,3	64,3	64,3	9	نعم
78,6	14,3	14,3	2	لا
100,0	21,4	21,4	3	إلى حد ما
	100,0	100,0	14	المجموع

لقد صرحت نسبة (64,3%) من العينة أن المستفيدين يعبرون عن رضاهم اتجاه الخدمات المكتبية، بينما أظهرت نسبة (14.3%) منها عدم تعبيرهم عن ذلك، أي أنهم غير راضين عن الخدمات المقدمة لهم. في حين اعتبرت نسبة (21.4%) أنهم راضية إلى حد ما. وبذلك تكون نسبة (85.7%) قد صرحت برضا المستفيدين في حين صرحت نسبة (14.3%) بعدم رضاهم ، مما يعني أن المستفيدين من الخدمات المكتبية راضون عن الخدمات المقدمة لهم من وجهة نظر المكتبيين.

الجدول 3: نسبة رضا المستفيدين من الخدمات المكتبية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
28,6	28,6	28,6	4	أقل من 20%
35,7	7,1	7,1	1	30 %
78,6	42,9	42,9	6	50 %
85,7	7,1	7,1	1	60 %
92,9	7,1	7,1	1	70 %
100,0	7,1	7,1	1	أكثر من 70%
	100,0	100,0	14	المجموع

بعدما بين الموظفون المكتبيون رضا المستفيدين عن الخدمات المكتبية، صرحوا بنسب هذا الرضا، فنسبة (50%) من العينة أعلنت أن نسبة الرضا هي: (50%) بينما صرحت نسبة (7.1%) تباعا بأنها (60%)، (70%)؛ وأكثر من (70%)، في حين عبرت نسبة (28.6%) أنها أقل من (20%)، أما نسبة (30%) من الرضا فقد عبرت عنها نسبة (7.1%) من العينة وعلى اعتبار أن نسبة (50%) نسبة وسط فإن (35.7%) من العينة صرحت بأقل من (50%)، بينما نسبة (21.3%) قد صرحت بأكثر منها، مما يدل على تدني نسبة الرضا عن الخدمات المكتبية من وجهة نظر المكتبيين أنفسهم.

الجدول رقم 4: تقديم مطبوعات للمستفيدين من أجل اقتراح عناوين كتب قصد إدراجها ضمن قائمة المشتريات

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,3	14,3	14,3	2	نعم
78,6	64,3	64,3	9	لا
100,0	21,4	21,4	3	إلى حد ما
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (14.3%) من العينة المستجوبة أنها تقدم مطبوعات للمستفيدين قصد اقتراح عناوين وثائق يحتاجونها لتزويد المكتبة، بينما أبانت نسبة (21.4%) بأن هذا الاقتراح يكون إلى حد ما، في حين أعلنت نسبة (64.3%) أنها لم تتلق أي مطبوع.

والسؤال المطروح بإلحاح هو: كيف تكون فئة المستفيدين راضية عن الخدمات المقدمة وهي لا تسهم في تزويد المكتبة بما يحتاجونه من كتب ومراجع؟

الجدول رقم 5: اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
42,9	42,9	42,9	6	نعم
100,0	57,1	57,1	8	لا
	100,0	100,0	14	المجموع

إن نسبة (57.1%)، أي أكثر من نصف العينة، صرحت بأنها لا تقوم باقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب، بينما نسبة (42,9%) صرحت بإقدامها على هذه الخطوة.

الجدول رقم 6: هناك نقص في إقبال المستفيدين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
78,6	78,6	78,6	11	نعم
100,0	21,4	21,4	3	لا
	100,0	100,0	14	المجموع

لقد أظهرت نسبة (78.6%) من العينة أن هنالك نقصا في إقبال المستفيدين على المكتبة مقارنة بالسنوات المنصرمة، في حين بينت نسبة (21.4%) أنه لا يوجد أي نقص أو تراجع .

الجدول رقم 7: يعزى نقص إقبال المستفيدين إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
42,9	42,9	42,9	6	نعم
71,4	28,6	28,6	4	لا
100,0	28,6	28,6	4	إلى حد ما
	100,0	100,0	14	المجموع

هذا السؤال مرتبط تمام الارتباط بالذي قبله، إذ أن نسبة (71.5%) من العينة المستجوبة أوعزت سبب تراجع نسب المقبلين على المكتبة إلى انتشار التكنولوجيا، في حين صرحت نسبة (21.4%) أن سبب هذا التراجع ليس بالضرورة انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة.

الجدول رقم 8 : التكنولوجيا الحديثة بديل حقيقي للمكتبة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
50,0	50,0	50,0	7	نعم
100,0	50,0	50,0	7	لا
	100,0	100,0	14	المجموع

الجدول رقم 9 : توفر المكتبة على شراكات فيما يخص التبادل العلمي و الثقافي عبر الانترنت و شبكات الاتصال

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	14	لا

من خلال الجدولين أعلاه (8 و 9) يتضح أن العينة المستجوبة انقسمت قسمين: قسم اعتبر التكنولوجيا الحديثة بديلا حقيقيا للمكتبة، وقسم لم يعتبرها كذلك، لكن جل العينة أجمعت في الجدول (9) على عدم توفر المكتبة على شراكات فيما يخص التبادل العلمي والثقافي عبر الانترنت وشبكات الاتصال. مما يجعل القسم الأول ينضاف بالضرورة للقسم الثاني، وتكون التكنولوجيا ليست بديلا حقيقيا للمكتبة

الجدول رقم 10: توفر المكتبة علي الإعارة التعاونية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
35,7	35,7	35,7	5	نعم
100,0	64,3	64,3	9	لا
	100,0	100,0	14	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (35,7%) من العينة أن المكتبة تتوفر على الإعارة التعاونية، في حين صرحت نسبة (64,3%) أنها لا تتوفر عليها. فما هي الأسباب الكامنة وراء عدم توفر هذه الخدمة؟

الجدول رقم 11: قيام المكتبيين بدراسات تنبؤية لاحتياجات المستفيدين والمصادر التي يميلون إليها

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
42,9	42,9	42,9	6	نعم
100,0	57,1	57,1	8	لا
	100,0	100,0	14	المجموع

فيما يخص هذا السؤال، صرحت نسبة (42.9%) من العينة المستجوبة أنها لا تقوم بأية دراسة تنبؤية لاحتياجات المستفيدين. في حين صرحت نسبة (57.1%) أنها تقوم بها. فما هي آلية ذلك وكيف تعمل؟! !!

الجدول رقم 12: ارتباط المكتبة بشبكة الانترنت

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
57,1	57,1	57,1	8	نعم
100,0	42,9	42,9	6	لا
	100,0	100,0	14	المجموع

بالنسبة لهذا السؤال، فقد صرحت نسبة (57.1%) من العينة المستجوبة أن المكتبة مرتبطة بشبكة الانترنت، بينما صرحت نسبة (42.9%) أنها غير مرتبطة بها.

فما سبب هذا التضارب في الجواب بالنسبة للمكتبيين الذين هم، بالضرورة على دراية تامة بوجود الربط من عدمه؟.

المبحث الثاني : تحليل نتائج استمارة الموظفين المكتبيين بمكتبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية سايس.

أولا : البيانات الشخصية

الجدول 1 : جنس العاملين بالمكتبة الجامعية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	ذكر
100,0	33,3	33,3	1	أنثى
	100,0	100,0	3	المجموع

انطلاقاً من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (66.7%) من العينة المستوجبة هي ذكور، مقابل نسبة (33.3%) من الإناث، وهي نسبة أقل من النصف، فثلث العاملين بالمكتبة هم من العنصر النسوي مقابل الثلثين من العنصر الذكوري.

الجدول 2 : سن العاملين بالمكتبة الجامعية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	45-35 سنة
100,0	33,3	33,3	1	55-45 سنة
	100,0	100,0	3	المجموع

يتضح من خلال هذا الجدول أن الغالبية من العاملين بالمكتبة قيد الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (35 و 45 سنة)، وهم يمثلون الأغلبية وذلك بنسبة (66.7%) من إجمالي العينة، أي أكثر من النصف بكثير، مقابل (33.3%) للذين تتراوح أعمارهم ما بين (45 و 55 سنة). وهذا يعني أن الجامعة ستستفيد من خدمات هؤلاء العاملين لأكثر من (15) سنة قادمة، هذا إذا بقي نظام التقاعد على حاله أما إذا مدد فيستفيد لأكثر من (18) أو (20) سنة ما لم تكن لهؤلاء الموظفين فرص وظيفية أخرى وهذا الأمر يستدعي ضرورة تجويد الكفاءات المكتبية.

الجدول 3 : المؤهل العلمي للعاملين بالمكتبة الجامعية سايس.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	تقني
100,0	66,7	66,7	2	عالي
	100,0	100,0	3	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن العاملين بهذه المكتبة تتراوح مؤهلاتهم العلمية ما بين تقني وعالي، تقني بنسبة (33.3%)، وعالي بنسبة (66.7%) وهي نسبة تفوق النصف من إجمالي العينة. ولاشك أن هذا سيؤثر إيجاباً على الخدمة المكتبية.

الجدول 6 : المسمى الوظيفي للعاملين بالمكتبة الجامعية سايس.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	تقني
66,7	33,3	33,3	1	المحافظة
100,0	33,3	33,3	1	متصرف
	100,0	100,0	3	المجموع

انطلاقاً من نتائج الجدول، يتضح أن مكتبة الكلية تتوفر على: عون، تقني، ومحافظ، ومتصرف خريج كلية علوم الإعلام. وعليه فإن عددهم لا يتجاوز الثلاثة وهو عدد قاصر على تحقيق الجودة رغم قوة مؤهلاتهم.

الجدول 8 : عدد سنوات عمل العاملين بالمكتبة الجامعية سايس.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	أقل من 4 سنوات
66,7	33,3	33,3	1	من 8 إلى 12 سنة
100,0	33,3	33,3	1	أكثر من 12 سنة
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، يتبين أن نسبة (33.3%) من العينة قد عملت أقل من أربع سنوات بالمكتبة، بينما نفس النسبة قد شغلت منصبها الحالي (من 8 إلى 12 سنة)، أما الفئة الثالثة فلها أكثر من (12) سنة في عملها الحالي وهذا دليل على تنوع الخبرات. كذلك نستنتج أن موظفاً أُحيل للعمل منذ أقل من (4) سنوات فقط، فربما كانت المكتبة تعمل بموظفين اثنين قبل الأربع سنوات!!.

ثانيا : الموارد البشرية والثقافية التنظيمية

• الموارد البشرية :

1-التدريب والتكوين

الجدول 1: عدد الموظفين الرسميين داخل مكتبة كلية الآداب سايس.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	3

الجدول 2: كيفية اختيار مكتبة كلية الآداب سايس لموظفيها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	توظيف مباشر

الجدول 3 : قضاء فترة تكوينية قبل شغل هذه الوظيفة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	نعم
100,0	66,7	66,7	2	لا
	100,0	100,0	3	المجموع

الجدول 4 : نوع التكوين القبلي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	الاعلام
100,0	33,3	33,3	1	المجموع
	100,0	100,0	3	

الجدول 5 : مدى التناسب بين التكوين القبلي وطبيعة العمل الحالي للموظف.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	نعم
100,0	66,7	66,7	2	لا
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال الجداول أعلاه (1 و 2 و 3 و 4 و 5) يتضح أن عدد الموظفين المكتبيين لا يتجاوز الثلاثة ، وأن أغلبهم عين عن طريق التوظيف المباشر، وأن نسبة (66.6%) لم تقض أية فترة تكوينية قبل شغل وظيفتها الحالية، بينما صرحت نسبة (33.3%)، أنها حظيت بفترة تكوينية قبل العمل، إذ أنها الإطار الوحيد الحاصل على دبلوم إعلامي وأن هذا التكوين كان في إطار مقرر دراسي، وهي نفس الفئة التي صرحت بتناسب هذا التكوين مع طبيعة عملها الحالي.

الجدول 6 : المشاركة في دورات تكوينية ممولة من طرف الجامعة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	نعم
100,0	33,3	33,3	1	لا
	100,0	100,0	3	المجموع

يتضح من الجدول (6) أن نسبة (66.7%) من العينة المستجوبة صرحت بمشاركتها في دورات تكوينية ممولة من طرف الجامعة، بينما صرحت الفئة المتبقية (33.3%) أنها لم تشارك في أية دورة تكوينية.

الجدول 7 : مدى إفادة هذه الدورات التكوينية في تطوير أساليب العمل.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
50,0	50,0	33,3	1	مفيدة جدا
100,0	50,0	33,3	1	متوسطة الإفادة
	100,0	66,7	2	المجموع
		33,3	1	Missing System
		100,0	3	المجموع

هذا الجدول مرتبط بالذي قبله، فنسبة (66.6%) هي فقط من صرحت أنها تلقت تكويناً ممولاً من طرف الجامعة، وبالتالي فهذه النسبة تكون هنا هي العينة المستجوبة، كما صرحت نسبة (33.3%) منها أن التكوين الذي تلقتَه والذي مولته الجامعة كان

مفيدا جدا. وهنا أشير إلى تلك الفئة التي درست بكلية علوم الإعلام. بينما النسبة المتبقية (33.3%) الأخرى فقد صرحت أن هذه الدورات كانت متوسطة الإفادة.

الجدول 8 : عدد مرات التكوين ما بين 2015 و 2016 .

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	مرة
100,0	33,3	33,3	1	ولا مرة
	100,0	100,0	3	المجموع

هذا السؤال مرتبط بسؤال الجدول (6) : (المشاركة في دورات تكوينية ممولة من طرف الجامعة)، ففي السؤال السابق صرحت نسبة (66.7 %) أنها تقلت تكوينا وهي نفس النسبة التي صرحت هنا أيضا أنها تلقت هذا التكوين، لكن لمرة واحدة وذلك ما بين سنتي (2015 و 2016). بينما صرحت نسبة (33.3 %) أنها لم تتلقه ولو لمرة واحدة ما بين السنتين.

الجدول 9 : قدرات الموظفين في التعامل مع برامج الحاسوب.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	جيد
100,0	66,7	66,7	2	لا بأس به
	100,0	100,0	3	المجموع

فيما يخص هذا السؤال : مدى قدرة الموظفين المكتبيين على التعامل مع برامج الحاسوب، فقد صرحت نسبة (66.7%) بأن قدرتها لا بأس بها، بينما صرحت نسبة (33.3%) أنها جيدة .
وعليه فإن نسبة (100%) من العينة هي على معرفة، ولها قدرة على التعامل مع برامج الحاسوب.

الجدول 10 : برامج الحاسوب التي يجيد المكتبيون استعمالها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	Word
66,7	33,3	33,3	1	BookWhere 2000
100,0	33,3	33,3	1	CDS/ISIS
	100,0	100,0	3	المجموع

هذا الجدول مرتبط بالذي قبله، إذ أن نسبة (100%) أجابت بأنها تمتلك قدرة على التعامل مع الحاسوب، وهذا يستدعي أن تكون ملزمة بأغلب برامج الحاسوب التي يحتاجها التعامل المكتبي. إلا أنها صرحت بأنها تتقن فقط **Word**، **BookWhere**، **2000**، **CDS/ISIS**.

2- الأنماط السلوكية:

الجدول 1: التزام الموظفين بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل داخل المكتبة ونظمه.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق بشدة
100,0	33,3	33,3	1	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

صرحت نسبة (100%) من العينة المستجوبة أنها موافقة بشدة أو موافقة، كون الموظفين المكتبيين يلتزمون بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل ونظمه.

الجدول 2 : تقديم الجامعة لموظفيها البرامج التدريبية اللازمة من أجل إتباع الأنماط السلوكية التي تعمل على تحقيق الكفاءة في العمل.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق
100,0	33,3	33,3	1	غير موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن نسبة (66.7%) من العينة موافقة على كون الجامعة تقدم لموظفيها البرامج التدريبية اللازمة من أجل إتباع الأنماط السلوكية التي تحقق

الكفاءة في العمل. بينما صرحت نسبة (33.3%) أنها غير موافقة على ذلك. وهذا السؤال يتقاطع مع السؤال السادس والثامن بمحور "الموارد البشرية والثقافة التنظيمية"، جزء "الموارد البشرية، التدريب والتكوين"، حيث صرحت نسبة (66.6%) أنها قامت بدورات تكوينية ممولة من طرف الجامعة. وهي نفس النسبة التي صرحت بأنها استدعيت مرة واحدة للتكوين ما بين سنتي (2015 و 2016) وهي نفس النسبة، بل نفس الفئة، التي صرحت هنا أن الجامعة تقدم لموظفيها البرامج التدريبية اللازمة من أجل إتباع الأنماط السلوكية التي تعمل على تحقيق الجودة الوظيفية، مقابل نسبة (33.3%) من الغير الموافقين .

وهذا يشير إلى الجهود المبذولة، من طرف الجامعة، من أجل الرفع من كفاءة العنصر البشري داخل المكتبة.

الجدول 3 : سعي الموظفين نحو تطوير النمط السلوكي الذي يساهم في إنجاز المهام الوظيفية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	موافق بشدة

الجدول 4 : إتباع الموظفين للأنماط السلوكية التي تساهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	موافق بشدة

من خلال الجدولين أعلاه (3 و 4) يتضح أن نسبة (100%) من العينة المستجوبة قد صرحت بأنها تسعى باستمرار إلى تطوير النمط السلوكي الذي يساهم في إنجاز المهام الوظيفية. وهي نفس النسبة التي صرحت بأنها موافقة بشدة كون الموظفين المكتبيين يتبعون الأنماط السلوكية التي تساهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب. مما يعني وبالضرورة تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات المتصلة مباشرة بالمكتبيين كحسن استقبالهم وفهم احتياجاتهم والعمل على إشباعها.

الجدول 5 : توفر المكتبة علي آلية للحصول علي مقترحات الموظفين العاملين وشكاويهم.

	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية التراكمية
موافق بشدة	1	33,3	33,3	33,3
موافق	1	33,3	33,3	66,7
محايد	1	33,3	33,3	100,0
المجموع	3	100,0	100,0	

يتضح من الجدول أعلاه (5) أن نسبة (66.7%) من العينة المستجوبة صرحت أن المكتبة تتوفر على آلية للحصول على مقترحات العاملين وشكاويهم، وبالتالي الاستماع إلى كل ما من شأنه التأثير السلبي على أداء العاملين، ما يعني الرقي بمستوى الخدمة المكتبية. بينما صرحت بنسبة (33.3%) بالحياد. ونفسر هذا الحياد إما بأنها ليست على دراية بوجود هذه الآلية أو أنها غير مفعلة، مما يجعل وجودها وعدمه سيان.

3- الثقافة التنظيمية :

الجدول 1: نظرة إدارة الجامعة إلى العنصر البشري بأنه من الموارد المتاحة في المكتبة.

	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية التراكمية
موافق بشدة	1	33,3	33,3	33,3
موافق	1	33,3	33,3	66,7
محايد	1	33,3	33,3	100,0
المجموع	3	100,0	100,0	

بخصوص هذا السؤال، يتضح أن نسبة (66.7%) من العينة موافقة أو موافقة بشدة على أن الجامعة تنظر إلى العنصر البشري على أنه أهم مورد من موارد جودة الخدمات بالجامعة. بينما التزمت نسبة (33.3%) الحياد. وهذا يعني أنها لا تتفق على أن العنصر البشري هو قلب عملية التخطيط للجودة بالمكتبة، وبالتالي هو أهم الموارد المتاحة.

جدول 2 : وجود حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى إلى تطوير الإجراءات ونظم العمل.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق بشدة
100,0	33,3	33,3	1	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (100%) (66.7 موافقة + 33.3 موافقة بشدة) أنها موافقة على وجود حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى إلى تطوير الإجراءات ونظم العمل.

الجدول 3 : تقبل الموظفين للأعباء (الضغوط والمخاطر) من أجل مصلحة المكتبة وتطورها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق بشدة
100,0	66,7	66,7	2	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

يتبين من خلال الجدول، أن نسبة (100%) من العينة المستجوبة، تقر بأنها تقبل وتتقبل الأعباء المنوطة بها، وإن وصلت درجة المخاطر والضغوط. كل ذلك من أجل مصلحة المكتبة وتطورها. وهذا يجعلنا على يقين من تقبلهم أي إكراه مقابل الرقي بجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

الجدول 4 : محافظة الموظفين على علاقات عمل طيبة تستند إلى مبدأ التعاون والتكامل في إنجاز المهام.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	موافق بشدة

الجدول 5 : توفر الموظفين على المهارة الكافية للتكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق بشدة
100,0	66,7	66,7	2	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال الجدولين أعلاه (4 و 5) يتضح أن نسبة (100%) من العينة موافقة بشدة على أن الموظفين يحافظون على علاقات عمل طيبة تستند إلى مبدأ التعاون والتكامل في إنجاز المهام. نفس النسبة وافقت على أن الموظفين يتوفرون على المهارات الكافية للتكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة (66.7 موافقة بشدة و 33.3 % موافقة). وهذا يعني إمكانية تقبل الموظفين المكتبيين لأي أسلوب إداري جديد يهدف إلى الرقي بالعمل المكتبي وجودة خدماته.

الجدول 6 : توفر الموظفين على الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق بشدة
100,0	33,3	33,3	1	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

الجدول 7 : قيام الموظفين بأداء المهام والواجبات دون إشراف أو مراقبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق بشدة
100,0	33,3	33,3	1	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

الجدول 8 : محافظة الموظفين على ممتلكات المكتبة ومقتنياتها .

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	موافق بشدة

من خلال الجدولين (7 و 8) يتضح أن نسبة (100%) من العينة المستجوبة قد صرحت بمحافظه الموظفين على ممتلكات المكتبة ومنشأتها ، وهي نفس النسبة التي صرحت في الجدول (7) أنها موافقة أو موافقة بشدة، على كون الموظفين يقومون بأداء المهام المنوطة بهم، دون إشراف أو مراقبة، إذ تتوفر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية.

الجدول 9: اهتمام الموظفين بعامل الوقت في إنجاز المهام والواجبات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	موافق بشدة

الجدول 10 : التزام الموظفين المكتبيين بمواعيد العمل الرسمية حسب النظام الإداري المعتمد .

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق بشدة
100,0	33,3	33,3	1	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

بخصوص السؤالين المتضمنين في الجدولين (9 و 10) صرحت نسبة (100%) من العينة المستجوبة أنها تهتم بعامل الوقت في إنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية المحددة. وهي نفس النسبة التي عبرت بموافق بشدة (66.7%) أو موافق (33.3%) على التزامها بمواعيد العمل الرسمية حسب النظام الإداري المعتمد.

ثالثا: الموارد المادية والبني التحتية

1-الموارد المادية

الجدول 1 : كفاية الميزانية المخصصة لسد حاجيات الصيانة والإصلاح و الاقتناء.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	نعم
66,7	33,3	33,3	1	لا
100,0	33,3	33,3	1	إلى حد ما
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال هذا الجدول، يتضح أن العينة مستجوبة صرحت بثلاث أجوبة مختلفة بخصوص هذا السؤال، فقد أعلنت نسبة (33.3%) من العينة أن الميزانية المخصصة للمكتبة غير كافية لسد حاجياتها من صيانة وإصلاح وتزويد. نفس النسبة صرحت أنها كافية. بينما أجابت نفس النسبة أنها كافية إلى حد ما، لتكون النتيجة هي أن نسبة (66.7%) ترى أنها كافية بينما (33.3%) ترى أنها غير كافية.

الجدول 2 : عدد المراجع التي تم اقتناؤها خلال الموسم الماضي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	لم تجب
66,7	33,3	33,3	1	33000
100,0	33,3	33,3	1	400
	100,0	100,0	3	المجموع

لمعرفة عدد المراجع التي تم اقتناؤها خلال الموسم الماضي سيق هذا السؤال، فكانت الأجوبة متباينة، فنسبة (33.3%) لم تجب وبالتالي عبرت عن عدم معرفتها نفس النسبة بينت أنها في حدود (33000) وثيقة بينما عبرت النسبة المتبقية بأنها لم تتجاوز (400) وثيقة فكيف يكون هذا الاختلاف الصارخ بين عدد الوثائق المصرح باقتنائها من لدن من هم جميعا في الميدان؟.

الجدول 3 : القيمة الإجمالية لهذه المراجع.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار
100,0	100,0	100,0	3

يتضح من هذا الجدول أن نسبة (100%) من العينة المستجوبة لم تصرح بقيمة المراجع المقتناة مما يرجح إمكانية عدم معرفتها بها.

2-البنى التحتية

الجدول 1 : الإسهام في التخطيط للمبنى.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار
33,3	33,3	33,3	1
100,0	66,7	66,7	2
	100,0	100,0	3
			المجموع

لقد صرحت نسبة (66.7%) من العينة المستجوبة أنها لم تسهم في التخطيط للمبنى ولو عن طريق مقترحات، بينما أبرزت نسبة (33.3%) أنها ساهمت في ذلك.

الجدول رقم 2 مطابقة المبنى والتجهيزات للمواصفات المحددة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار
33,3	33,3	33,3	1
66,7	33,3	33,3	1
100,0	33,3	33,3	1
	100,0	100,0	3
			المجموع

من خلال هذا الجدول، يتضح أن ثلث العينة عبرت عن عدم مطابقة المبنى والتجهيزات للمواصفات المحددة، نفس النسبة عبرت عن مطابقتها لها. بينما أجابت النسبة الأخيرة أنها مطابقة إلى حد ما. لتكون النتيجة المعبر عنها: (33.3%) ترى عدم المطابقة و(66.7%) ترى مطابقتها للمواصفات المحددة.

الجدول 3 : تغطية تجهيزات المكتبة لاحتياجات المستفيدين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	تماما
100,0	66,7	66,7	2	نوعا ما
	100,0	100,0	3	المجموع

لقد صرحت نسبة (66.7%) من العينة المستجوبة بأن التجهيزات المكتبية تغطي احتياجات المستفيدين نوعا ما، بينما صرحت نسبة (33.3%) أنها تقي بها تماما. ليكون الحاصل من هذا السؤال أن التجهيزات المكتبية تقي و تغطي احتياجات المستفيدين بنسبة (100%).

الجدول 4 : تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستفيدين من حيث الكم والشكل

والنوع.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	نوعا ما

بخصوص هذا السؤال، جل العينة ترى أن المجموعة المكتبية تغطي احتياجات المستفيدين من حيث الكم و النوع الشكل، لكن نوعا ما. وفي ذلك تصريح ضمني على قصورها ولو جزئيا.

الجدول 5 : تقييم المكتبة من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	جيد
100,0	33,3	33,3	1	لا بأس بها
	100,0	100,0	3	المجموع

الجدول 6 : قيمة مشتريات المكتبة من التكنولوجيا الجديدة للمعلومات خلال السنة الماضية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	0

من خلال الجدولين أعلاه (5 و 6)، يتبين أن نسبة (66.7 %) من العينة المستجوبة ترى أن مقتنيات المكتبة من التكنولوجيا الجديدة جيد. وهي راضية عنها بينما نسبة (33.3%) ترى أنها لا بأس بها ليكون حاصل هذا السؤال هو: الرضا التام عن المقتنيات من التكنولوجيا الجديدة. لكن يوازي هذا الرضا تصريح العينة كلها بعدم اقتناء أي تكنولوجيا جديدة خلال السنة الماضية. وهو ما يطرح سؤال الجودة والاستمرار فيها.

الجدول 7 : تأثير مستوى البنية التحتية في الخدمات المقدمة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	نعم
100,0	33,3	33,3	1	إلى حد ما
	100,0	100,0	3	المجموع

جوابا على هذا السؤال فقد صرحت نسبة (66.7%) من العينة أن مستوى البنية التحتية يؤثر في الخدمات المقدمة، بينما عبرت نسبة (33.3%) أنها تؤثر في الخدمات المقدمة إلى حد ما. لتكون جل العينة بذلك متفقة على أن البنية التحتية تؤثر في الخدمات المقدمة إما إيجابا أو سلبا.

رابعاً : السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير.
1- التخطيط

الجدول 1 : أهمية التخطيط.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	مهم جداً

الجدول 2 : المسؤول عن التخطيط.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	العميد

الجدول 3 : طبيعة التخطيط .

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	غير محدد

الجدول أعلاه (1 و 2 و 3) توضح أن نسبة (100%) من العينة المدروسة ترى أن التخطيط عملية ضرورية و مهمة جداً، وأن العميد هو من يقوم بها، وأن التخطيط داخل المكتبة غير محدد، ليس بالآني ولا الدوري.

الجدول 4 : نوع التخطيط المفضل لدى المكتبيين بكلية الآداب سايس.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	متوسط
100,0	66,7	66,7	2	طويل
	100,0	100,0	3	المجموع

يتبين من الجدول أعلاه، أن نسبة (33.3%) من العينة المستجوبة تفضل التخطيط المتوسط، بينما (66.7%) منها تفضل الطويل .

الجدول 5 : تحديد أهداف المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	محددة

الجدول 6 : وجود استقلالية في مجال التخطيط.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	دائما
66,7	33,3	33,3	1	أحيانا
100,0	33,3	33,3	1	نادرا
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال الجدولين : (5و6) يتضح أن جل العينة تصرح بأن أهداف المكتبة محددة، لكنها اختلفت في نسبة الاستقلالية في مجال التخطيط، إذ صرحت نسبة (33.3%) أنها دائما مستقلة، بينما صرحت نفس النسبة أنها أحيانا مستقلة في حين أكدت النسبة المتبقية أنها نادرا ما تكون كذلك.

الجدول 7 : الصعوبات التي تعترض التخطيط.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	نقص المختصين
100,0	33,3	33,3	1	عدم استقلالية اتخاذ القرارات
	100,0	100,0	3	المجموع

بخصوص هذا السؤال، والذي تضمن الصعوبات المعترضة في عملية التخطيط والذي ضم ثلاث اختيارات هي : نقص المختصين و عدم الاستقلالية في اتخاذ القرارات ثم العشوائية في وضع المخططات فقد أجابت نسبة (66.7%) أن السبب يعزى إلى نقص المختصين، بينما صرحت نسبة (33.3%) أنه يعزى إلى عدم الاستقلالية في اتخاذ القرارات، في حين لم يصرح أحد بالعشوائية في التخطيط، لتكون الصعوبات التي تواجه التخطيط، تختصر في عاملين هما : **نقص المختصين وعدم استقلالية اتخاذ القرارات**. فكيف تكون الاستقلالية في التخطيط، وفي نفس الوقت نجد عدم الاستقلالية في اتخاذ القرارات أو نقص في المختصين ؟

جدول 8 : أهمية طبيعة التنظيم.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	مهمة جدا

جدول رقم 9: طبيعة أهمية التنظيم.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	تقوم على وسائل علمية في التدبير

بخصوص السؤالين المتضمنين بالجدولين (8 و 9)، أكدت جل العينة على أهمية التنظيم داخل المكتبة، كما أكدت على أن هذه العملية تقوم داخل المكتبة التي تعمل بها على وسائل علمية في التدبير.

الجدول 10 : مشاركة الموظفين المكتبيين في عملية التخطيط.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	نعم
100,0	33,3	33,3	1	إلى حد ما
	100,0	100,0	3	المجموع

الجدول 11 : تقييم الخدمات المكتبية اعتمادا على السياسة التدبيرية الحالية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	جيدة
100,0	66,7	66,7	2	لا بأس بها
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال الجدولين : (10 و 11) يتبين أن نسبة (66.6%) من العينة المدروسة قد صرحت بمشاركتها في عملية التخطيط بنوع من الوثوقية والتأكيد. بينما عبرت نسبة (33.3%) من العينة عن مشاركتها بنوع من التحفظ لتكون نتيجة السؤال: مشاركة جل الموظفين في عملية التخطيط لذلك قيموا الخدمات المقدمة بالاعتماد على السياسة التدبيرية الحالية بأنها جيدة بنسبة (33.3%) و لا بأس بها بنسبة (66.6%).

الجدول 12 : الوسائل المستخدمة في تحديد المردودية وجودة الخدمات المقدمة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	إحصائيات
100,0	66,7	66,7	2	إحصائيات
	100,0	100,0	3	المجموع

بخصوص هذا الجدول، فقد صرحت نسبة (33.3 %) من العينة المدروسة أنها لا تقيم أداء المكتبة ولا جودتها بينما صرحت نسبة (66.6%) أنها تستخدم الإحصائيات في عملية التقييم.

الجدول 13 : وجود تناسق بين الوظائف و الهيكل التنظيمي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق بشدة
66,7	33,3	33,3	1	موافق
100,0	33,3	33,3	1	محايد
	100,0	100,0	3	المجموع

بالنسبة لهذا السؤال، انقسمت العينة إلى فئتين: فئة موافقة بنسبة (66.7%) على وجود تناسق بين الوظائف والهيكل التنظيمي، وفئة مثلت النسبة المتبقية عبرت عن حيادها اتجاه هذا السؤال وهذا يعني أن ثلثي العينة تقر بوجود التناسق بين الوظائف و الهيكل التنظيمي.

الجدول 14 : وضوح تخطيط السلطة الرسمية .

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق
100,0	66,7	66,7	2	محايد
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال هذا الجدول يتبين لنا أن نسبة (66.7%) ليست على دراية بتخطيط السلطات الرسمية، وقد عبرت عن ذلك بعدم تصريحها بموقفها. بينما عبرت نسبة (33.3%) عن موافقتها على وضوح هذه السياسة. ويمكن تفسير هذا المعطى بأن أكثر من نصف العينة تحس بضبابية اتجاه عملية التخطيط.

الجدول 15 : جودة تصميم الوحدة التي يعمل فيها الموظفون المكتبيون.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق
100,0	33,3	33,3	1	محايد
	100,0	100,0	3	المجموع

جدول 16: تميز الهيكل التنظيمي للوحدة بالمرونة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	موافق

من خلال المعطيات أعلاه عبرت نسبة (66.7%) من العينة المدروسة عن اتسام الهيكل التنظيمي للقسم أو الوحدة التي تعمل فيها بجودة التصميم، بينما التزمت نسبة (33.3%) منها الحياد المفسر بعدم الموافقة. وعليه، فنسبة الثلثين صرحت بالموافقة والثلث بعدم الموافقة. كما أن جل هذه العينة أشارت إلى تميز الهيكل التنظيمي بالمرونة في أداء المهام والوظائف.

الجدول 17 : وجود درجة عالية من التداخل والازدواجية في الأعمال والوظائف.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق بشدة
100,0	66,7	66,7	2	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

يتضح من خلال الجدول التالي أن نسبة (100%) من العينة صرحت بوجود درجة عالية من التداخل والازدواجية في الأعمال والوظائف داخل المؤسسة.

جدول 18 : مساعدة تقييم العمل المكتبي على تحقيق الأهداف المكتبية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق بشدة
100,0	66,7	66,7	2	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

جل العينة المستجوبة موافقة على أن تقييم العمل المكتبي يساعد على تحقيق الأهداف المكتبية، وهذا تصريح ضمنى منها على ضرورة تبنيه والعمل وفق نتائجه.

الجدول 19 : توافق الهيكل التنظيمي للمكتبة مع طبيعتها ومهامها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق
100,0	33,3	33,3	1	محايد
	100,0	100,0	3	المجموع

بخصوص؟ هل؟ لصد؟ نسبة (66.7) بد؟؟؟ لهيكل؟ لتد؟ يمي للمكتبة مع؟ بيعة؟ لمكتبة؟ مهمامها، بينما ع؟؟ نسبة (33.3 %) ع؟؟ بها بالحيا؟. عليه فإ؟ ثلثي؟ لعينة م؟؟فة على ع؟؟؟؟؟ بد؟ هيكل؟ لمكتبة؟ لتد؟ يمي؟ بيعتها؟ مهمامها.

الجدول 20 : تناسب تخصصات العاملين بالمكتبة مع طبيعة وظائفهم ومهامها وواجباتها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق بشدة
66,7	33,3	33,3	1	موافق
100,0	33,3	33,3	1	محايد
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن نسبة (33.3 %) من العينة المستجوبة، موافقة بشدة أن على كون تخصصات العاملين المكتبيين تتناسب مع طبيعة وظائفهم والمهام المنوطة بهم. نفس النسبة عبرت عن موافقتها، لتكون نسبة (66.7%) عبرت عن الموافقة بينما عبرت نسبة 33.3% المتبقية عن حيادها.

الجدول 21 : وجود مستوى عال من الاتصالات والتعاون بين أجزاء الهيكل التنظيمي.

النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق بشدة
100,0	66,7	66,7	2	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

بالنسبة لهذا السؤال، والذي يبحث في مدى وجود مستوى عالٍ من الاتصالات والتعاون بين أجزاء الهيكل التنظيمي للمكتبة. عبرت نسبة (100%) من العينة عن

موافقتها (66.7% موافقة + 33.3 % موافقة بشدة). وعليه تكون جلا لعينة موافقة على وجود مستوى عال من الاتصالات والتعاون بين أجزاء الهيكل التنظيمي للمكتبة.

2-الرضا الوظيفي

الجدول 1: غياب الموظفين عن العمل في حالات الضرورة فقط.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق بشدة
100,0	33,3	33,3	1	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

الجدول 2 : رضا المكتبيين عن عملهم داخل المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق بشدة
100,0	33,3	33,3	1	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

الجدول 3 : شعور الموظف بأنه سعيد بوظيفته مقارنة بالآخرين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق بشدة
100,0	33,3	33,3	1	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال الجداول أعلاه: (1و2و3) عبرت نسبة (100%) من العينة المستجوبة عن رضاها عن عملها داخل المكتبة وأنها سعيدة بوظيفتها مقارنة مع الموظفين الآخرين وأنها لا تغيب عن عملها إلا في حالات الضرورة.

الجدول 4 : أفضل العمل في هذه المصلحة عن غيرها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق بشدة
66,7	33,3	33,3	1	موافق
100,0	33,3	33,3	1	محايد
	100,0	100,0	3	المجموع

بخصوص هذا السؤال، عبرت نسبة (33.3%) عن تفضيلها "بشدة" العمل بمصلحتها دون غيرها من المصالح. نفس النسبة عبرت عن تفضيلها لتكون نسبة (66.7%) من العينة تفضل عملها بالمصلحة المتواجدة فيها، مقابل (33.3%) من الذين التزموا الحياد. ومن خلال الاحتكاك معهم نفس هذا الحياد برغبتهم في تغيير المصلحة التي يعملون بها.

الجدول 5 : تشجيع الآخرين على العمل بهذه المصلحة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق بشدة
100,0	33,3	33,3	1	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

كان السؤال الموجه إلى المكتبي هنا هو: هل تشجع الآخرين على العمل بالمصلحة التي تشغل بها حالياً؟ فكانت الإجابة كالتالي: نسبة (66.7%) موافقة بشدة أي أنها تشجع على ذلك بشدة، بينما نسبة (33.3%) موافقة فقط، ليكون حاصل هذا السؤال هو أن المكتبيين يشجعون الآخرين على العمل بالمصلحة المتواجدين فيها مما يعني أنهم راضون بعملهم.

الجدول 6 : عدم تفكير الموظف في ترك مصلحته.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق بشدة
66,7	33,3	33,3	1	موافق
100,0	33,3	33,3	1	محايد
	100,0	100,0	3	المجموع

هذا السؤال مرتبط بالذي قبله، فقد رأينا أن نسبة (100%) تشجع الآخرين على العمل في المصلحة التي توجد بها بمعنى أنها راضية بالعمل هناك، لكن نجد أن نسبة (66.7%) : (33.3% موافقة و 33.3% موافقة بشدة)، هي فقط التي لا تفكر في

ترك المصلحة بمعنى أن نسبة الثلث المتبقي تفكر في ترك المصلحة التي تعمل بها، الشيء الذي يعني أنها غير راضية؟! ونتيجة هذا السؤال والسؤال السابق بينهما تناقض صارخ.

الجدول 7 : وظيفة المكتبي ممتعة ولا تسبب له أي مشكل.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق بشدة
100,0	33,3	33,3	1	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

الجدول 8 : عدم إصابة الموظف بالإرهاق والإجهاد عند أداء وظيفته.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق بشدة
100,0	33,3	33,3	1	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

الجدول 9 : الوظيفة المكتبية الحالية للموظف حافلة بالتحديات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق بشدة
100,0	66,7	66,7	2	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال الجداول أعلاه (7.8.9) يتبين أن نسبة (100%) من العينة المستجوبة بهذه المكتبة تحس أن وظيفتها ممتعة بدرجة كافية ولا تسبب أي مشكل، وأنها لا تصيبها بأدنى إرهاق أو إجهاد أثناء أدائها لعملها وأنها حافلة بالتحديات.

الجدول 10 : رضا المكتبي عن عمله بالقسم الذي يشغله.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق بشدة
100,0	33,3	33,3	1	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

نسبة (100%) راضية (66.7% موافقة بشدة + 33.3% موافقة) عن عملها بالقسم الذي تشغله. وهذا السؤال يتقاطع مع السؤال الرابع، والذي عبرت فيه نسبة (66.7%) عن تفضيلها العمل بالمصلحة التي تشتغل بها. والمفروض أن يعطي السؤالان معا نفس النتيجة وعليه فهناك نسبة تمثل الثلث غير راضية عن عملها، فما سبب عدم الرضا هذا؟ !

الجدول 11 : تناسب دخل المكتبي مع مسؤولياته الحالية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق بشدة
100,0	66,7	66,7	2	غير موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

بخصوص هذا السؤال، عبرت نسبة (33.3%) وهي نسبة تمثل الثلث، عن موافقتها الشديدة، بينما عبرت نسبة (66.7%) عن عدم موافقتها. وعليه، فإن نسبة الثلثين ترى عدم توافق وتناسب دخل المكتبيين مع مسؤولياتهم الحالية، أي أن ما يتقاضونه ماديا، يكاد لا يفي باحتياجاتهم

الجدول 12 : راتب المكتبي كاف لعيش حياة كريمة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق بشدة
66,7	33,3	33,3	1	غير موافق
100,0	33,3	33,3	1	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال الجدول، يتضح أن العينة المستجوبة انقسمت في إجابتها عن هذا السؤال إلى ثلاثة أقسام : نسبة الثلث ترى أن راتبها غير كاف بشدة لعيش حياة كريمة،

بينما يرى الثلث الآخر، أنه كاف جداً، في حين يرى الثلث الأخير أنه كاف فقط. وعليه تكون نسبة (66.7%) ترى كفايته بينما نسبة (33.3%) ترى عدمها.

الجدول 13: شعور المكتبي أن راتبه لا يقل عن راتب نظرائه في الوظائف الأخرى.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	غير موافق
100,0	33,3	33,3	1	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	3	المجموع

بخصوص هذا السؤال صرحت نسبة (66.7%) أنها تشعر أن راتبها يقل عن راتب نظرائها في وظائف أخرى، بينما صرحت نسبة (33.3%) أنها لا تشعر بذلك.

الجدول 14 : اتفاق المهنة مع الميولات الشخصية للمكتبي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق بشدة
100,0	66,7	66,7	2	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال أجوبة العينة المستخلصة من الجدول أعلاه، يتضح أن نسبة (66.7%) منها تقر أن ميولاتها وقدراتها تتفق مع واجباتها المهنية، بشدة بينما صرحت نسبة (33.3%) أنها تتفق معها فقط وعليه يمكن القول أن نسبة (100%) من العينة قد صرحت بالاتفاق والتناسب بين ميولاتها وقدراتها ومهنتها.

الجدول 15 : رضا المكتبي عن الطريقة التي يدبر بها العمل في هذه المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق بشدة
66,7	33,3	33,3	1	موافق
100,0	33,3	33,3	1	محايد
	100,0	100,0	3	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (66.7%) (33.3%) موافقة بشدة + 33.3% موافقة) بأنها راضية عن الطريقة التي يدبر بها العمل بالمكتبة، بينما صرحت نسبة (33.3%) بالحياد الذي يمكن تفسيره بعدم الرضا.

الجدول 16 : نيل المكتبي تحفيزا ماديا تقديرا لجهود وتشجيعا له.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	موافق

الجدول 17 : نيل المكتبي تحفيزا معنويا تقديرا لجهوده وتشجيعا له.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق بشدة
100,0	33,3	33,3	1	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

إجابة عن السؤالين المدرجين بالجدولين (16 و 17) أجابت نسبة (100%) من العينة المستجوبة أنها تنال تحفيزا ماديا ومعنويا تقديرا لمجهودها وتشجيعا لها قصد تحفيزها لتجويد الخدمة المكتبية.

الجدول 18 : إشراك المكتبيين في عمليات التوجيه للجودة و إعداد الخطط الإستراتيجية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	موافق بشدة
100,0	66,7	66,7	2	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن نسبة (100%) من العينة موافقة أو موافقة بشدة على كونها تشارك في عمليات التوجيه للجودة وإعداد الخطط الإستراتيجية وبذلك تقرر بمساهمتها في التخطيط للجودة.

الجدول 19 : الاستفادة من أخطاء السنوات الماضية في التخطيط.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق بشدة
100,0	33,3	33,3	1	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

الجدول 20 : التخطيط يغطي كافة أنشطة المكتبة ومقوماتها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	موافق بشدة
100,0	33,3	33,3	1	موافق
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال الجدولين أعلاه (19 و 20) يتضح أن نسبة (100%) من العينة المستجوبة قد صرحت بتعبيرها عن موافقتها أو موافقتها الشديدة على كونها تستفيد من أخطاء السنوات الماضية في التخطيط وأنه يغطي كافة أنشطة المكتبة ومقوماتها.

خامسا : الخدمات والتكنولوجيا الحديثة

الجدول 1 : تحقق الأهداف المسطرة في عملية التخطيط قصد الاتجاه صوب الجودة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	نعم
100,0	66,7	66,7	2	إلى حد ما
	100,0	100,0	3	المجموع

بخصوص هذا السؤال صرحت نسبة (66.7%) من العينة المستجوبة أنها تمكنت من تحقيق الأهداف المسطرة في عملية التخطيط وأنها تتجه صوب الجودة إلى حد ما، بينما صرحت نسبة (33.3%) أنها تمكنت من ذلك وأنها تتجه صوب الجودة لتكون النتيجة : تصريح العينة أن المكتبة تتجه صوب الجودة وذلك لتمكنها من تحقيق أهدافها المسطرة ولو جزئيا.

الجدول 2 : تعبير المستفيدين عن رضاهم عن الخدمات المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	نعم

الجدول 3 : نسبة رضا المستفيدين من الخدمات المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	60 %
100,0	66,7	66,7	2	أكثر من 70%
	100,0	100,0	3	المجموع

وجه السؤال المتضمن في الجدول (2) للمكتبيين قصد معرفة مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المكتبية المقدمة لهم، فكانت النتيجة كما يوضحها الجدول، نسبة (100%) من العينة المستجوبة صرحت أن المستفيدين راضون عما يقدم لهم من خدمات، هذا الرضا تراوحت نسبته أكثر من (70 %)، عبرت عنها (66.7%) من العينة المستجوبة و(60%) كما عبرت عنها (33.3%) منها. وهذا يعني تصريح المكتبيين برضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم بنسب مرتفعة ما بين (60 % و 70%). فما رأي المستفيدين في هذا التصريح وهذه النسب؟

الجدول 4 : تقديم مطبوعات للمستفيدين من أجل اقتراح بعض عناوين الكتب قصد إدراجها ضمن قائمة المشتريات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	نعم

الجدول 5: يتم اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	نعم
100,0	66,7	66,7	2	لا
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال الجدول (4) يتضح أن نسبة (100%) من العينة المستجوبة صرحت أنها تقدم مطبوعات للمستفيدين من أجل اقتراح الوثائق والمراجع التي يريدون أن توفرها المكتبة ، وبالتالي يتم إدراجها ضمن قائمة المشتريات في عملية التوريد، لكن الواضح أن المسؤولين عن المكتبة لا يهتمون بإدراج الكتب الرقمية، كما يوضح ذلك الجدول (5)، إذ نسبة (66.7 %) أوضحت أنه لا يتم اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحواسيب وعلى نقيض ذلك صرحت نسبة (33.3%) باقتنائها.

الجدول 6 : هناك نقص في إقبال المستفيدين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	نعم

الجدول 7 : يعزى هذا النقص إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	نعم

كما يوضح الجدولان (6 و 7)، صرحت نسبة (100%) من العينة المستجوبة أن عدد المستفيدين والمقبلين على الخدمات المكتبية عرف تراجعاً مقارنة مع السنوات الماضية، وقد أعوزت نفس النسبة السبب إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة.

الجدول 8 : التكنولوجيا الحديثة بديل حقيقي للمكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	1	نعم
66,7	33,3	33,3	1	لا
100,0	33,3	33,3	1	إلى حد ما
	100,0	100,0	3	المجموع

بعدما بينت العينة المستجوبة أن سبب نقص عدد المستفيدين من الخدمات المكتبية راجع إلى انتشار وسائل التكنولوجيا، سئلت عن مدى اعتبارها التكنولوجيا بديلاً حقيقياً للمكتبة، فأجابت نسبة (33.3 %) منها بنعم، ونفس النسبة بلا، بينما صرحت النسبة المتبقية بإلى حد ما وعليه تكون نسبة (66.7 %) (نعم، إلى حد ما) ترى أن التكنولوجيا الحديثة هي بديل حقيقي للمكتبة الجامعية.

الجدول 9 : توفر المكتبة على شراكات فيما يخص التبادل العلمي و الثقافي عبر الانترنت وشبكات الاتصال.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	نعم
100,0	33,3	33,3	1	لا
	100,0	100,0	3	المجموع

بخصوص هذا السؤال صرحت نسبة (66.7%) من العينة أن المكتبة تتوفر على شركات فيما يخص التبادل العلمي والثقافي عبر الانترنت وشبكات الاتصال. بينما صرحت نسبة (33.3%) أنها لا تتوفر عليها.

الجدول 10: توفر المكتبة على الإعارة التعاونية .

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	2	نعم
100,0	33,3	33,3	1	لا
	100,0	100,0	3	المجموع

من خلال هذا الجدول يتضح أن نسبة (66.7%) من العينة صرحت أن المكتبة لا تتوفر على خدمة الإعارة التعاونية، بينما عبرت نسبة (33.3%) أنها تتوفر عليها.

الجدول 11 : قيام المكتبيين بدراسات تنبؤية لاحتياجات المستفيدين و المصادر التي يميلون إليها .

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	نعم

الجدول 12: ارتباط المكتبة بشبكة الانترنت.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	3	نعم

بالنسبة للسؤالين المتضمنين بالجدولين (11 و 12)، صرحت نسبة (100%) من العينة المستجوبة أنها تقوم بدراسات تنبؤية لاحتياجات المستخدمين قصد تزويد المكتبة بها، كما صرحت أن المكتبة مرتبطة بشبكة الانترنت. فما مدى تناسب هذه التصريحات مع تصريحات المستخدمين؟

المبحث الثالث : تحليل نتائج استمارة الموظفين المكتبيين بكلية الطب والصيدلة فاس.

أولا : البيانات الشخصية

الجدول 1 : جنس العاملين بالمكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	4	ذكر
100,0	33,3	33,3	2	أنثى
	100,0	100,0	6	المجموع

إن نسبة تمثيلية العنصر النسوي داخل مكتبة الطب والصيدلة هو (33.3%) من مجموع العينة، مقابل (66,7%) للعنصر الذكوري، أي إن نسبة الثلث هي للنساء مقابل الثلثين للذكور. وهذه دعوة لإدماج أكثر للعنصر النسوي المؤهل داخل المكتبة.

الجدول 2 : سن العاملين بالمكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	35-25 سنة
100,0	83,3	83,3	5	45-35 سنة
	100,0	100,0	6	المجموع

يمكن تقيء الفئات العمرية بهذه المكتبة إلى فئتين : فئة يتراوح عمرها ما بين (25 و 35) سنة. وتمثل (16.7 %) وفئة يتراوح عمرها ما بين (35 و 45) سنة. ونسبتها (83.3%) والملاحظ أن هذه الفئة العمرية فئة شابة قادرة على العطاء الآني والمستقبلي.

الجدول 3 : المؤهل العلمي للعاملين بالمكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	6	عالي

الجدول 6 : المسمى الوظيفي للعاملين بالمكتبة الجامعية للطب والصيدلة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	تقني
33,3	16,7	16,7	1	رئيس مصلحة
100,0	66,7	66,7	4	متصرف
	100,0	100,0	6	المجموع

من خلال الجدولين أعلاه (3و6) يتضح أن المؤهل العلمي للعاملين بالمكتبة هو مؤهل عال، الأمر الذي سينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين، الذين هم فئة خاصة، وهي فئة الأطباء كما أن المكتبة تتوفر على تقني واحد، رئيس مصلحة وأربعة أعوان .

الجدول 8 : عدد سنوات عمل العاملين بالمكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	أقل من 4 سنوات
100,0	66,7	66,7	4	أكثر من 12 سنة
	100,0	100,0	6	المجموع

إن عدد سنوات عمل الموظفين المكتبيين تتراوح ما بين أقل من أربع سنوات وهي نسبة (33.3 %)، وأكثر من اثنتي عشرة سنة، وذلك بنسبة (66.7%)، وعليه فأكثر من نصف العينة قضت فترة مهمة داخل المكتبة مما سينعكس إيجاباً على خدماتها.

ثانيا : الموارد البشرية الثقافة التنظيمية

- الموارد البشرية

1-التدريب والتكوين

الجدول 1 : عدد الموظفين الرسميين داخل المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	6	6

الجدول 2 : كيفية اختيار المكتبة لموظفيها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	امتحانات مهنية
50,0	16,7	16,7	1	ترقية داخلية
100,0	50,0	50,0	3	توظيف مباشر
	100,0	100,0	6	المجموع

من خلال الجدولين أعلاه (1 و 2)، يتضح أن عدد موظفي المكتبة هم ستة. وقد تباينت طرق اختيارهم فنسبة (33.3%) التحقت بالمكتبة عن طريق الامتحانات المهنية، بينما نسبة (16.7) التحقت عن طريق الترقية الداخلية، في حين التحقت نسبة (50%) عن طريق التوظيف المباشر. وعليه يظهر أن نصف الموظفين ليسوا خرجي مركز أو معهد لعلوم الإعلام أو المكتبات.

الجدول 3 : قضاء فترة تكوينية قبل شغل هذه الوظيفة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	نعم
100,0	66,7	66,7	4	لا
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 4 : نوع التكوين القبلي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66.7	66.7	66.7	4	لا
100,0	33.3	33.3	2	علم المكتبات والاعلام
	100,0	100,0	6	المجموع

بخصوص سؤال التكوين القبلي فقد صرحت نسبة (33.3%) من العينة أنها تلقت تكويناً قُبلياً وهو يندرج ضمن تكوينها الأكاديمي (علوم الإعلام/علوم المكتبات). بينما صرحت نسبة (66.7%) أنها لم تتلق أية فترة تكوينية قُبلية.

الجدول 5 : تناسب التكوين وطبيعة العمل الحالي للموظف.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
25,0	25,0	16,7	1	نعم
100,0	75,0	50,0	3	لا
	100,0	66,7	4	المجموع
		33,3	2	القيمة المفقودة
		100,0	6	المجموع

لقد صرحت نسبة (16.7%) من العينة بـتناسب تكوينها القبلي وطبيعة عملها الحالي. بينما صرحت نسبة (50%) أنه لا يتناسب، في حين لم تجب نسبة (33.3%) عن السؤال والملاحظ هو أن نسبة (66.6%)، لم تتلق تكويناً و تصرح أنه لا يتلاءم مع طبيعة عملها الحالي، فقد كان حرياً بها ألا تجيب عن هذا السؤال إذ لا يمكن أن نقوم فـراغاً.

الجدول 6 : المشاركة في دورات تكوينية ممولة من طرف الجامعة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	نعم
100,0	66,7	66,7	4	لا
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 7 : إفادة هذه الدورات في تطوير أساليب العمل.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية التكرار	
50,0	50,0	16,7	1 مفيدة جدا
100,0	50,0	16,7	1 متوسطة الإفادة
	100,0	33,3	2 المجموع
		66,7	4 القيمة المفقودة
		100,0	6 المجموع

لقد صرحت نسبة (33,3%) أنها شاركت في دورات تكوينية ممولة من طرف الجامعة، وذلك بعد ولوجها عملها الحالي، أما نسبة (66,7%) فقد صرحت بعدم مشاركتها في أي تكوين، أما بخصوص سؤال مدى استفادة الموظفين من تلك التكوينات وانعكاساتها على تطوير أساليب العمل، فقد صرحت نسبة (16,7%) أنها مفيدة جدا، نفس النسبة صرحت بأنها مفيدة فقط في حين لم تجب نسبة (66,7%).

الجدول 8 : عدد مرات التكوين ما بين 2015 و 2016 .

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية التكرار	
33,3	33,3	33,3	2 مرة
100,0	66,7	66,7	4 ولا مرة
	100,0	100,0	6 المجموع

هذا السؤال مرتبط بالسؤال المتضمن في الجدول السادس. فقد صرحت نسبة (33,3%) أي نسبة الثلث، أنها تلقت تكوينا وهي نفس النسبة التي صرحت بأنها استدعيت لتدريب ما بين سنتي (2015 و 2016) لكن لمرة واحدة، بينما أعلنت نسبة الثلثين أنها ما استدعيت لتكوين في هاته الفترة ولو لمرة واحدة.

الجدول 9 : قدرات الموظفين في التعامل مع برامج الحاسوب.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية التكرار	
33,3	33,3	33,3	2 جيد جدا
66,7	33,3	33,3	2 جيد
83,3	16,7	16,7	1 لا بأس به
100,0	16,7	16,7	1 متوسط
	100,0	100,0	6 المجموع

بخصوص قدرات الموظفين في التعامل مع برامج الحاسوب، صرحت بنسبة (66,7%) أنها جيدة، نسبة (16,7%) صرحت أنها لا بأس بها، نفس النسبة صرحت

أنها متوسطة وعليه فنسبة (100%) من العينة تكون قد صرحت بإلمامها وتمكنها من التعامل مع برامج الحاسوب. فهل ينعكس ذلك على الخدمات المكتبية؟

الجدول 10 : البرامج التي يجيد المكتبيون استعمالها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	Excel
50,0	16,7	16,7	1	BookWhere 2000
66,7	16,7	16,7	1	CDS/ISIS
100,0	33,3	33,3	2	PMB
	100,0	100,0	6	المجموع

بعدما صرحت بنسبة (100%) من العينة المستجوبة بامتلاكها لمهارة التعامل مع الحاسوب، سئلت عن البرامج التي تجيد استعمالها، فصرحت نسبة (33.3%) أنها تجيد استخدام Excel، نفس النسبة صرحت أنها تجيد (PMB)، أما نسبة (16.7%) فقد صرحت أنها تجيد book where أو CDS / isis.

2- الأنماط السلوكية

الجدول 1 : التزام الموظفين بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل داخل المكتبة ونظمه.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	موافق بشدة
83,3	50,0	50,0	3	موافق
100,0	16,7	16,7	1	محايد
	100,0	100,0	6	المجموع

بخصوص هذا السؤال صرحت نسبة (83,3%) أن الموظفين يلتزمون بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل، بينما التزمت نسبة (16.7%) الحياد المفسر بعدم الموافقة.

الجدول 2 : تقديم الجامعة لموظفيها البرامج التدريبية اللازمة من أجل إتباع الأنماط السلوكية التي تعمل على تحقيق الكفاءة في العمل.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	موافق بشدة
50,0	33,3	33,3	2	موافق
100,0	50,0	50,0	3	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

لقد صرحت نسبة (50%) من العينة المستجوبة بأن الجامعة تقدم لموظفيها البرامج التدريبية اللازمة من أجل إتباع الأنماط السلوكية التي تحقق الكفاءة في العمل، نفس النسبة عبرت عن عدم موافقتها.

الجدول 3 : سعي الموظفين نحو تطوير النمط السلوكي الذي يسهم في إنجاز المهام الوظيفية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	موافق بشدة
83,3	66,7	66,7	4	موافق
100,0	16,7	16,7	1	محايد
	100,0	100,0	6	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة (83.3%) من العينة المستجوبة صرحت بأن الموظفين يعملون على تطوير نمطهم السلوكي الذي يسهم في إنجاز المهام الوظيفية، بينما التزمت نسبة (16.7%) الحياد المفسر بعدم الموافقة.

الجدول 4 : يتبع الموظفون الأنماط السلوكية التي تسهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	موافق بشدة
66,7	50,0	50,0	3	موافق
100,0	33,3	33,3	2	محايد
	100,0	100,0	6	المجموع

إن نسبة (66.7%) من العينة موافقة على كون الموظفين يتبعون الأنماط السلوكية التي تسهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب، بينما نسبة (33.3%) التزمت الحياد.

الجدول 5 : توفر المكتبة على آلية للحصول على مقترحات الموظفين العاملين وشكاويهم.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
50,0	50,0	50,0	3	موافق
66,7	16,7	16,7	1	محايد
83,3	16,7	16,7	1	غير موافق
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	6	المجموع

بخصوص هذا السؤال أعلنت نسبة (50%) من العينة المستجوبة أنها موافقة، أي أن المكتبة تتوفر على آلية للحصول على مقترحات العاملين وشكاويهم، بينما أعلنت نسبة (33.3%) أنها غير موافقة على ذلك في حين التزمت نسبة (16.7 %) الحياد.

3-الثقافة التنظيمية

الجدول 1 : نظرة إدارة الجامعة إلى العنصر البشري بأنه من أهم الموارد المتاحة في المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	موافق
83,3	50,0	50,0	3	محايد
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

كما بين الجدول أعلاه فإن نصف العينة المستجوبة التزمت الحياد فيما يخص هذا السؤال، بينما أعلنت نسبة (33.3 %) من العينة موافقتها في حين عبرت نسبة (16.7%) عن عدم الموافقة.

الجدول 2 : وجود حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى إلى تطوير الإجراءات ونظم العمل.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	4	موافق
100,0	33,3	33,3	2	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

لقد أشارت نسبة (66.7%) إلى وجود حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسهم في تطوير الأداء المهني، في حين صرحت نسبة (33.3%) بعدم وجوده.

الجدول 3 : تقبل الموظفون للأعباء (الضغوط والمخاطر) من أجل مصلحة المكتبة وتطويرها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	موافق
100,0	16,7	16,7	1	محايد
	100,0	100,0	6	المجموع

فيما يخص تقبل الأعباء من أجل تطور المكتبة، صرحت نسبة (83.3%) عن موافقتها، أي تحمل الموظفين لها، بينما التزمت نسبة (16.7%) الحياد.

الجدول 4 : محافظة الموظفين على علاقات عمل طيبة تستند إلى مبدأ التعاون والتكامل في إنجاز المهام.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
50,0	50,0	50,0	3	موافق بشدة
66,7	16,7	16,7	1	موافق
100,0	33,3	33,3	2	محايد
	100,0	100,0	6	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (66.7%) من العينة بالموافقة، بينما التزمت نسبة (33.3%) الحياد المفسر بعدم الموافقة.

الجدول 5 : توفر الموظفين على المهارة الكافية للتكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	موافق بشدة
50,0	33,3	33,3	2	موافق
83,3	33,3	33,3	2	محايد
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

أعلنت نسبة (50%) من العينة المستجوبة أن الموظفين يتوفرون على المهارة الكافية للتكيف مع المتغيرات، بينما أعلنت نسبة (16.7%) عن عدم موافقتها، في حين التزمت نسبة (33.3%) الحياد.

الجدول 6 : توفر الموظفين على الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
50,0	50,0	50,0	3	موافق
100,0	50,0	50,0	3	محايد
	100,0	100,0	6	المجموع

في هذا السؤال، انقسمت العينة قسمين: قسم موافق، وقسم محايد، ونفسر هذا الحياد بتفسيرين: إما عدم وجود الدافعية والتحرز من إعلان ذلك، أو أنها موجودة لكنها لا تسهم في الرفع من مستوى الأداء، وبالتالي جودة الخدمة لوجود عوائق أخرى.

الجدول 7 : قيام الموظفين بأداء المهام والواجبات دون إشراف أو مراقبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	4	موافق
100,0	33,3	33,3	2	محايد
	100,0	100,0	6	المجموع

بخصوص قيام الموظفين بأداء المهام والواجبات المنوطة بهم دون إشراف أو مراقبة، صرحت نسبة (66.7%) من العينة المستجوبة أنها موافقة، بينما التزمت نسبة (33.3%) الحياد.

الجدول 8 : محافظة الموظفين على ممتلكات المكتبة ومقتنياتها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	موافق
100,0	16,7	16,7	1	محايد
	100,0	100,0	6	المجموع

أعلنت نسبة (83.3%) من العينة المستجوبة أنها تحافظ على المكتبة ومقتنياتها في حين التزمت نسبة (16.7%) الحياد.

الجدول 9 : اهتمام الموظفين بعامل الوقت في إنجاز المهام والواجبات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	موافق
100,0	66,7	66,7	4	محايد
	100,0	100,0	6	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (33.3%) من العينة باهتمام الموظفين بعامل الوقت أثناء إنجاز مهامهم، بينما التزمت نسبة (66%) منها الحياد.

الجدول 10 : التزام الموظفين المكتبيين بمواعيد العمل الرسمية حسب النظام الإداري المعتمد.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	موافق
83,3	50,0	50,0	3	محايد
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

من خلال نتائج السؤال والمتضمنة بالجدول أعلاه، أكدت نسبة (33.3%) على التزام الموظفين بمواعيد العمل الرسمية، بينما صرحت نسبة (16.7%) بعدم التزامها، في حين التزمت نسبة النصف الحياد.

ثالثا : الموارد المادية والبنى التحتية

1-الموارد المالية :

الجدول 1 : كفاية الميزانية المخصصة لسد حاجيات الصيانة والإصلاح والاقتناء.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	لا أعلم
100,0	16,7	16,7	1	60 مليون
	100,0	100,0	6	المجموع

بخصوص هذا السؤال والمتعلق بمدى كفاية الميزانية المخصصة للمكتبة صرحت نسبة (83.3%) أنها كافية، في حين صرحت نسبة (16.7%) أنها غير كافية.

الجدول 2 : عدد المراجع التي تم اقتناؤها خلال الموسم الماضي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	300 مرجع
100,0	16,7	16,7	1	
	100,0	100,0	6	المجموع

لمعرفة عدد المراجع التي تم اقتناؤها خلال السنة الماضية سيق هذا السؤال، فكانت الأجوبة محصورة في نمطين : (83.3%) لم تجب ونفسر ذلك بعدم معرفتها لعدد هذه المراجع، ونسبة (16.7%) أجابت بأنها (300) مرجع.

الجدول 3 : القيمة الإجمالية لهذه المراجع.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	لا أعلم
100,0	16,7	16,7	1	25 مليون
	100,0	100,0	6	المجموع

هذا السؤال مرتبط بالذي قبله، فنسبة (16.7%) التي صرحت بأن عدد المراجع المقتناة هي (300) مرجع هي النسبة التي صرحت أن قيمة هذه المراجع الإجمالية 25 مليون سنتيم.

2-البنى التحتية

الجدول 1 : الإسهام في التخطيط للمبنى.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	نعم
100,0	83,3	83,3	5	لا
	100,0	100,0	6	المجموع

فيما يخص هذا السؤال، صرحت نسبة (16.7%) أنها ساهمت في التخطيط لمبنى الكلية، بينما صرحت نسبة (83.3%) أنها لم تسهم في ذلك.

الجدول 2 : مطابقة المبنى والتجهيزات للمواصفات المحددة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	6	إلى حد ما

بخصوص هذا السؤال، صرحت جل العينة بمطابقة المبنى والتجهيزات للمواصفات المحددة، لكن ليس مطابقة تامة بل إلى حد ما، وهو ما يشي بتطلع هذه الفئة لمزيد من تجويد فضاء المكتبة وتجهيزاتها.

الجدول 3 : تغطية تجهيزات المكتبة لاحتياجات المستفيدين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	تماما
83,3	66,7	66,7	4	نوعا ما
100,0	16,7	16,7	1	قليلا
	100,0	100,0	6	المجموع

لقد أجابت العينة عن هذا السؤال بأن التجهيزات تغطي احتياجات المستفيدين من خدمات المكتبة كما ونوعا وشكلا، إلا أنها اختلفت في نسبة هذه التغطية ف (16,7%) ترى أنها تغطية تامة، بينما نسبة (16,7%) ترى أنها قليلة، في حين رأت نسبة (66,7%) أنها تغطي هذه الاحتياجات لكن نوعا ما.

الجدول 4 : تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستفيدين كما وشكلا ونوعا.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	تماما
83,3	66,7	66,7	4	نوعا ما
100,0	16,7	16,7	1	قليلا
	100,0	100,0	6	المجموع

بخصوص هذا السؤال والذي كان الهدف منه التحقق من مدى تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستفيدين كما وشكلا ونوعا. جاءت نتائجه متوافقة مع السؤال الذي قبله، فنسبة (16,7%) ترى أنها تغطية تامة، نفس النسبة ترى أنها تغطية قليلة، في حين رأت نسبة (66.7%) أنها تغطي هذه الاحتياجات لكن نوعا ما.

الجدول 5 : تقييم المكتبة من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	جيد
66,7	50,0	50,0	3	لا بأس بها
83,3	16,7	16,7	1	متواضع
100,0	16,7	16,7	1	ضعيف
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 6 : قيمة مشتريات المكتبة من التكنولوجيا الجديدة للمعلومات خلال السنة الماضية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	6	0

كما يتضح من نتائج الجدولين أعلاه فإن نسبة (16.7%) من العينة المستجوبة صرحت بأن تقييمها لاقتناء تكنولوجيا المعلومات وتزويد المكتبة بها جيد، بينما نسبة (50%) منها صرحت أنه لا بأس به، في حين صرحت نسبة (16.7%) أنه متواضع، نفس النسبة صرحت أنه ضعيف، والمثير للانتباه هي نتائج الجدول (6) إذ أن جل العينة بينت أنه لم يتم اقتناء أي تكنولوجيا جديدة خلال السنة الماضية، وهو ما يطرح تساؤلات عدة حول تقييم المكتبة من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة و جودة الخدمة أو تجويدها مستقبلا.

الجدول 7 : تأثير مستوى البنية التحتية في الخدمات المقدمة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
50,0	50,0	50,0	3	نعم
100,0	50,0	50,0	3	إلى حد ما
	100,0	100,0	6	المجموع

لقد صرحت جل العينة المستجوبة بأن مستوى البنية التحتية يؤثر في الخدمات المقدمة إلا أن نصفها صرح بأنه يؤثر تماما بينما النصف الآخر صرح بأنه يؤثر إلى حد ما.

رابعاً : السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير

1-التخطيط

الجدول 1 : أهمية التخطيط.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	6	مهم جداً

الجدول 2 : المسؤول عن التخطيط.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	6	العميد

الجدول 3: طبيعة التخطيط .

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	دوري
100,0	83,3	83,3	5	غير محدد
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 4 : نوع التخطيط المفضل لدى المكتبيين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	6	متوسط

من خلال الجداول أعلاه (1 و 2 و 3 و 4) يتضح أن مجموع العينة المستجوبة ترى أن التخطيط مهم جدا وأن العميد هو من يقوم به، ولما سألت الباحثة عن طبيعة هذا التخطيط صرحت نسبة (83.3%) أنه غير محدد في حين بينت نسبة (16.7%) أنه دوري، وقد أكدت جل العينة أنها تفضل التخطيط المتوسط.

الجدول 5 : تحديد أهداف المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	محددة
100,0	83,3	83,3	5	بحاجة إلى تحديد أكثر
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 6 : وجود استقلالية في مجال التخطيط.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	دائما
50,0	33,3	33,3	2	نادرا
100,0	50,0	50,0	3	أبدا
	100,0	100,0	6	المجموع

فيما يخص أهداف المكتبة، صرحت نسبة (83.3%)، أنها تحتاج إلى تحديد أكثر، بينما صرحت نسبة (16.7%) أنها محددة، أما فيما يخص وجود استقلالية في مجال التخطيط فقد بينت نسبة (50%) من العينة أنه لا وجود للاستقلالية، في حين صرحت نسبة (33.3%) أنها موجودة لكن نادرا ما تفعل، أما نسبة (16.7%) فأكدت وجودها في مجال التخطيط.

الجدول 7 : الصعوبات التي تعترض التخطيط.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
50,0	50,0	50,0	3	نقص المختصين
100,0	50,0	50,0	3	عدم استقلالية اتخاذ القرارات
	100,0	100,0	6	المجموع

بخصوص عراقيل وصعوبات عملية التخطيط فقد أرجعتها نسبة (50%) من العينة إلى نقص المختصين، بينما عزتها النسبة المتبقية إلى عدم استقلالية اتخاذ القرارات.

الجدول 8 : أهمية عملية التنظيم.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	6	مهمة جدا

الجدول 9 : طبيعة عملية التنظيم.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	ارتجالية
100,0	16,7	16,7	1	تقوم على وسائل علمية في التدبير
	100,0	100,0	6	المجموع

فيما يخص هذا السؤال والمتضمن في الجدولين أعلاه، أبانت جل العينة أن عملية التنظيم مهمة جدا بالنسبة لها، إلا أن نسبة (83,3%) منها صرحت أنها ارتجالية لا تقوم على وسائل علمية في التدبير، بينما رأت عكس ما رأته نسبة (16,7%) .

الجدول 10 : مشاركة الموظفين المكتبيين في عملية التخطيط.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	نعم
66,7	50,0	50,0	3	لا
100,0	33,3	33,3	2	إلى حد ما
	100,0	100,0	6	المجموع

صرحت نصف العينة المستجوبة أنها لم تشارك قط في عملية التخطيط، بينما نسبة (33,3%) أشارت إلى أنها شاركت إلى حد ما في ذلك، في حين أكدت نسبة (16,7%) مشاركتها فيها.

الجدول 11 : تقييم الخدمات المكتبية اعتمادا على السياسة التدبيرية الحالية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	جيدة
66,7	33,3	33,3	2	لا بأس بها
100,0	33,3	33,3	2	متوسطة
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 12 : الوسائل المستخدمة في تحديد المردودية وجودة الخدمات المقدمة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	احصائيات
50,0	16,7	16,7	1	التواصل
83,3	33,3	33,3	2	لا يوجد أي تقييم
100,0	16,7	16,7	1	المجموع
	100,0	100,0	6	

فيما يخص تقييم الخدمات المكتبية انقسمت العينة إلى ثلاث فئات: فئة ترى أنها جيدة، فئة ترى أنها لا بأس بها، وفئة ثالثة ترى أنها متوسطة، أما فيما يخص الوسائل المستخدمة في تحديد المردودية وجودة الخدمة، فإن نسبة (33,3%) من العينة أي الثلث لم تجب عن السؤال، بينما نسبة (16,7%) أجابت أنها تعتمد الإحصائيات، نفس النسبة صرحت أنه لا يوجد أي تقييم، في حين ارتأت نسبة الثلث المتبقية أنها تعتمد التواصل مع المرتفقين.

الجدول 13 : وجود تناسق بين الوظائف والهيكل التنظيمي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
50,0	50,0	50,0	3	موافق
66,7	16,7	16,7	1	محايد
100,0	33,3	33,3	2	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 14 : وضوح تخطيط السلطة الرسمية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	موافق
66,7	50,0	50,0	3	محايد
100,0	33,3	33,3	2	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

فيما يخص مدى وجود تناسق بين الوظائف والهيكل التنظيمي ، صرحت نصف العينة بموافق أي بوجود هذا التناسق، في حين عبرت نسبة الثلث بعدم الموافقة لتلتزم نسبة (16.7%) الحياد .

أما عن وضوح تخطيط السلطة الرسمية، فقد التزمت نسبة (50%) من العينة الحياد، بينما أعلنت نسبة (33.3%) عدم موافقتها، في حين أبرزت نسبة (16.7%) منها أنها موافقة على وضوح تخطيط السلطة الرسمية.

الجدول 15 : تميز هيكل الوحدة التي يعمل فيها الموظف بالتصميم الجيد.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	4	موافق
83,3	16,7	16,7	1	غير موافق
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	6	المجموع

لقد أعلنت نسبة (66,7 %) من العينة أنها موافقة على كون هيكل الوحدة التي تعمل بها يتميز بالتصميم الجيد، في حين عبرت نسبة (33,3%) بعدم موافقتها أي أن هيكل الوحدة لا يتميز بالتصميم الجيد.

الجدول 16 : تميز الهيكل التنظيمي للوحدة بالمرونة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	6	موافق

الجدول 17 : وجود درجة عالية من التداخل والازدواجية في الأعمال والوظائف.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	موافق بشدة
50,0	33,3	33,3	2	موافق
66,7	16,7	16,7	1	محايد
100,0	33,3	33,3	2	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

تبين النتائج أعلاه ، أن جل العينة تقر بوجود مرونة بالهيكل التنظيمي للوحدة التي تشتغل بها، بينما اختلفت في مدى وجود تداخل وازدواجية في الأعمال والوظائف المنوطة بها، إذ بينت نسبة النصف أنها موافقة على وجود هذا التداخل، بينما لم توافق نسبة الثلث، في حين التزمت نسبة (16,7%) الحياد.

الجدول 18 : مساعدة تقييم العمل المكتبي على تحقيق الأهداف المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	4	موافق
100,0	33,3	33,3	2	محايد
	100,0	100,0	6	المجموع

فيما يخص هذا السؤال، وافقت نسبة الثلثين من العينة على أن التقييم ضروري لتحقيق أهداف المكتبة ، في حين التزمت نسبة الثلث المتبقية الحياد.

الجدول 19 : توافق الهيكل التنظيمي للمكتبة مع طبيعتها ومهامها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	4	موافق
83,3	16,7	16,7	1	محايد
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

من خلال النتائج المتضمن بالجدول أعلاه يتضح أن نسبة الثلثين أي (66,7%) تؤكد توافق الهيكل التنظيمي للمكتبة مع طبيعتها ومهامها، في حين لم توافق نسبة (16,7%) على ذلك، نفس النسبة التزمت الحياد.

الجدول 20 : تناسب تخصصات العاملين بالمكتبة مع طبيعة وظائفهم ومهامها وواجباتها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	موافق
100,0	83,3	83,3	5	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 21 : وجود مستوى عال من الاتصالات والتعاون بين أجزاء الهيكل التنظيمي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	4	موافق
83,3	16,7	16,7	1	محايد
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

فيما يخص تناسب تخصصات العاملين المكتبيين مع طبيعة وظائفهم ومهام وواجبات المكتبة. فقد صرحت نسبة (83.3%) بعدم الموافقة، بينما أشارت إلى موافقتها نسبة (16.7%). أما فيما يخص مدى تواجد مستوى من الاتصال والتعاون بين أجزاء هيكل المكتبة التنظيمي، فقد صرحت نسبة الثلثين أنها موافقة، في حين انقسم الثلث المتبقي قسمين قسم غير موافق وقسم التزم الحياد.

2-الرضا الوظيفي

الجدول 1 : غياب الموظفين عن العمل في حالات الضرورة فقط.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	6	موافق

الجدول 2 : رضا المكتبيين عن عملهم داخل المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	موافق
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 3 : شعور الموظف أنه سعيد بوظيفته مقارنة بالآخرين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	موافق
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

بخصوص السؤال الأول، صرحت جل العينة بأنها لا تغيب عن عملها إلا في حالات الضرورة فقط. أما بخصوص السؤالين الثاني والثالث فلم تجمع عليهما العينة، فنسبة (83.3%) صرحت برضاها عن عملها وسعادتها به، بينما نسبة (16.7%) بينت عدم موافقتها، أي أنها غير راضية عن عملها هناك ولا تشعر أنها سعيدة بوظيفتها مقارنة بالآخرين.

الجدول 4 : تفضيل العمل في هذه المصلحة عن غيرها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	موافق بشدة
83,3	66,7	66,7	4	موافق
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 5 : تشجيع الموظفين الآخرين على العمل بهذه المصلحة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	4	موافق
100,0	33,3	33,3	2	محايد
	100,0	100,0	6	المجموع

لقد صرحت نسبة (83,3%) من العينة أنها تفضل العمل بمصلحتها دون غيرها، إلا أن نسبة (66,7%) فقط هي التي تشجع الموظفين الآخرين على العمل بهذه المصلحة، بينما نسبة (16,7) أظهرت عدم تفضيلها العمل بمصلحتها، في حين التزمت نسبة (33,3%) الحياد بخصوص تشجيع الآخرين على العمل بالمصلحة التي تشغلها.

الجدول 6 : عدم تفكير الموظف في ترك مصلحته.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	موافق
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 7 : وظيفة المكتبي ممتعة ولا تتسبب له أي مشكل.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	موافق
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	6	المجموع

بخصوص السؤالين المدرجين في الجدولين (6 و 7)، صرحت نسبة (83,3%) أنها لا تفكر في ترك المصلحة التي تعمل بها، وأن وظيفتها ممتعة ولا تسبب لها أي مشكل، في حين صرحت نسبة (16,7%) أنها غير موافقة. بمعنى أنها تفكر في ترك وظيفتها وأنها تسبب لها مشاكل، فهي غير ممتعة.

الجدول 8 : إصابة الموظف بالإرهاق والإجهاد عند أداء وظيفته.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	موافق
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

لقد صرحت نسبة (83.3%) من العينة المستجوبة أنها لا تصاب بالإرهاق ولا الإجهاد جراء أدائها مهامها الوظيفية، في حين صرحت نسبة (16.7%) بعدم الموافقة ما يعني إصابتها بالإجهاد.

الجدول 9 : الوظيفة المكتبية الحالية للموظف حافلة بالتحديات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	4	موافق
83,3	16,7	16,7	1	محايد
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

بالنسبة لثلاثي العينة، فإن وظيفتها حافلة بالتحديات، بينما هي غير كذلك بالنسبة ل (16.7%) منها، أما (16.7%) المتبقية من العينة فقد التزمت الحياد.

الجدول 10 : رضا المكتبي عن عمله بالقسم الذي يشغله.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	موافق
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 11 : يتناسب دخل المكتبي مع مسؤولياته الحالية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	6	موافق

الجدول 12 : راتب المكتبي كاف لعيش حياة كريمة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	موافق
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

لقد عبرت نسبة (100%) من العينة المستجوبة أن دخلها يتناسب مع مسؤولياتها الحالية، بمعنى أنها راضية عنه. كما عبرت (83.3%) منها أنها راضية أيضا على عملها بالقسم الذي تشغله، وأن راتبها كاف لعيش حياة كريمة، في حين عبرت نسبة (16.7%) أنها غير راضية عن عملها وأن راتبها لا يكفيها لعيش حياة كريمة.

الجدول 13 : شعور المكتبي أن راتبه لا يقل عن راتب نظرائه في الوظائف الأخرى.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	موافق
66,7	33,3	33,3	2	محايد
100,0	33,3	33,3	2	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

انقسمت العينة المستجوبة بخصوص هذا السؤال إلى ثلاث فئات: الثلث يرى أن راتبه لا يقل عن راتب نظرائه في الوظائف الأخرى، والثلث الثاني يرى عكسه، بينما التزم الثلث الأخير الحياد.

الجدول 14 : اتفاق المهنة مع الميولات الشخصية للمكتبي وقدراته.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
50,0	50,0	50,0	3	موافق
66,7	16,7	16,7	1	محايد
100,0	33,3	33,3	2	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

لقد صرحت نصف العينة بأن مهنتها تتفق مع ميولاتها وقدراتها في حين عبرت نسبة الثلث أنها غير موافقة، لتلتزم نسبة (16.7%) الحياد.

الجدول 15 : رضا المكتبي عن الطريقة التي يدبر بها العمل المكتبي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	موافق
50,0	16,7	16,7	1	محايد
83,3	33,3	33,3	2	غير موافق
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	6	المجموع

إن نسبة (33.3%) من العينة أي الثلث هي التي عبرت عن رضاها حيال الطريقة التي يدبر بها العمل المكتبي. بينما أبانت نسبة (50%) أنها غير راضية عنه، لتلتزم نسبة (16.7%) الحياد.

الجدول 16 : نيل المكتبي تحفيزا ماديا تقديرا لجهوده وتشجيعا له.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	4	موافق
100,0	33,3	33,3	2	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 17 : نيل المكتبي تحفيزا معنويا لتقدير لجهوده وتشجيعا له.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	4	موافق
100,0	33,3	33,3	2	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

بخصوص هذين السؤالين والمتضمنين في الجدولين أعلاه صرحت نسبة (66.7%) من مجموع العينة أنها تتال تحفيزا ماديا ومعنويا تقديرا لجهودها وتشجيعها لها، بينما أكدت نسبة الثلث (33.3%) أنها لم تتل أي نوع من التحفيز.

الجدول 18 : إشراك المكتبيين في عمليات التوجيه للجودة و إعداد الخطط الإستراتيجية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
50,0	50,0	50,0	3	موافق
66,7	16,7	16,7	1	محايد
100,0	33,3	33,3	2	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

لقد أعلنت نسبة (50%) من العينة عن مشاركتها وإشراكها في عمليات التوجيه للجودة وإعداد الخطط الاستراتيجية، بينما أعلنت نسبة الثلث عدم مشاركتها، في حين التزمت نسبة (16.7%) الحياد.

الجدول 19 : الاستفادة من أخطاء السنوات الماضية في التخطيط.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	موافق
50,0	16,7	16,7	1	محايد
83,3	33,3	33,3	2	غير موافق
100,0	16,7	16,7	1	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	6	المجموع

بالنسبة لمدى استفادة المكتبيين من أخطاء السنوات الماضية في عملية التخطيط، صرحت نسبة (50%) بعدم الموافقة، بينما أكدت نسبة الثلث موافقتها، في حين التزمت نسبة (16,7%) الحياد، وعليه فإن نصف العينة تقرر بعدم الاستفادة من أخطاء السنوات الماضية مما يذكي فرضية تكرار الأخطاء.

الجدول 20 : التخطيط يغطي كافة أنشطة المكتبة ومقوماتها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	موافق
50,0	33,3	33,3	2	محايد
100,0	50,0	50,0	3	غير موافق
	100,0	100,0	6	المجموع

جاءت نتائج هذا السؤال متطابقة مع السؤال الذي قبله، فنسبة النصف أيضا عبرت عن عدم تغطية التخطيط لكافة أنشطة المكتبة ، بينما لم توافق على ذلك نسبة (16.7%) لتلتزم نسبة الثلث الحياد.

خامسا : الخدمات والتكنولوجيا الحديثة

الجدول 1 : مدى تحقق الأهداف المسطرة في عملية التخطيط قصد الاتجاه صوب

الجودة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	1	نعم
100,0	83,3	83,3	5	إلى حد ما
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 2 : تعبير المستفيدين عن رضاهم اتجاه الخدمات المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	4	نعم
100,0	33,3	33,3	2	إلى حد ما
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 3 : نسبة رضا المستفيدين من الخدمات المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
50,0	50,0	50,0	3	50 %
66,7	16,7	16,7	1	60 %
100,0	33,3	33,3	2	أكثر من 70%
	100,0	100,0	6	المجموع

لقد عبرت جل العينة أنها حققت الأهداف المسطرة في عملية التخطيط وأنها تتجه نحو الجودة ولو بشكل متباين، إذ نسبة (83.3%) عبرت بالى حد ما، أما فيما يخص تعبير المستفيدين عن رضاهم اتجاه الخدمات المكتبية فقد عبرت نسبة (66.7%) بنعم و(33.3%) بالى حد ما وعليه فمجمال العينة تتجه إلى القول بأن المستفيدين من الخدمات المكتبية هم راضون عما يقدم إليهم، لكن تباينت في نسبة هذا الرضا إذ (50%) منها رأت أنه (50%) و (16,7%) رأت أنه أكثر من (60%)، بينما (33.3%) صرحت أنه أكثر من (70%)، وعلى اعتبار أن نسبة (50%) هي نسبة وسطية، تكون جل العينة ترى أن المستفيدين راضون عما يقدم لهم من خدمات ومنتجات مكتبية رضا متوسطا.

الجدول 4 : تقديم مطبوعات للمستفيدين من أجل اقتراح عناوين كتب قصد إدراجها ضمن قائمة المشتريات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	4	نعم
100,0	33,3	33,3	2	لا
	100,0	100,0	6	المجموع

لقد صرحت نسبة الثلثين من العينة المستجوبة أنها تقدم للمستفيدين مطبوعات قصد اقتراحهم عناوين وثائق تدرج ضمن قائمة المشتريات، في حين صرحت نسبة الثلث أنها لا تقوم بذلك.

الجدول 5 : يتم اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	نعم
100,0	16,7	16,7	1	لا
	100,0	100,0	6	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (83,3%) أنه يتم اقتناء كتب رقمية ووضعها بالحواسيب، في حين أكدت نسبة (16,7%) أن ذلك لا يتم أبداً.

الجدول 6 : هناك نقص في إقبال المستفيدين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	نعم
100,0	66,7	66,7	4	لا
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 7 : يعزى نقص إقبال المستفيدين إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	نعم
83,3	50,0	50,0	3	لا
100,0	16,7	16,7	1	إلى حد ما
	100,0	100,0	6	المجموع

فيما يخص إقبال المستفيدين على المكتبة، فقد صرحت نسبة (33.3%) من العينة بأنه عرف نقصاً مقارنة مع السنوات الماضية. وأرجعته إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة، في حين رأت نسبة (66.7%) أنه لا يوجد أي نقص أو تراجع في أعداد المقبلين والمستفيدين من الخدمات المكتبية.

الجدول 8 : التكنولوجيا الحديثة بديل حقيقي للمكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	لا
100,0	16,7	16,7	1	إلى حد ما
	100,0	100,0	6	المجموع

أظهرت نسبة (83.3%) أنه لا يمكن اعتبار التكنولوجيا بديلاً للمكتبة، في حين اعتبرت نسبة (16.7%) أنها كذلك.

الجدول 9 : مدى توفر المكتبة على شراكات فيما يخص التبادل العلمي و الثقافي عبر الانترنت و شبكات الاتصال.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	4	نعم
100,0	33,3	33,3	2	لا
	100,0	100,0	6	المجموع

لقد صرحت نسبة الثلثين من العينة، أن المكتبة تتوفر على شراكات فيما يخص أغراض التبادل العلمي والثقافي عبر الأنترنت وشبكات الاتصال. بينما صرحت نسبة الثلث المتبقية بعدم توفرها على ذلك.

الجدول 10 : توفر المكتبة على الإعارة التعاونية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	2	نعم
100,0	66,7	66,7	4	لا
	100,0	100,0	6	المجموع

إن نسبة (66.7%) صرحت بعدم توفر المكتبة على إعارة تعاونية بين باقي المكتبات الجامعية، في حين صرحت نسبة (33.3%) بأنها تتوفر عليها. وعليه نسجل إقرار المكتبيين بعدم وجود خدمة الإعارة التعاونية.

الجدول 11 : قيام المكتبة بدراسات تنبؤية لاحتياجات المستفيدين و المصادر التي يميلون إليها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,3	83,3	83,3	5	نعم
100,0	16,7	16,7	1	لا
	100,0	100,0	6	المجموع

الجدول 12 : ارتباط المكتبة بشبكة الانترنت.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	6	نعم

لقد صرحت جل العينة بأن المكتبة مرتبطة بشبكة الأنترنت. بينما أكدت نسبة (83.3%) منها أنها تقوم بدراسات تنبؤية لاحتياجات المستفيدين والمصادر التي يميلون إليها، في حين صرحت نسبة (16.7%) منها أنها لا تقوم بأية دراسة قصد معرفة احتياجات المستفيدين المستقبلية.

خاتمة :

بعد قراءة و تحليل النتائج التي أسفر عنها تفريغ الاستمارة الخاصة بالموظفين العاملين بالمكتبات قيد الدراسة . اتضح جليا وجود عدة عراقيل تحول دون تطور المكتبات الجامعية، خصوصا تلك التابعة للكليات ذات الاستقطاب العام. إذ تعاني من صعوبات تتعلق بضعف البنية التحتية، فمبنى المكتبات الجامعية لا يوافق المواصفات المعمول بها في الميدان. كذلك تجهيزاتها لا ترقى لتطلعات المكتبيين والمستفيدين معا. كما تواجه صعوبات على مستوى الإدارة والتخطيط، سيما وأنه لا يتم إشراك الموظفين المكتبيين في التخطيط. فأغلبه تخطيط فوقى لا يراعي الفئات المستهدفة ولا احتياجاتها. الشيء الذي يتضح في قلة إلى انعدام التكوينات المستمرة لهذا العنصر في مجال أصبحت الجودة ومواكبة التطورات فيه ملحة، وهو مجال علم المكتبات والمعلومات. إذ لا يجب أن ينظر إلى الموظف المكتبي على أنه موظف عادي لا، بل ضروري أن تكون فيه مواصفات علمية وأخلاقية و سلوكية خاصة. وأن يتم تحفيزه ماديا ومعنويا، ويستمتع لآرائه واقتراحاته . وهي أشياء لاحظت غيابها كما لاحظت واستنتجت غياب عدة أشياء أدرجتها وناقشتها في الفصل الثالث بالمبحث الأول منه.

الفصل الثاني : واقع المكتبات والخدمات المكتبية من وجهة نظر المرتفقين.

توطئة :

يعالج هذا الفصل واقع المكتبات والخدمات المكتبية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمات الجامعية بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة، وذلك انطلاقا من أسئلة أدرجت ضمن استبيان ورتبت وفق خمسة محاور :

- ✓ البيانات الشخصية.
- ✓ الموارد البشرية والثقافية التنظيمية.
- ✓ الموارد المادية و البنى التحتية.
- ✓ السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير.
- ✓ -الخدمات و التكنولوجيا الحديثة.

هذه المحاور تتضمن أسئلة تتقاطع مع الأسئلة الموجهة للموظفين العاملين بالمكتبات الجامعية موضوع الدراسة، كان الهدف منها التأكد من موضوعية وصحة الأجوبة المقدمة، وأخرى مختلفة نظرا لاختلاف العينة المستجوبة.

إن الهدف من دراسة الأسئلة المدرجة ضمن هذه المحاور من وجهة نظر المستفيدين هو الوقوف عند واقع المكتبات الجامعية تنظيما وتسييرا وتخطيطا وتجهيزا وخدمات، قصد معرفة مكامن الخلل والقصور. واقتراح نموذج إداري كفيل بالرفقي الخدماتي و بالتالي الرضا الوظيفي، فالمكتبة يجب أن تحقق كلا من الرضا الوظيفي للعاملين. والرضا عن الخدمات المقدمة للمرتفقين، حتى تصل المكتبات إلى الجودة الشاملة في كل مستوى من مستويات العمل المكتبي من المدخلات إلى المخرجات.

تحقيقا لذلك قسمت هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث : الأول حللت فيه نتائج استمارة المستفيدين من الخدمات المكتبية بمكتبة كلية الآداب ظهر المهرارز/فاس، والثاني كان تحليلا لنتائج استمارة المستفيدين من الخدمات المكتبية بمكتبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية سايس/فاس. أما المبحث الثالث، فتحليل لنتائج استمارة المستفيدين من الخدمات المكتبية بمكتبة كلية الطب والصيدلة بفاس.

المبحث الأول : تحليل نتائج استمارة المستفيدين/المرتفقين من الخدمات المكتبية بمكتبة كلية الآداب ظهر المهراز/ فاس.

أولا : البيانات الشخصية

الجدول 1 : جنس المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
57,5	57,5	57,5	61	ذكر
100,0	42,5	42,5	45	أنثى
	100,0	100,0	106	المجموع

كما هو ملاحظ من خلال الجدول، فإن أعداد العينة هي (106) مرتفق، نسبة الإناث منهم هي (42.5%) ونسبة الذكور هي (57.5%) ، وهذا يبين أن نسبة ولوج الفتيات للجامعة وبالضبط للتعليم العالي هي نسبة مهمة مع العلم أن هذه العينة هي عشوائية.

الجدول 2 : سن المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
41,5	41,5	41,5	44	25 سنة فأقل
85,8	44,3	44,3	47	35-25 سنة
100,0	14,2	14,2	15	45-35 سنة
	100,0	100,0	106	المجموع

من خلال معطيات الجدول يتضح أن نسبة (44.3%) من العينة يتراوح سنها ما بين (25 و 35)، تليها نسبة (41.5%) ممن هم أقل من (25) سنة، وذلك لأن الفئة التي استهدفتها الباحثة كانت طلبة الماستر و الدكتوراه، كما نلاحظ أيضا أن فئة مهمة (14.2%) والتي يتراوح سنها ما بين (35 و 45) سنة، مازالت تتابع دراستها سواء في سلك الماستر أو الدكتوراه، وهذا دليل على ارتفاع نسبة الراغبين في إتمام الدراسات العليا ولو بعد انقطاع.

الجدول 3 : الدرجة العلمية للمستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
47,2	47,2	47,2	50	دكتوراه
100,0	52,8	52,8	56	ماستر
	100,0	100,0	106	المجموع

يتكون مجتمع الدراسة كما يبين الجدول أعلاه من فئتين هما : طلبة الماستر ونسبتهم (52.8%)، وطلبة الدكتوراه ونسبتهم (47.2%)، وقد اعتمدت الباحثة على هاتين الفئتين باعتبارهما طلبة باحثين، وبالتالي فهم يحتكون أكثر من غيرهم بالمكتبة، كما أنهم أكثر فئة طلابية دراية بمفهوم المكتبية وعلومها وخدماتها .

الجدول 5 : الطالب من رواد المكتبة الجامعية؟

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,0	33,0	33,0	35	نعم
34,0	0,9	0,9	1	لا
100,0	66,0	66,0	70	أحيانا
	100,0	100,0	106	المجموع

الجدول 6 : عدد ساعات زيارة المرتفق للمكتبة أسبوعيا.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
19,8	19,8	19,8	21	1
31,1	11,3	11,3	12	10
50,9	19,8	19,8	21	2
55,7	4,7	4,7	5	3
70,8	15,1	15,1	16	4
78,3	7,5	7,5	8	5
93,4	15,1	15,1	16	6
96,2	2,8	2,8	3	8
97,2	,9	,9	1	9
100,0	2,8	2,8	3	غير محددة
	100,0	100,0	106	المجموع

بخصوص هذا السؤال صرحت جل العينة، تقريبا، بأنها من رواد المكتبة، لكن أجوبتها تباينت بخصوص عدد ساعات زيارتها لها أسبوعيا، ويمكن إجمالها فيما يلي: عدد

الذين يزورون المكتبة أقل من خمس ساعات أسبوعيا نسبتهم (59,4%)، والذين يزورونها ل(5) ساعات نسبتهم (7.5%)، في حين تراوحت نسبة الذين يزورونها أكثر من (5) ساعات أسبوعيا (30.1%)، بينما لم تحدد نسبة (2.8%) من العينة عدد ساعات زيارتها للمكتبة.

الجدول 7 : تمثل المرتفق لمفهوم مكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,0	16,0	16,0	17	مستودع للكتب
48,1	32,1	32,1	34	منبع العلم والمعرفة
67,0	18,9	18,9	20	فضاء مكمل لمجالات البحث
100,0	33,0	33,0	35	وسيلة من وسائل الرقي بالبحث العلمي
	100,0	100,0	106	المجموع

لقد أكدت نسبة (33%) من العينة بأن المكتبة وسيلة من وسائل الرقي بالبحث العلمي، كما صرحت نسبة (32.1%) بأنها منبع العلم والمعرفة، في حين أكدت نسبة (18.9%) أنها فضاء مكمل لمجالات البحث، لتعبر نسبة (16%) أنها فقط مستودع للكتب.

الجدول 8 : مدى اعتماد الطالب / المرتفق على أرصدة المكتبة في إعداد البحوث العلمية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
58,5	58,5	58,5	62	نعم
73,6	15,1	15,1	16	لا
100,0	26,4	26,4	28	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

لقد أكدت نسبة (58,5%) أنها تعتمد على أرصدة المكتبة في إعداد بحوثها العلمية، بينما نسبة (15.1%) عبرت عن عدم اعتمادها عليها، لتشير نسبة (26.4%) إلى أنها تعتمد عليها إلى حد ما، وعليه تكون نسبة (84.9%) تعتمد عليها مقابل نسبة (15.1%) لا تعتمد عليها.

ثانيا : الموارد البشرية والثقافة التنظيمية

1-الموارد البشرية

الجدول 1: عدد الموظفين الذين التقى بهم المرتفقون بالمكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
20,8	20,8	20,8	22	1
27,4	6,6	6,6	7	10
64,2	36,8	36,8	39	2
69,8	5,7	5,7	6	3
76,4	6,6	6,6	7	4
84,9	8,5	8,5	9	6
90,6	5,7	5,7	6	7
96,2	5,7	5,7	6	8
98,1	,9	,9	1	عدد غير محدد
100,0	1,9	1,9	2	لا أتذكر
	100,0	100,0	106	المجموع

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن المرتفقين لا يضبطون العدد الحقيقي للموظفين المكتبيين، حيث نجد أن نسبة (20.8%) قد صرحت أنها لم تلتق إلا بموظف واحد، تلتها نسبة (36.8%) أظهرت أنها لم تلتق إلا بموظفين، فإلى أي سبب يعزى هذا الاختلاف؟

الجدول 2 : مدى كفاية الموارد البشرية المخصصة للمكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
9,4	9,4	9,4	10	نعم
70,8	61,3	61,3	65	لا
100,0	29,2	29,2	31	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (61.3%) أن الموارد البشرية المكتبية غير كافية، بينما أبانت نسبة (9.4%) فقط، أنها كافية في حين أشارت نسبة (29.2%) إلى أنها كافية إلى حد ما.

وعليه تكون نسبة من صرحوا بكفايتها هي (38,4%) مقابل (61.3%) ممن صرحوا بعدم الكفاية.

الجدول 3 : الأهلية العلمية والعملية للموظفين المكتبيين انطلاقاً من تعامل المرتفقين معهم.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
8,6	8,6	8,5	9	نعم
43,8	35,2	34,9	37	لا
100,0	56,2	55,7	59	إلى حد ما
	100,0	99,1	105	المجموع
		,9	1	القيمة المفقودة
		100,0	106	المجموع

الجدول 4 : سبب عدم أهلية المكتبيين حسب المرتفقين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
85,8	85,8	85,8	91	عدم الإجابة
88,7	2,8	2,8	3	عدم التعامل بلباقة
91,5	2,8	2,8	3	لا يتقنون استخدام التكنولوجيا
93,4	1,9	1,9	2	لا يعرفون أي شيء
97,2	3,8	3,8	4	لا يفهمون ما أطلب
100,0	2,8	2,8	3	لا يفهمون متطلبات البحث
	100,0	100,0	106	المجموع

سيق هذا السؤال لمعرفة وجهة نظر المرتفقين بخصوص تناسب مؤهلات المكتبيين العلمية والعملية مع متطلبات الوظيفة التي يشغلونها. فجاءت أجوبتهم متباينة، إذ نسبة (8.5%) صرحت بأنهم مؤهلون، زيادة على نسبة (55.7%) التي صرحت بأنهم مؤهلون إلى حد ما، لتكون نسبة من صرحوا بأهلية الموظفين المكتبيين علمياً وعملياً هي (64.2%). مقابل (34.9%) ممن صرحوا بنقيض ذلك. وقد أرجعت نسبة (8.4%) من العينة السبب إلى عدم تعاملهم بلباقة مع المرتفقين وعدم إتقانهم استخدام التكنولوجيا وعدم فهمهم لمتطلبات البحث. بينما أرجعت نسبة (3.8%) السبب إلى عدم فهمهم لما يطلبه الباحث.

-الأنماط السلوكية

الجدول 1 : التزام الموظفين بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل ونظمه داخل المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
2,8	2,8	2,8	3	موافق بشدة
28,3	25,5	25,5	27	موافق
46,2	17,9	17,9	19	محايد
80,2	34,0	34,0	36	غير موافق
100,0	19,8	19,8	21	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	106	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (28,3%) من العينة المستجوبة، أن الموظفين المكتبيين يلتزمون بالسلوكيات التي تنص عليها قوانين العمل ونظمه داخل المكتبة، بينما صرحت نسبة (53.8%) أنهم ليسوا كذلك، في حين التزمت نسبة (17.9%) الحياد.

الجدول 2 : التزام الموظفين بساعات العمل المحددة لهم.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,0	16,0	16,0	17	موافق
44,3	28,3	28,3	30	محايد
72,6	28,3	28,3	30	غير موافق
100,0	27,4	27,4	29	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	106	المجموع

لقد صرحت نسبة (55.7%) من العينة المستجوبة أن الموظفين المكتبيين، لا يلتزمون بساعات العمل المحددة لهم، بينما صرحت نسبة (16%) أنهم ملتزمون بها في حين التزمت نسبة (28.3%) الحياد.

الجدول 3 : إتباع الموظفين الأنماط السلوكية المسهمة في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
,9	,9	,9	1	موافق بشدة
28,3	27,4	27,4	29	موافق
40,6	12,3	12,3	13	محايد
74,5	34,0	34,0	36	غير موافق
100,0	25,5	25,5	27	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	106	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (59.5%) من العينة المستجوبة أن الموظفين لا يتبعون الأنماط السلوكية المسهمة في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب، بينما لم توافقهم نسبة (28.3%) فيما ذهبت إليه، في حين التزمت نسبة (12.3%) الحياد.

الجدول 4 : توفر المكتبة علي آلية للحصول على مقترحات المستفيدين وشكاويهم

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
4,7	4,7	4,7	5	موافق
36,8	32,1	32,1	34	محايد
63,2	26,4	26,4	28	غير موافق
100,0	36,8	36,8	39	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	106	المجموع

أعربت نسبة (63.2%) من العينة المستجوبة عن امتعاضها، إذ أن المكتبة لا تتوفر على أية آلية للحصول على مقترحات المرتفقين وشكاويهم. بينما التزمت نسبة (32,1%) الحياد، في حين أكدت نسبة (4.7%) من العينة أن المكتبة تتوفر على هذه الآلية.

الجدول 5 : هناك استقبال جيد من طرف المسؤول عن المكتبة للوافدين عليها

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
28,3	28,3	28,3	30	موافق
43,4	15,1	15,1	16	محايد
83,0	39,6	39,6	42	غير موافق
100,0	17,0	17,0	18	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	106	المجموع

بخصوص استقبال المسؤول المكتبي للوافدين صرحت نسبة (56.6%) من العينة أنه استقبال غير جيد، بينما أوضحت نسبة (28.3%) أنه جيد. في حين التزمت نسبة (15.1%) الحياد.

3-الثقافة التنظيمية

الجدول 1 : تقبل الموظفين لملاحظات المرتفقين التي تخدم مصلحة المكتبة وتطورها

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
3,8	3,8	3,8	4	موافق بشدة
12,3	8,5	8,5	9	موافق
23,6	11,3	11,3	12	محايد
81,1	57,5	57,5	61	غير موافق
100,0	18,9	18,9	20	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	106	المجموع

أشارت نسبة (76,4%) من العينة أن الموظفين المكتبيين لا يتقبلون ملاحظات المرتفقين التي تخدم مصلحة المكتبة، أما نسبة (12.3%) فقد أشارت إلى عكس هذا. في حين التزمت نسبة (11.3%) الحياد.

الجدول 2 : توفر الموظفين على المهارة الكافية والقدرة على التكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
3,8	3,8	3,8	4	موافق بشدة
6,6	2,8	2,8	3	موافق
43,4	36,8	36,8	39	محايد
84,9	41,5	41,5	44	غير موافق
100,0	15,1	15,1	16	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	106	المجموع

لقد صرحت نسبة (6.6%) من العينة المستجوبة بتوفر الموظفين على المهارة الكافية والقدرة على التكيف مع المتغيرات، في حين التزمت (36.8%) الحياد، أما نسبة (56.6%) فقد صرحت بعدم توفر الموظفين على هذه المهارة.

الجدول 3 : توفر الموظفين على الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
3,8	3,8	3,8	4	موافق بشدة
18,9	15,1	15,1	16	موافق
38,7	19,8	19,8	21	محايد
77,4	38,7	38,7	41	غير موافق
100,0	22,6	22,6	24	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	106	المجموع

بخصوص هذا السؤال صرحت نسبة (61.3%) من العينة المستجوبة أن الموظفين لا يتوفرون على الدافعية المؤدية إلى تجويد الخدمة، بينما صرحت نسبة (18,9%) منها بتوفرها عليها، في حين التزمت نسبة (19,8%) الحياد.

الجدول 4 : قيام الموظفين بأداء المهام والواجبات دون إشراف، حيث تتوافر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
1,9	1,9	1,9	2	موافق بشدة
17,0	15,1	15,1	16	موافق
36,8	19,8	19,8	21	محايد
83,0	46,2	46,2	49	غير موافق
100,0	17,0	17,0	18	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	106	المجموع

كما يبين الجدول أعلاه فإن نسبة (63.2%) صرحت بعدم موافقتها على كون الموظفين تتوافر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية، في حين وافقت نسبة (17%) والتزمت نسبة (19.8%) الحياد.

الجدول 5 : اهتمام الموظفين بعامل الوقت في إنجاز المهام والواجبات في الفترات الزمنية المحددة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
4,7	4,7	4,7	5	موافق بشدة
24,5	19,8	19,8	21	موافق
42,5	17,9	17,9	19	محايد
77,4	34,9	34,9	37	غير موافق
100,0	22,6	22,6	24	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	106	المجموع

كما بينت النتائج المدرجة في الجدول، فإن نسبة (57.5%) من مجموع العينة صرحت بعدم اهتمام الموظفين لعامل الوقت أثناء إنجاز المهام، أما نسبة (24,5%) فلم توافقها الرأي، في حين التزمت نسبة (17.9%) الحياد.

الجدول 6 : التزام الموظفين بمواعيد العمل الرسمية المعتمدة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
1,9	1,9	1,9	2	موافق بشدة
21,7	19,8	19,8	21	موافق
40,6	18,9	18,9	20	محايد
67,9	27,4	27,4	29	غير موافق
100,0	32,1	32,1	34	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	106	المجموع

فيما يخص التزام الموظفين بمواعيد عملهم الرسمية، فقد أبانت نسبة (59.5%) من العينة عدم التزامهم به، بينما لم توافقها في ما ذهبت إليه نسبة (20.9%)، في حين التزمت نسبة (18.9%) الحياد.

الجدول 7 : المكتبة منظمة ومصنفة بشكل جيد.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
2,8	2,8	2,8	3	موافق بشدة
35,8	33,0	33,0	35	موافق
62,3	26,4	26,4	28	محايد
82,1	19,8	19,8	21	غير موافق
100,0	17,9	17,9	19	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	106	المجموع

بالنسبة (37,7%) من العينة، المكتبة غير منظمة ومصنفة بشكل جيد، بينما هي كذلك بالنسبة ل(35.8%) ، في حين التزمت الحياد نسبة (26.4%).

الجدول 8 : انسجام الموظفين وتكاملهم كفريق واحد -من وجهة نظر المرتفقين -.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
,9	,9	,9	1	موافق بشدة
23,6	22,6	22,6	24	موافق
50,9	27,4	27,4	29	محايد
84,0	33,0	33,0	35	غير موافق
100,0	16,0	16,0	17	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	106	المجموع

من وجهة نظر المرتفقين فإن نسبة (49%) تشعر أن الموظفين غير منسجمين ولا يعملون كفريق واحد، بينما تشعر عكس ذلك نسبة (23,5%)، أما نسبة (27.4%) فلم تبدي رأيا والتزمت الحياد.

الجدول 9 : مناسبة مواعيد المكتبة للمرتفقين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,0	16,0	16,0	17	نعم
73,6	57,5	57,5	61	لا
100,0	26,4	26,4	28	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

الجدول 10 : اقتراح بديل لمواعيد العمل المكتبة الحالية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
57,5	57,5	57,5	61	عدم الإجابة
59,4	1,9	1,9	2	إعادة هيكلة المكتبة
90,6	31,1	31,1	33	العمل صباحا ومساء
94,3	3,8	3,8	4	العمل طيلة اليوم
97,2	2,8	2,8	3	زيادة ساعات العمل من 8 صباحا الى 8 مساء
100,0	2,8	2,8	3	فتح المكتبة طيلة الأسبوع
	100,0	100,0	106	المجموع

بالنسبة لمواعيد عمل المكتبة فإن نسبة (57,5%) من العينة أبانت أنها لا تناسبها واقترحت عدة بدائل، أهمها العمل صباحا ومساء أو العمل طيلة اليوم دون اعتماد المداومة، وهناك من أشار إلى ضرورة عمل المكتبة طيلة الأسبوع، قاصدين بذلك يوم السبت، بينما أبانت نسبة (16%) أنها توافقها. في حين أشارت نسبة (26.4%) إلى أنها توافقها إلى حد ما.

ثالثا : الموارد المادية والبنى التحتية

1-الموارد المادية

الجدول 1 : تضمن مقتنيات المكتبة لمراجع ومواد مكتبية ضمن المقررات الدراسية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
23,6	23,6	23,6	25	نعم
28,3	4,7	4,7	5	لا
100,0	71,7	71,7	76	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

بخصوص هذا السؤال، أظهرت نسبة (23,6%) من العينة توفر المكتبة على مراجع ضمن المقررات الدراسية، نسبة (71.7%) بينت بأنها تتوفر عليها إلى حد ما، في حين صرحت نسبة (4.7%) بعدم توفرها عليها.

إذا أضفنا نسبة (71.7 %) إلى (23.6%) على اعتبار أن من صرحوا بالإلى حد ما موافقون تكون نسبة من أشاروا إلى احتواء المكتبة على مراجع ومواد مكتبية ضمن المقررات هي (94,7%). مقابل (4.7%) ممن لم يوافقوا على هذا.

الجدول 2: توفير المكتبة للوثائق اللازمة للبحوث إذا تعذر الحصول عليها أول مرة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,5	7,5	7,5	8	نعم
68,9	61,3	61,3	65	لا
100,0	31,1	31,1	33	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

الجدول 3 : أسباب عدم توفير المكتبة للوثائق اللازمة للبحوث إذا تعذر الحصول عليها أول مرة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
32,6	32,6	29,2	31	ضعف الموارد المادية
100,0	67,4	60,4	64	اللامبالاة
	100,0	89,6	95	المجموع
		10,4	11	القيمة المفقودة
		100,0	106	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (61.3%) أن المكتبة لا توفر الوثائق الضرورية للبحوث إذا تعذر الحصول عليها أول مرة، في حين صرحت نسبة (38.6%) بتوفيرها إياها، وقد أرجعت ذلك إلى عدة أسباب على رأسها اللامبالاة وذلك بنسبة (60.4%) وضعف الموارد المادية بنسبة (29.2%).

الجدول 4 : تقييم المكتبة من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
19,8	19,8	19,8	21	لا بأس بها
32,1	12,3	12,3	13	متواضع
100,0	67,9	67,9	72	ضعيف
	100,0	100,0	106	المجموع

أبانت نسبة (19.8%) أن اقتناء المكتبة للتكنولوجيا الجديدة لا بأس به، بينما صرحت نسبة (12.3%) أنه متواضع، في حين صرحت نسبة (67.9%) أنه ضعيف.

2-البنى التحتية

الجدول 1 : تقييم المكتبة من حيث مبناها وبنيتها التحتية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,0	17,0	17,0	18	لا بأس بها
40,6	23,6	23,6	25	متواضع
100,0	59,4	59,4	63	ضعيف
	100,0	100,0	106	المجموع

لقد قيمت نسبة (59.4%) من العينة مبنى المكتبة وبنيتها التحتية بأنه ضعيف، تلتها نسبة (23.6%) والتي صرحت بأنه متواضع، في حين صرحت نسبة (17%) أنه لا بأس به.

الجدول 2 : مدى ملائمة مساحة المكتبة لمهامها ووظائفها

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,5	7,5	7,5	8	نعم
46,2	38,7	38,7	41	لا
100,0	53,8	53,8	57	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

بخصوص ملائمة مساحة المكتبة لمهامها، فقد أبانت نسبة (53,8%) على أنها كذلك إلى حد ما، بينما رأت نسبة (7,5%) أنها تلائمها، في حين اعتبرت نسبة (38.7%) أنه لا تلاؤم بينهما.

وعليه تكون نسبة من رأوا الملاءمة هي (61,3%)، ونسبة من رأوا عدمها (38.7%).

الجدول 3 : كفاية عدد قاعات المطالعة لاستيعاب أعداد المرتفقين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
6,6	6,6	6,6	7	نعم
77,4	70,8	70,8	75	لا
100,0	22,6	22,6	24	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

صرحت نسبة (8.70%) أن عدد قاعات المطالعة لا يكفي لاستيعاب أعداد الطلبة المتزايدة كل سنة، مقابل (29.2%) من الذين صرحوا بكفايتها.

الجدول 4 : مطابقة مبنى المكتبة للتجهيزات والمواصفات الحديثة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
6,6	6,6	6,6	7	نعم
59,4	52,8	52,8	56	لا
100,0	40,6	40,6	43	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

ترى نسبة (52,8%) أن المبنى لا يوافق التجهيزات والمواصفات الحديثة، في حين ذهبت نسبة (40.6%) إلى أنه يوافقها إلى حد ما، في حين رأت نسبة (6.6%) أنه يوافقها وعليه تكون نسبة (47.2%) ترى المطابقة، مقابل نسبة (52.8%) التي ترى عدمها.

الجدول 5 : تغطية تجهيزات المكتبة لاحتياجات المستفيدين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,7	21,7	21,7	23	نوعا ما
38,7	17,0	17,0	18	قليلا
100,0	61,3	61,3	65	أبدا
	100,0	100,0	106	المجموع

الجدول 6 : تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستفيدين شكلا وكما ونوعا.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
24,5	24,5	24,5	26	نوعا ما
40,6	16,0	16,0	17	قليلا
100,0	59,4	59,4	63	أبدا
	100,0	100,0	106	المجموع

سيق هذان السؤالان لمعرفة مدى قدرة المكتبة بتجهيزاتها ومجموعتها المكتبية على مواكبة وتغطية احتياجات المستفيدين، سواء من حيث الشكل أو النوع أو الكم. وقد جاءت النتائج جد مقاربة، مما يوحي بموضوعيتها، فنسبة من رأوا أن تجهيزات المكتبة تغطي احتياجات المستفيدين هي (38,7%) مقابل (30.5%) ممن رأوا أن المجموعة المكتبية تغطي احتياجاتهم، بينما نسبة من رأوا أن التجهيزات المكتبية لا تغطي الاحتياجات فهي (61,3%) مقابل (59,4%) ممن لم يروا تغطية المجموعة المكتبية لها .

الجدول 7 : مستوى البنية التحتية مؤثر في الخدمات المقدمة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
62,3	62,3	62,3	66	نعم
75,5	13,2	13,2	14	لا
100,0	24,5	24,5	26	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

الجدول 8 : سبب ضعف الخدمة المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
84,9	84,9	84,9	90	عدم الإجابة
91,5	6,6	6,6	7	الميزانية
93,4	1,9	1,9	2	عدم الاهتمام
97,2	3,8	3,8	4	عدم توفر الوثائق اللازمة
100,0	2,8	2,8	3	عدم مبالاة الفريق المكتبي بالباحث والتزاماته ومتطلباته
	100,0	100,0	106	المجموع

لقد صرحت نسبة (86,8%) من العينة أن مستوى البنية التحتية يؤثر في الخدمة المقدمة إما إيجاباً أو سلباً، أما نسبة (13,2%) فقد صرحت أنه لا يؤثر وأرجعت أسباب ضعف الخدمة المكتبية إلى ضعف الميزانية المخصصة، عدم توفر الوثائق الضرورية، وعدم مبالاة الفريق المكتبي بالباحث والتزاماته ومتطلباته.

الجدول 9 : تقييم المرتفقين لمبنى المكتبة وبنيتها التحتية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,0	16,0	16,0	17	لا بأس بها
46,2	30,2	30,2	32	متواضع
100,0	53,8	53,8	57	ضعيف
	100,0	100,0	106	المجموع

سبق للباحثة أن أدرجت هذا السؤال في الجدول الأول من محور "البنى التحتية" وتعيده هنا لمقارنة النتائج المحصل عليها، والتي جاءت متقاربة كما يظهر ذلك الجدول أعلاه. ففي السؤال الأول من محور البنى التحتية كانت نسبة الذين قيموا مبنى الكلية وبنيتها التحتية بأنه ضعيف هي (59.4%)، وفي هذا السؤال هي (53.8%)، كذلك فإن نسبة من وصفوه بالمتواضع كانت (23.6%)، وهنا (30.2%) لتبقى نسبة المعبرين بلاأس به هي (17%) في السؤال السابق و(16%) هنا. وهي كما سبق الذكر نسب متقاربة.

وعليه فإن تقييم المستفيدين من الخدمات المكتبية، لكل من مبنى المكتبة وبنيتها التحتية يبقى ضعيفاً.

رابعا : السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير

الجدول 1 : حظوة احتياجات المستفيدين واهتماماتهم بالأولوية في مشاريع إدارة

المكتبة وتخطيطها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,5	7,5	7,5	8	نعم
65,1	57,5	57,5	61	لا
100,0	34,9	34,9	37	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

الجدول 2 : أسباب عدم جعل احتياجات المستفيدين في قلب مشاريع إدارة المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
79,	79,2	79,2	84	عدم الإجابة
85,8	6,6	6,6	7	المكتبة مجرد بروتوكول الجانب المعرفي مهمش
87,7	1,9	1,9	2	سياسة الباب المسدود
88,7	,9	,9	1	عدم استيعاب البنية التحتية لعدد الطلبة
90,6	1,9	1,9	2	عدم الاهتمام بالطالب
93,4	2,8	2,8	3	عدم القيام بدورها
100,0	6,6	6,6	7	عدم تغطية احتياجات الطلبة
	100,0	100,0	106	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (57,5%) من العينة المستجوبة أن احتياجات المستفيدين ليست في قلب مشاريع إدارة المكتبة وتخطيطها، وعلى نقيض ذلك صرحت نسبة (42.4%) بأن هذه الاحتياجات تحظى بالأولوية، وقد أرجعت نسبة (20.7%) من الفئة التي نفت أسباب ذلك إلى :

- اعتبار المكتبة مجرد بروتوكول والجانب المعرفي منها مهمش.
- عدم استيعاب البنية التحتية لأعداد الطلبة.
- عدم الاهتمام باحتياجات الطالب وعدم العمل على تغطيتها.

الجدول 3 : هل سبق أن طلب من المرتفقين في إبداء مقترحاتهم قصد تزويد المكتبة بالمواد المكتبية؟

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
1,9	1,9	1,9	2	نعم
93,4	91,5	91,5	97	لا
100,0	6,6	6,6	7	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

الجدول 4 : صيغة هذا الطلب.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	5,7	6	ملء مطبوع
		94,3	100	القيمة المفقودة
		100,0	106	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (8,5%) من العينة بالإيجاب، أي أنه قد سبق أن طلب منهم تقديم اقتراحاتهم قصد تزويد المكتبة وذلك عن طريق ملء مطبوع، في حين عبرت نسبة (91,5%) عن عدم مشاركتها في تزويد المكتبة بإبداء مقترحاتها.

الجدول 5 : اهتمام المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
13,2	13,2	13,2	14	نعم
53,8	40,6	40,6	43	لا
100,0	46,2	46,2	49	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

جوابا على هذا السؤال، صرحت نسبة (40,6%) من العينة بعدم اهتمام المكتبة بالتحسين المستمر لخدماتها، في حين عبرت نسبة (59,4%) عن اهتمامها بذلك ولو إلى حد ما.

خامسا : الخدمات والتكنولوجيا الحديثة
- الخدمات

الجدول 1 : استقبال المكتبي للمرتفقين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
1,9	1,9	1,9	2	جيدة
14,2	12,3	12,3	13	لا بأس بها
57,5	43,4	43,4	46	متواضع
100,0	42,5	42,5	45	ضعيف
	100,0	100,0	106	المجموع

لقد وصفت نسبة (42,5%) من العينة استقبال المكتبي لها بالضعيف، نفس النسبة تقريبا (43,4%) وصفته بالمتواضع، بينما رأت نسبة (12,3%) منها أنه لأأس به، في حين أشارت نسبة (1,9%) أنه جيد وعليه يكون استقبال المكتبي للمرتفقين يتأرجح بين الضعيف والمتواضع.

الجدول 2 : حرص العاملين على حسن استقبال المرتفقين والصبر على خدمتهم وتلبية طلباتهم.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
1,9	1,9	1,9	2	نعم
36,8	34,9	34,9	37	لا
100,0	63,2	63,2	67	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

أعلنت نسبة (34,9%) من العينة عن عدم موافقتها وامتعاضها اتجاه استقبال العاملين المكتبيين لها، وعدم صبرهم على خدمتها وتلبية طلباتها، بينما عبرت نسبة (1,9%) عن موافقتها، في حين أعربت نسبة (63,2%) عن موافقتها الغير المطلقة والتي عبرت عنها بإلى حد ما. فما سبب تضارب هذه التصريحات؟ وهل يتم استقبال مرتفقين بحفاوة، وآخرين لا؟ أم أن استقبال المستفيدين رهن مزاج الموظف؟ ولما لا يحظى جميع المرتفقين بنفس الاستقبال؟.

الجدول 3 : تقديم الخدمة المكتبية بالشكل الصحيح وحسب التوقعات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
1,9	1,9	1,9	2	نعم
48,1	46,2	46,2	49	لا
100,0	51,9	51,9	55	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

أظهرت نتائج هذا السؤال أن نسبة (46,2%) قد عبرت عن عدم تلقيها الخدمة المكتبية بالشكل الصحيح ولا حسب توقعاتها، في حين عبرت نسبة (1,9%) وهي نسبة ضعيفة عن موافقتها، بينما رأت نسبة (51,9%) أنها تتلقى هذه الخدمة لكن إلى حد ما وغالبا ما تخالف توقعاتها.

الجدول 4 : وجود عون مكتبي يقوم بخدمة الإرشاد.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
14,2	14,2	14,2	15	نعم
61,3	47,2	47,2	50	لا
100,0	38,7	38,7	41	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

كما يبين ذلك الجدول أعلاه، فنسبة (47.2%) عبرت عن عدم توفر المكتبة على عون يقوم بخدمة الإرشاد، بينما نسبة (52.9%) عبرت عن وجوده.

الجدول 5 : تحسن الخدمات المكتبية للوفاء باحتياجات البحث العلمي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
10,4	10,4	10,4	11	نعم
57,5	47,2	47,2	50	لا
100,0	42,5	42,5	45	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

الجدول 6 : نسبة رضا المرتفقين عن تحسن الخدمات المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
70,4	70,4	53,8	57	أقل من 20%
93,8	23,5	17,9	19	30 %
100,0	6,2	4,7	5	40 %
	100,0	76,4	81	المجموع
		23,6	25	القيمة المفقودة
		100,0	106	المجموع

لقد صرحت نسبة (47.2%) من العينة أنها لا تشعر بتحسن الخدمات المكتبية، وبالتالي فهي قاصرة عن الوفاء باحتياجات البحث العلمي، بينما صرحت نسبة (10,4%) أنها تحسنت، في حين أشارت نسبة (42,5%) إلى تحسنها إلى حد ما، وعلى اعتبار أن من صرحوا بـإلى حد ما موافقون تكون نسبة (52.9%) قد صرحت بتحسن خدمات المكتبة. وقد تباينت نسبة الرضا عن هذا التحسن، لكن أغلبها حصرتها في أقل من (20%) وهي نسبة جد ضعيفة.

الجدول 7 : تقديم مطبوعات للمرتفقين من أجل اقتراح عناوين كتب تدرج ضمن قائمة المشتريات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
1,9	1,9	1,9	2	نعم
90,6	88,7	88,7	94	لا
100,0	9,4	9,4	10	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

سبق أن سبق هذا السؤال ضمن محور "السياسات الإجرائية في التسيير والتدبير" وقد أوردته الباحثة الآن لتتأكد من صحة المعطيات المستنتجة، وكما يظهر ذلك الجدول أعلاه فنسبة (88.7%) صرحت بعدم تلقيها لأي مطبوع تقترح فيه عناوين وثائق تدرج ضمن قائمة المشتريات. وهي نسبة قوية وقريبة من تلك التي أفرزها السؤال السابق (91.5%)، بينما نسبة (11,3%) هي التي عبرت عن تلقيها لهذه المطبوعات. مقابل (8.5%) في السؤال السابق. وهي نسب متقاربة توحى بموضوعية الأجوبة المقدمة.

الجدول 8 : اهتمام المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
1,9	1,9	1,9	2	نعم
53,8	51,9	51,9	55	لا
100,0	46,2	46,2	49	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

هذا السؤال يتقاطع مع السؤال الخامس، وقد جاءت نتائجها متقاربة إلى حد ما فنسبة (51,9%) صرحت هنا أن المكتبة لا تهتم بالتحسين المستمر لخدماتها. مقابل (47.2%) في السؤال السابق، أيضا نسبة من أشاروا إلى تحسن الخدمة هنا (48,1%) مقابل (52.9%) في السؤال السابق.

الجدول رقم 9: توفر المكتبة على الخدمات المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
42,5	42,5	42,5	45	نعم
100,0	57,5	57,5	61	لا
	100,0	100,0	106	المجموع

ج1-الاستقبال والتوجيه.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
4,7	4,7	4,7	5	نعم
100,0	95,3	95,3	101	لا
	100,0	100,0	106	المجموع

ج2-الإحاطة الجارية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,5	7,5	7,5	8	نعم
100,0	92,5	92,5	98	لا
	100,0	100,0	106	المجموع

ج3-الترجمة العلمية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
13,2	13,2	13,2	14	نعم
100,0	86,8	86,8	92	لا
	100,0	100,0	106	المجموع

ج4-النشرة الإخبارية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
6,6	6,6	6,6	7	نعم
100,0	93,4	93,4	99	لا
	100,0	100,0	106	المجموع

ج5- التكشيف والتكثيف والاستخلاص.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,7	21,7	21,7	23	نعم
100,0	78,3	78,3	83	لا
	100,0	100,0	106	المجموع

ج6- البث الانتقائي للمعلومات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
25,5	25,5	25,5	27	نعم
100,0	74,5	74,5	79	لا
	100,0	100,0	106	المجموع

ج7- الإعلام البيبليوغرافي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
38,7	38,7	38,7	41	نعم
100,0	61,3	61,3	65	لا
	100,0	100,0	106	المجموع

ج8- الإعارة التعاونية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
63,2	63,2	63,2	67	نعم
100,0	36,8	36,8	39	لا
	100,0	100,0	106	المجموع

ج9- التصوير والاستنساخ.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
13,2	13,2	13,2	14	نعم
100,0	86,8	86,8	92	لا
	100,0	100,0	106	المجموع

ج10-خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
1,9	1,9	1,9	2	نعم
100,0	98,1	98,1	104	لا
	100,0	100,0	106	المجموع

تتكون عينة البحث من مائة وستة مرتفقين ومستفيدين (106) من الخدمات المكتبية، سألتها الباحثة عن مدى وجود الخدمات المكتبية، فصرحت بتواجدها بنسبة (42,5%)، أي أن (45) مستفيدا صرحوا بتواجدها من أصل (106)، لكن عندما سمت هذه الخدمات كانت الأجوبة غير متوقعة، إذ صرحت نسبة (95,3%) أي (101) مرتفق أنه لا وجود لخدمة الاستقبال والتوجيه، (92,5%) صرحت بعدم وجود الإحاطة الجارية. (86,8%) أبانت عن عدم وجود الترجمة العلمية، (93,4%) قالت بعدم تواجد النشرة الإخبارية، نسبة (78,3%) أظهرت عدم موافقتها على وجود كل من التكشيف والتكثيف والاستخلاص، أما البث الانتقائي للمعلومات فنفته نسبة (74,5%) من العينة. عن الإعلام البيبليوغرافي صرحت نسبة (61,3%) بغيابه، أما فيما يخص الإعارة التعاونية فقد أظهرت نسبة (36,8%) عدم تواجده، مقابل (63,2%) والتي صرحت بنقيض هذا. أما عن خدمة التصوير والاستنساخ فقط أظهرت (86,8%) من العينة عدم حضوره ضمن الخدمات المكتبية. نفس الشيء بالنسبة لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة والتي عبرت نسبة (98,1%) أي مائة وأربعة مرتفقين (104) من مجموع العينة عدم الاهتمام به كخدمة.

الجدول 10 : تمكن المرتفق من الحصول على المقتنيات الضرورية عن طريق الإعارة التعاونية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
20,8	20,8	20,8	22	نعم
70,8	50,0	50,0	53	لا
100,0	29,2	29,2	31	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

بخصوص الإعارة التعاونية صرحت نسبة (50%) من العينة بعدم توفرها، إذ لا تمكنهم المكتبة من بعض المقتنيات الضرورية عن طريقها، نسبة (20,8%)

صرحت بتواجدها، في حين صرحت نسبة (29.2%) بتواجدها إلى حد ما. وعليه تكون نسبة من صرحوا بتواجدها هي (50%) أيضا.

الجدول 11 : حصول المرتفقين على المراجع البيبليوغرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
24,5	24,5	24,5	26	نعم
71,7	47,2	47,2	50	لا
100,0	28,3	28,3	30	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

بخصوص هذا السؤال صرحت نسبة (47,2%) بعدم حصولها على المراجع البيبليوغرافية والكشافات في مجال تخصصها، في حين صرحت نسبة (52.8%) بنقيض ذلك.

الجدول 12 : قيام المكتبيين بدورات تدريبية للمستفيدين قصد إكسابهم التقنيات الخاصة بالخدمات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
8,5	8,5	8,5	9	نعم
80,2	71,7	71,7	76	لا
100,0	19,8	19,8	21	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

كما توضح ذلك نتائج الجدول أعلاه فإن نسبة (71,7%) صرحت بعدم تلقيها لأي دورة تدريبية قصد إكسابها التقنيات الخاصة بالخدمات، في حين صرحت نسبة (28.3%) بقيام المكتبيين بهذه الدورات لفائدة المرتفقين.

الجدول 13 : قيام المكتبيين بدورات تدريبية للمستفيدين قصد التعرف على مرافق المكتبة ونظمها وخدماتها

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
1,9	1,9	1,9	2	نعم
97,2	95,3	95,3	101	لا
100,0	2,8	2,8	3	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

إن نسبة (95.3%) صرحت بعدم تلقيها لأي دورة تدريبية للتعرف على المكتبة ونظمها وخدماتها، في حين صرحت نسبة (4.7%) بتلقيها لهذه الدورات التدريبية.

الجدول 14 : قيام المكتبة بالإعلام البيبليوغرافي للمواد الجديدة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
30,2	30,2	30,2	32	نعم
99,1	68,9	68,9	73	لا
100,0	,9	,9	1	3
	100,0	100,0	106	المجموع

الجدول 15 : طريقة الإعلام البيبليوغرافي

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
84,9	84,9	84,9	90	عدم الإجابة
94,3	9,4	9,4	10	نشر العناوين الجديدة على سبورة داخل المكتبة
98,1	3,8	3,8	4	نشر الغلاف الجديد على مدخل المكتبة
100,0	1,9	1,9	2	نشرة الإعلام البيبليوغرافي
	100,0	100,0	106	المجموع

لقد أظهرت نسبة (68,9%) عدم قيام المكتبة بالإعلام البيبليوغرافي، بينما صرحت نسبة (31.1%) قيامها به، وذلك عن طريق نشرة العناوين الجديدة التي تنتشر على سبورة داخل المكتبة أو بنشر غلاف الكتاب الجديد على مدخل المكتبة أو عن طريق نشرة الإعلام البيبليوغرافي.

- التكنولوجيا الحديثة

الجدول 1 : اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
11,3	11,3	11,3	12	نعم
100,0	88,7	88,7	94	لا
	100,0	100,0	106	المجموع

لا يتم اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب، هكذا صرحت نسبة (88.7%) من مجموع العينة المستجوبة، مقابل (11.3%) من صرحوا بنقيض ذلك.

الجدول 2 : ارتباط المكتبة بشبكة الانترنت

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
39,6	39,6	39,6	42	نعم
100,0	60,4	60,4	64	لا
	100,0	100,0	106	المجموع

بخصوص شبكة الأنترنت أبانت نسبة (60.4%) من العينة عدم ارتباط المكتبة بها، مقابل (39.6%) من صرحوا بارتباطها.

الجدول 3 : وجود نقص في إقبال المستفيدين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
73,6	73,6	73,6	78	نعم
100,0	26,4	26,4	28	لا
	100,0	100,0	106	المجموع

الجدول 4 : انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة سبب نقص إقبال المستفيدين

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
41,5	41,5	41,5	44	نعم
50,0	8,5	8,5	9	لا
100,0	50,0	50,0	53	إلى حد ما
	100,0	100,0	106	المجموع

تراجع واضح في أعداد المقبلين على الاستفادة من الخدمات المكتبية، هكذا عبرت نسبة (73.6%) من العينة المستجوبة، والتي أعزت هذا التراجع إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة وذلك بنسبة (91.5%).

الجدول 5 : التكنولوجيا بديل حقيقي للمكتبة.

	التكرار	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية الترافقية
نعم	34	32,1	32,1	32,1
لا	41	38,7	38,7	70,8
إلى حد ما	31	29,2	29,2	100,0
المجموع	106	100,0	100,0	

اعتبرت نسبة (61.3%) أن التكنولوجيا بديل حقيقي للمكتبة مقابل (38.7%) ممن رأوا أن المكتبة لا يمكن أن تعوض بأي بديل. فهل هذا التصريح راجع لسوء الخدمات المكتبية المقدمة لهم؟ أم لاعتمادهم على التكنولوجيا أكثر من أرصدة المكتبة في إعداد بحوثهم؟

الجدول 6 : توفر المكتبة على فهرس إلكتروني.

	التكرار	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية الترافقية
نعم	74	69,8	69,8	69,8
لا	32	30,2	30,2	100,0
المجموع	106	100,0	100,0	

الجدول 7 : إتقان المرتفقين استخدام الفهرس الإلكتروني.

	التكرار	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية الترافقية
نعم	57	53,8	59,4	59,4
لا	39	36,8	40,6	100,0
المجموع	96	90,6	100,0	
القيمة المفقودة	10	9,4		
المجموع	106	100,0		

أشارت نسبة (69.8%) من العينة المستجوبة أن المكتبة تتوفر على فهرس إلكتروني، في حين أظهرت نسبة (30.2%) عدم توفرها عليه، كما أشارت نسبة (36.8%) إلى أنها لا تتقن استخدامه، مقابل (53.8%) ممن صرحوا بإتقانه.

الجدول 8 : توفر المكتبة على نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الداخلية والخارجية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	106	لا

الجدول 9 : وجود ربط مباشر بين المكتبة ومكتبات بعض الجامعات ومراكز البحث العلمي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
1,9	1,9	1,9	2	نعم
100,0	98,1	98,1	104	لا
	100,0	100,0	106	المجموع

بخصوص توفر المكتبة على نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر، فقد أعربت جل العينة عن انعدامه، أما بخصوص ارتباط المكتبات ببعض الجامعات ومراكز البحث العلمي فقد صرحت نسبة (98.1%) بعدم وجوده مقابل (1.9%) ممن عبروا عن وجود هذا الربط.

المبحث الثاني : تحليل نتائج استمارة المستفيدين من الخدمات المكتبية بمكتبة كلية سايس/ فاس.

أولا : البيانات الشخصية

الجدول 1 : جنس المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
56,1	56,1	56,1	64	ذكر
100,0	43,9	43,9	50	أنثى
	100,0	100,0	114	المجموع

إن أعداد العينة المستجوبة هي (114) مستفيدا، نسبة الإناث منهم لم تتجاوز (43.9%)، مقابل (56,1%) من الذكور، وهذا الرقم لابس به وهو مؤشر جيد على ارتفاع نسبة تدرس الفتيات ووصولهن للدراسات العليا التي كانت إلى حد قريب حكرا على الذكور.

الجدول 2 : سن المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
29,8	29,8	29,8	34	25 سنة فأقل
83,3	53,5	53,5	61	35-25 سنة
100,0	16,7	16,7	19	45-35 سنة
	100,0	100,0	114	المجموع

من خلال معطيات الجدول، يتضح أن نسبة (53.5%) من العينة يتراوح سنها ما بين (25 و 35) سنة وهذا أمر عادي، لأن الفئة التي استهدفها الباحثة كانت طلبة الماستر والدكتوراه، كما نلاحظ أيضا أن فئة مهمة يتراوح سنها ما بين (35 و 45) سنة مازالت تتابع دراستها سواء في سلك الماستر أو الدكتوراه، وهذا دليل على ارتفاع نسبة الراغبين في إتمام الدراسات العليا ولو بعد انقطاع قد يدوم أعوام.

الجدول 3 : الدرجة العلمية للمستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية.

	التكرار	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة التراكمية
دكتوراه	55	48,2	48,2	48,2
ماستر	59	51,8	51,8	100,0
المجموع	114	100,0	100,0	

يتكون مجتمع الدراسة كما يبين الجدول أعلاه من فئتين: هي طلبة الماستر ونسبتهم (51.8%)، وطلبة الدكتوراه ونسبتهم (48.2%)، وقد اعتمدت الباحثة على هاتين الفئتين لاعتبارين :

- طلبة الماستر والدكتوراه طلبة باحثين وبالتالي يحتكون أكثر من غيرهم بالمكتبة.

- هم أكثر فئة طلابية على دراية بمفهوم المكتبية وعلومها وخدماتها.

الجدول 5 : هل الطالب من رواد المكتبة الجامعية ؟

	التكرار	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة التراكمية
نعم	3	2,6	2,6	2,6
لا	4	3,5	3,5	6,1
أحيانا	107	93,9	93,9	100,0
المجموع	114	100,0	100,0	

الجدول 6 : عدد ساعات زيارة الطالب المرتفق للمكتبة أسبوعيا.

	التكرار	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة التراكمية
	4	3,5	3,5	3,5
1	2	1,8	1,8	5,3
10	17	14,9	14,9	20,2
14	1	,9	,9	21,1
2	4	3,5	3,5	24,6
3	13	11,4	11,4	36,0
4	27	23,7	23,7	59,6
6	40	35,1	35,1	94,7
8	6	5,3	5,3	100,0
المجموع	114	100,0	100,0	

أظهرت نسبة (2.6%) فقط أنها من الرواد المخلصين للمكتبية، بينما أشارت نسبة (3.5%)، أنها ليست كذلك، لتبقى نسبة مهمة من العينة فاقت (93%)، تصرح بارتياحها للمكتبة لكن أحيانا، بمعنى أنهم غير منتظمين في ولوجها، وعليه يمكن اعتبار نسبة مرتاديتها هي (96.5%) لكن بشكل غير منتظم.

أما عن عدد ساعات زيارتها أسبوعيا فقد تباينت، فنسبة من يزورها أقل من خمس ساعات أسبوعيا هي (40.4%)، مقابل نسبة (56.2%) ممن يزورها أكثر من خمس ساعات في الأسبوع، لتبقى نسبة (3,4%) لا تلجها، وهي تقريبا نفس النسبة (3.5%) التي صرحت بعدم ارتياحها للمكتبة.

الجدول 7 : تمثل المرتفق لمفهوم المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
12,6	12,6	12,3	14	مستودع للكتب
52,3	39,6	38,6	44	منبع العلم والمعرفة
97,3	45,0	43,9	50	فضاء مكمل لمجالات البحث
100,0	2,7	2,6	3	وسيلة من وسائل الرقي بالبحث العلمي
	100,0	97,4	111	المجموع
		2,6	3	القيمة المفقودة
		100,0	114	المجموع

بخصوص هذا السؤال، عبرت نسبة (43,9%) أن المكتبة بالنسبة لها فضاء مكمل لمجالات البحث، في حين أشارت نسبة (38.6%) إلى أنها منبع العلم والمعرفة، بينما صرحت نسبة (12.3%) بأنها فقط مستودع للكتب. وفي تصريحها هذا عدة إشارات إلى أنها لا تترتد المكتبة، وإن ارتادتها فلاستغلال قاعة المطالعة فقط، وبالتالي فالمكتبة عندها ككيان وكفضاء مساند للعلم والبحث العلمي منعدم. ونجد أن نسبة (2.6%) تنفي هذا وتعتبر المكتبة وسيلة من وسائل الرقي بالبحث العلمي بينما نجد أن نفس النسبة من العينة لم تجب عن السؤال.

الجدول 8 : مدى اعتماد الطالب / المرتفق على أرصدة المكتبة في إعداد البحوث العلمية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
36,0	36,0	35,1	40	نعم
73,0	36,9	36,0	41	لا
100,0	27,0	26,3	30	إلى حد ما
	100,0	97,4	111	المجموع
		2,6	3	القيمة المفقودة
		100,0	114	المجموع

تعتمد نسبة (35.1%) من العينة على المكتبة في إعداد بحوثها العلمية. مقابل نفس النسبة تقريبا التي لا تعتمد عليها (36.0%)، في حين صرحت (26.3%) منها بإلى حد ما، بينما امتنعت نسبة (2.6 %) عن الإجابة. وعليه تكون نسبة المعتمدين على المكتبة ولو جزئيا هي: (48.25%) على اعتبار أننا أخذنا فقط نصف من صرحوا بإلى حد ما، ومع مراعاة أن نسبة (2.5%) هي قيمة مفقودة تكون نصف العينة صرحت باعتمادها على أرصدة المكتبة في إعداد بحوثها العلمية.

ثانيا : المواد البشرية والثقافية التنظيمية

1-الموارد البشرية

الجدول 1 : عدد الموظفين الذين التقى بهم المرتفقون بالمكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
3,5	3,5	3,5	4	2
54,4	50,9	50,9	58	3
80,7	26,3	26,3	30	4
92,1	11,4	11,4	13	5
94,7	2,6	2,6	3	6
100,0	5,3	5,3	6	المجموع
	100,0	100,0	114	

تباينت أجوبة المرتفقين بخصوص هذا السؤال، بل حادت عن الصحة، فعدد الموظفين الرسميين بالمكتبة هم ثلاثة، في حين نجد أن أجوبة العينة وصلت إلى أربعة أو خمسة، بل ستة موظفين. مما يظهر عدم معرفتهم بالعدد الحقيقي، لكن نسبة

(50.9%) و(26.3%) قاربته إذ صرحت بموظفين أو ثلاثة مما يبين احتكاكها القوي بالمكتبة.

الجدول 2 : مدى كفاية الموارد البشرية المخصصة للمكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
73,7	73,7	73,7	84	لا
100,0	26,3	26,3	30	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

الموارد البشرية المخصصة للمكتبة غير كافية ذلك ما أجمعت عليه نسبة (73.7%) من العينة، مما يستدعي النظر في زيادة أعدادهم إذ المرتفقون غير راضين عن هذا النقص الحاد.

الجدول 3 : الأهلية العلمية والعملية للموظفين المكتبيين انطلاقاً من تعامل المرتفقين معهم.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	نعم
73,7	56,1	56,1	64	لا
100,0	26,3	26,3	30	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

الجدول 4 : سبب عدم أهلية المكتبيين من وجهة نظر المرتفقين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
43,9	43,9	43,9	50	عدم الإجابة
70,2	26,3	26,3	30	سوء المعاملة والجهل بمجالات البحص
72,8	2,6	2,6	3	ضعف التكوين في ميدان المكتبات
81,6	8,8	8,8	10	ضعف القدرة التواصلية والمعرفية للموظف
85,1	3,5	3,5	4	غير مؤهلين لا علميا ولا عمليا
96,5	11,4	11,4	13	لا يتقنون استخدام التكنولوجيا
100,0	3,5	3,5	4	ليست لهم اللباقة ومنشغلون في هواتفهم
	100,0	100,0	114	المجموع

الموظفون غير مؤهلين علميا وعمليا لشغل وظيفتهم داخل المكتبة، ذلك ما صرحت به نسبة (56.1%) من العينة المستجوبة، مقابل (17.5%) ممن صرحوا

بأهليتهم. بينما أكدت نسبة (26.3%) بأنهم مؤهلون، لكن إلى حد ما، وقد أرجعت العينة التي صرحت بعدم أهليتهم أسباب ذلك لما يلي :

- 1- سوء المعاملة والجهل بمجالات البحث.
- 2- ضعف القدرة التواصلية والمعرفية للموظف.
- 3- ضعف القدرة على استخدام التكنولوجيا.
- 4- ضعف التكوين في ميدان المكتبات.
- 5- ضعف اللباقة والانشغال بالهواتف.

2- الأنماط السلوكية

الجدول 1 : التزام الموظفين بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل ونظمه داخل المكتبة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	76	موافق
79,8	13,2	13,2	15	محايد
86,8	7,0	7,0	8	غير موافق
100,0	13,2	13,2	15	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	114	المجموع

يلتزم الموظفون بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل ونظمه داخل المكتبة، ذلك ما صرحت به نسبة (66.7%)، مقابل (13%) ممن التزموا الحياد، و(20.2%) ممن أعربوا عن عدم موافقتهم.

الجدول 2 : التزام الموظفين بساعات العمل المحددة لهم

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
,9	,9	,9	1	موافق بشدة
26,3	25,4	25,4	29	موافق
27,2	,9	,9	1	محايد
58,8	31,6	31,6	36	غير موافق
100,0	41,2	41,2	47	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	114	المجموع

لا يلتزم الموظفون المكتبيون بساعات العمل المحددة، ذلك ما عبرت عنه نسبة (41.2%) من العينة، تنضاف إليها نسبة (31.6%).

وعليه تكون نسبة (72.8%) قد أكدت عدم التزام الموظفين بساعات العمل المقررة والمحددة، مقابل (26.4%) ممن نفوا ذلك.

الجدول 3 : إتباع الموظفين للأنماط السلوكية المسهمة في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
42,1	42,1	42,1	48	موافق
51,8	9,6	9,6	11	محايد
96,5	44,7	44,7	51	غير موافق
100,0	3,5	3,5	4	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	114	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (42.1%) أن المرتفقين يتبعون أنماطا سلوكية تسهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب، فيما أشرت نسبة (48.2%) إلى أنها لا تقوم بذلك، في حين التزمت نسبة (9.6%) الحياد.

وعليه يصرح الجدول أن الموظفين لا يتبعون الأنماط السلوكية التي تسهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب.

الجدول 4 : توفر المكتبة علي آلية للحصول على مقترحات المستفيدين وشكاويهم

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
25,4	25,4	25,4	29	موافق
26,3	,9	,9	1	محايد
70,2	43,9	43,9	50	غير موافق
100,0	29,8	29,8	34	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	114	المجموع

لا تتوفر المكتبة على آلية للحصول على مقترحات المستفيدين وشكاويهم، ذلك ما عبرت عنه نسبة (73.7%) من العينة، مقابل (25.4%) من الموافقين، مع التزام (0.9%) الحياد.

الجدول 5: استقبال المسؤول عن المكتبة للوافدين جيد

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
52,6	52,6	52,6	60	موافق
82,5	29,8	29,8	34	محايد
100,0	17,5	17,5	20	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	114	المجموع

اعتبرت نسبة تفوق النصف أن استقبال المكتبي لها يتسم بالجودة، في حين اعتبرت نسبة (17.5%)، أنه لا يرقى إلى مستوى ذلك، بينما التزمت (29.8%) الحياد الذي يمكن تفسيره بتذبذب استقبال المكتبي تبعاً لمهامه ومزاجه.

3-الثقافة التنظيمية

الجدول 1 : تقبل الموظفين ملاحظات المستفيدين التي تخدم مصلحة المكتبة وتطورها

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	19	موافق
26,3	9,6	9,6	11	محايد
78,9	52,6	52,6	60	غير موافق
100,0	21,1	21,1	24	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	114	المجموع

لا يتقبل الموظفون ملاحظات المرتفقين الإيجابية والتي تخدم تقدم المكتبة وتطورها، هذا كان تصريح نسبة (79.7%) من العينة، في حين نفت ذلك نسبة (16.7%) والتزمت الحياد نسبة (9.6%).

الجدول 2 : تتوفر لدى الموظفين المهارة الكافية والقدرة على التكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
25,4	25,4	25,4	29	موافق
51,8	26,3	26,3	30	محايد
96,5	44,7	44,7	51	غير موافق
100,0	3,5	3,5	4	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	114	المجموع

بخصوص توفر الموظفين على المهارة الكافية والقدرة على التكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة، صرحت نسبة (48.2%) بعدم توفرهم عليها، مقابل (25.4%) ممن صرحوا بعكس ذلك، أما نسبة (26.3%) فقد التزمت الحياد.

الجدول 3 : توفر الموظفين على الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة .

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	موافق
29,8	12,3	12,3	14	محايد
96,5	66,7	66,7	76	غير موافق
100,0	3,5	3,5	4	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	114	المجموع

لا يتوفر الموظفون المكتبيون على الدافعية التي تسهم في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي وزيادة جودة الخدمة، هذا ما أكدته نسبة (70.2%) من العينة، مقابل (17.5%) ممن صرحوا بالعكس، في حين التزمت (12.3%) الحياد.

الجدول 4 : قيام الموظفين بأداء المهام والواجبات دون إشراف، حيث تتوافر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
43,0	43,0	43,0	49	موافق
56,1	13,2	13,2	15	محايد
96,5	40,4	40,4	46	غير موافق
100,0	3,5	3,5	4	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	114	المجموع

بخصوص هذا السؤال، انقسمت أجوبة العينة قسمين متساوين، فنسبة (43.7%) ترى عدم قيام الموظفين بالمهام الممنوعة بهم دون إشراف أو مراقبة، بحيث لا تتوفر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية، أما نسبة (43.0%) فرأت العكس في حين التزمت نسبة (13.2%) الحياد.

الجدول 5 : اهتمام الموظفين بعامل الوقت في إنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية المحددة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	19	موافق
26,3	9,6	9,6	11	محايد
43,9	17,5	17,5	20	غير موافق
100,0	56,1	56,1	64	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	114	المجموع

(73.6%) هي نسبة من عبروا عن عدم اهتمام الموظفين بعامل الوقت في إنجاز المهام والواجبات، أما نسبة (16.7%) فهي من الموافقين، و(9.6%) من المحايدين. وعليه تكون الغالبية المطلقة ترى عدم اكتراث الموظفين المكتبيين لعامل الوقت.

الجدول 6 : التزام الموظفين بمواعيد العمل الرسمية المعتمدة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,7	16,7	16,7	19	موافق
25,4	8,8	8,8	10	محايد
43,9	18,4	18,4	21	غير موافق
100,0	56,1	56,1	64	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	114	المجموع

لا يلتزم الموظفون بمواعيد العمل الرسمية حسب النظام الإداري المعتمد ، ذلك ما عبرت عنه نسبة (73.6%) من العينة المستجوبة، مقابل (16.7%) من الموافقين و(8.8%) من الذين التزموا الحياد.

الجدول 7 : المكتبة منظمة ومصنفة بشكل جيد

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
26,3	26,3	26,3	30	موافق
70,2	43,9	43,9	50	غير موافق
100,0	29,8	29,8	34	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	114	المجموع

المكتبة غير منظمة ولا مصنفة بشكل جيد، هكذا صرحت نسبة (73.7%) من العينة مقابل (26.3%) ممن رأوا أنها عكس ذلك.

الجدول 8 : انسجام الموظفين وتكاملهم كفريق واحد من وجهة نظر المرتفقين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
78,9	78,9	78,9	90	موافق
82,5	3,5	3,5	4	محايد
96,5	14,0	14,0	16	غير موافق
100,0	3,5	3,5	4	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	114	المجموع

الموظفون منسجمون ومتكاملون كأنهم فريق واحد. هكذا عبرت نسبة (78.9%) من العينة، مقابل (17.5%) ممن رأوا عكس ذلك، أما نسبة (35%) فالتزمت الحياد. فهل هذا الانسجام، انسجام لما فيه مصلحة المكتبة وبالتالي جودة الخدمة؟ أم هو انسجام شخصي وليس مهني لصالح الموظفين فقط.

الجدول 9 : مناسبة مواعيد عمل المكتبة للمرتفقين

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
18,2	2	17,5	20	نعم
87,3	69,1	66,7	76	لا
100,0	12,7	12,3	14	إلى حد ما
	100,0	96,5	110	المجموع
		3,5	4	القيمة المفقودة
		100,0	114	المجموع

الجدول 10 : اقتراح بديل لمواعيد المكتبة الحالية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,3	33,3	33,3	38	العمل طيلة اليوم
73,7	40,4	40,4	46	تمديد ساعات العمل
100,0	26,3	26,3	30	المجموع
	100,0	100,0	114	

مواعيد المكتبة لا تناسبنا كمرتفقين. هكذا أجابت نسبة (66.7%) من العينة واقترحت لتجاوز ذلك العمل طيلة اليوم وفق مجموعتين أو أكثر، أو تمديد ساعات العمل إلى السادسة، أما نسبة (12.3%) فصرت بإلى حد ما، في حين أكدت نسبة (27.5%) مناسبتها لها.

ثالثا : الموارد المادية والبنى التحتية
1-الموارد المادية

الجدول 1 : تضمن مقتنيات المكتبة لمراجع ومواد مكتبية بالمقررات الدراسية

	التكرار	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة التراكمية
لا	8	7,0	7,0	7,0
إلى حد ما	106	93,0	93,0	100,0
المجموع	114	100,0	100,0	

المكتبة تتضمن إلى حد ما كتب ومراجع ومواد مكتبية تدخل ضمن المقررات الدراسية، كذا صرحت نسبة (93%) من العينة، مقابل (7%) ممن صرحوا بنقيض ذلك، مما يفسر بانعدام أو قلة بعض المراجع أو بوجود مراجع لتخصصات دون أخرى .

الجدول 2 : توفير المكتبة للوثائق اللازمة للبحوث إذا تعذر الحصول عليها أول مرة

	التكرار	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة التراكمية
لا	54	47,4	47,4	47,4
إلى حد ما	60	52,6	52,6	100,0
المجموع	114	100,0	100,0	

الجدول 3 : أسباب عدم توفير المكتبة للوثائق اللازمة إذا تعذر الحصول عليها أو لمرة

	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة التراكمية
ضعف الموارد المادية	76.	66,7	90,5	90,5
اللامبالاة	8	7,0	9,5	100,0
المجموع	84	73,7	100,0	
القيمة المفقودة	30	26,3		
المجموع	114	100,0		

بخصوص هذا السؤال، وهو سؤال مركب، فإن نسبة (47.4%) صرحت بعدم توفير المكتبة للوثائق اللازمة إذا تعذر الحصول عليها أول مرة. وأنه على الطالب تدبر أمره إما بالشراء أو الاستنساخ أو الاستغناء. أما نسبة (52.6%) فأشارت إلى إمكانية ذلك أحيانا. والحالة التي أشاروا إليها والمقصودة أحيانا، هي أن تكون الوثيقة خارج المكتبة قد أعيرت فتدبر ليعبرها من طلبها وتعذر عليه الأمر أول مرة، وقد أرجعت

النسبة التي رأت عدم تمكنها من ذلك السبب إلى ضعف الموارد المالية، أو إلى اللامبالاة المرتبطة بعدم ضبط الإعارة، أو عدم البحث الجيد عن الوثيقة.

الجدول 4 : تقييم المكتبة من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
11,4	11,4	11,4	13	جيدة
41,2	29,8	29,8	34	لا بأس بها
78,9	37,7	37,7	43	متواضع
100,0	21,1	21,1	24	ضعيف
	100,0	100,0	114	المجموع

بخصوص هذا السؤال، رأت نسبة (37.7%) من العينة أن اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات متواضع، أما نسبة (29.8%) فرأت أنه لا بأس به. في حين اعتبرته نسبة (11,4%) جيد، وعلى النقيض من ذلك فإن نسبة (21.1%) أكدت أنه ضعيف.

وعليه يبقى اقتناء التكنولوجيا الجديدة يتأرجح ما بين الضعيف والمتواضع وذلك بنسبة (58.8%).

2-البنى التحتية

الجدول 1 : تقييم المكتبة من حيث بنيتها التحتية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
11,4	11,4	11,4	13	جيدة
12,3	,9	,9	1	لا بأس بها
78,9	66,7	66,7	76	متواضع
100,0	21,1	21,1	24	ضعيف
	100,0	100,0	114	المجموع

التواضع، الوصف الذي قيمت به نسبة (52.6%) من العينة المستجوبة البنية التحتية للمكتبة، في حين وصفته نسبة (26.3%) بالجيد، أما نسبة (21,1%) فقد أظهرت أنه ضعيف.

وعليه يكون مبنى المكتبة وبنيتها التحتية لا يرتقيان إلى مستوى رضا المرتفقين.

الجدول 2 : مدى ملائمة مساحة المكتبة لمهامها ووظائفها

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
40,4	40,4	40,4	46	لا
100,0	59,6	59,6	68	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

إلى حد ما، كذا كانت إجابة (59.6%) من العينة عندما سئلت عن التلاؤم بين مساحة المكتبة ومهامها ووظائفها، بينما صرحت نسبة (40.4%) بعدم وجود أدنى تلاؤم.

الجدول 3 : كفاية قاعات المطالعة لاستيعاب أعداد المرتفقين

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	نعم
64,9	47,4	47,4	54	لا
100,0	35,1	35,1	40	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

لا تستوعب قاعات المطالعة أعداد المرتفقين. هكذا عبرت نسبة (47.4%) من العينة، في حين صرحت نسبة (17.5%)، بكفايتها أما نسبة (35.1%) فأشارت إلى كفايتها لكن إلى حد ما.

الجدول 4 : مطابقة مبنى المكتبة للتجهيزات الموصفات الحديثة

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
56,1	56,1	56,1	64	لا
100,0	43,9	43,9	50	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

بخصوص هذا السؤال، أشارت نسبة (56.1%) إلى عدم مطابقة المبنى للمواصفات الحديثة، في حين رأت نسبة (43.9%) أنه يطابقها إلى حد ما، وهذه النسب أعلاه تشير إلى تطلع المرتفقين إلى مزيد من الاهتمام بالمكتبة، إن على مستوى البنى التحتية، أو التجهيزات.

الجدول 5 : تغطية تجهيزات المكتبة لاحتياجات المستفيدين

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	نوعا ما
73,7	56,1	56,1	64	قليلا
100,0	26,3	26,3	30	أبدا
	100,0	100,0	114	المجموع

الجدول 6 : تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستفيدين من حيث الكم والشكل

والنوع

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	نوعا ما
59,6	42,1	42,1	48	قليلا
100,0	40,4	40,4	46	أبدا
	100,0	100,0	114	المجموع

سيق هذا السؤال لمعرفة مدى تغطية تجهيزات المكتبة ومجموعتها المكتبية لاحتياجات المستفيدين، فكانت الأجوبة متباينة ، لكن الملاحظ هو أنه لا أحد صرح بأنها تغطيها تماما. فتماما منعدمة، أيضا نلاحظ أن نسبة من صرحوا بنوع ما هي (17.5%)، أما من صرحوا بقليل فهي : (56,1%) بخصوص التجهيزات، و(42,1%) بخصوص المجموعة المكتبية، في حين أكدت نسبة (26.3%) أن تجهيزات المكتبة لا تغطي أبدا احتياجات المستفيدين، كذلك نسبة (40.4%) أكدت أن المجموعة المكتبية لا تغطي مطلقا هذه الاحتياجات.

وعليه نستشف أيضا عدم رضا المرتفقين عن التجهيزات والمجموعات المكتبية.

الجدول 7 : مستوى البنية التحتية مؤثر في الخدمات المقدمة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
47,4	47,4	47,4	54	نعم
73,7	26,3	26,3	30	لا
100,0	26,3	26,3	30	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

الجدول 8 : سبب ضعف الخدمة في المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	114	

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (47.4%) من العينة بأن مستوى البنية التحتية يؤثر في الخدمة المقدمة، بينما نسبة (26.3%) صرحت بنقيض هذا، في حين اعتبرت نفس النسبة أن مستوى البنية التحتية يؤثر إلى حد ما، ولم تبين الفئة التي عبرت عن رأيها بلا سبب ضعف الخدمة المكتبية من وجهة نظرها.

الجدول 9 : تقييم المرتفقين لمبنى المكتبة وبنيتها التحتية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
26,3	26,3	26,3	30	لا بأس بها
78,9	52,6	52,6	60	متواضع
100,0	21,1	21,1	24	ضعيف
	100,0	100,0	114	المجموع

تم إدراج هذا السؤال بلفظه في الجدول الأول، وهو أول سؤال في محور "البنى التحتية" وقد تعتمد الباحثة إعادته لمعرفة مدى تطابق وتناسب الأجوبة، خصوصاً وأنها صادرة عن ذات واحدة، فكانت النتائج متقاربة رغم أن النظرة الأولية للمعطيات تبين تناقضها، لكن قراءتها قراءة متفحصة وتحليلية تبين تقاربها، فنسبة من عبروا في السؤال الأول عن ضعف مبنى المكتبة وبنيتها التحتية هو نفسه (21.1%) لم يتغير، بينما نسبة من صرحوا بتواضعها في السؤال الأول هي (66.7%) وهنا هي (52.6%) وهما نسبتان فاقتا النصف لكن بفارق (14.1%)، وكانت نسبة من صرحوا بجودة هذه الخدمة فهي (11.4%) في السؤال الأول، في حين لم يصرح بها

أحد هنا ، أما عن نسبة من أجابوا بلا بأس به فهي في السؤال الأول (0.9 %)، أي أن فردا واحدا من العينة هو من اعتبرها كذلك، وهي نسبة ضعيفة جدا يمكن عدم الاعتداد بها وإهمالها، أما هنا فنجد (26.3%) هي من صرحت بلا بأس بها في حين لم يصرح أحد بأنها جيدة في السؤال الثاني.

وعليه يمكن النظر إلى المعطيات المتقاربة والجمع بينها، فنسبة فاقت النصف ترى أن مبنى المكتبة وبنيتها التحتية متواضعة، ونسبة (21.1%) ترى أنها ضعيفة، وهاتان نسبتان كافيتان لإظهار أن كلا من: بنية المكتبة ومبناها يحتاجان إلى إعادة النظر والاهتمام.

رابعاً : السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير

الجدول 1 : حطوة احتياجات المستفيدين واهتماماتهم بالأولوية في مشاريع إدارة المكتبة وتخطيطها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	نعم
50,9	33,3	33,3	38	لا
100,0	49,1	49,1	56	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

الجدول 2 : أسباب عدم جعل احتياجات المستفيدين في قلب مشاريع إدارة المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
66,7	66,7	66,7	76	عدم الإجابة
93,0	26,3	26,3	30	الاهتمام بالشكل وإغفال المضمون
96,5	3,5	3,5	4	ضعف التخطيط وعم الاهتمام بالطالب
100,0	3,5	3,5	4	عدم تلبية هذه الاحتياجات
	100,0	100,0	114	المجموع

إلى حد ما، هكذا أجابت نسبة (49.1%) من العينة عن السؤال المتضمن بالجدول أعلاه، بينما أبانت نسبة (17.5%) عن تأييدها، في حين لم تشاطرها الرأي نسبة (33.3%) واعتبرت أن احتياجاتها لا تحظى بالأولوية في مشاريع إدارة المكتبة وتخطيطها، وأرجعت السبب إلى:

- الاهتمام بالشكل وإغفال المضمون، وصرحت به نسبة (26.3%).

- ضعف التخطيط وعدم الاهتمام بالطالب، وأكدته نسبة (3.5%).
- عدم تلبية هذه الاحتياجات، وأشارت إليه نسبة (3.5%).

الجدول 3 : هل سبق أن طلب من المرتفقين إبداء اقتراحاتهم قصد تزويد المكتبة بالمواد المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	114	لا

الجدول 4 : صيغة هذا الطلب

النسبة المئوية	التكرار	القيمة المفقودة
100,0	114	

صرحت جل العينة أنه لم يسبق لها أن تلقت أي طلب قصد إبداء اقتراحها لتزويد المكتبة بالمواد المكتبية، ولا بأية صيغة.

الجدول 5 : اهتمام المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	نعم
21,1	3,5	3,5	4	لا
100,0	78,9	78,9	90	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

صرحت نسبة (17,5%) من العينة بأنها تلمس اهتمام المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية، كذلك أظهرت نسبة (78.9%) منها أنها تلمسه إلى حد ما، في حين أكدت نسبة (3.5%) نقيض ذلك، لكن هل هذا التحسين حقق تجويد الخدمة المكتبية أم أنه كان تحسينا شكليا فقط؟

خامسا : الخدمات والتكنولوجيا الحديثة

1-الخدمات :

الجدول 1 : استقبال المكتبي للمرتفقين

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	جيدة
52,6	35,1	35,1	40	لا بأس بها
82,5	29,8	29,8	34	متواضع
100,0	17,5	17,5	20	ضعيف
	100,0	100,0	114	المجموع

لابأس به، كذا وصفت نسبة (35.1%) استقبال المكتبي لها، تلتها نسبة (29.8%) والتي رأت أنه متواضع، أما نسبة (17.5%) فأشارت أنه جيد. نفس النسبة رأت أنه ضعيف. فما سبب تضارب هذه التصريحات ؟ وهل يتم استقبال طلبة بحفاوة وطلبة بتذمر؟ ! أم أن استقبال المرتفق رهين بمزاج الموظف؟ !ولما لا يحظى جميع المرتفقين بحسن الاستقبال وهي أولى الخدمات وأقلها تكلفة؟!

الجدول 2 : حرص العاملين على حسن استقبال المرتفقين والصبر على خدمتهم وتلبية طلباتهم.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	نعم
24,6	7,0	7,0	8	لا
100,0	75,4	75,4	86	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

إلى حد ما يحرص العاملون على حسن استقبالنا والصبر على خدمتنا وتلبية طلباتنا، هكذا عبرت نسبة (75.4%) من العينة، تلتها (17.5%) والتي عبرت عن رضاها اتجاه استقبال المكتبيين، في حين لم تشاطرها الرأي نسبة (7%).

الجدول 3 : تقديم الخدمة المكتبية بالشكل الصحيح وحسب التوقعات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	نعم
38,6	21,1	21,1	24	لا
100,0	61,4	61,4	70	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

تقدم الخدمة المكتبية إلى حد ما بالشكل الصحيح وحسب التوقعات، هكذا عبرت نسبة (61.4%) من العينة، وعززت رأيها نسبة (17.5%) ممن صرحوا بنعم، على خلاف (21.1%) ممن صرحوا بلا.

فهل المستفيدين على دراية بالخدمات المفروض توفيرها أم أنها تنحصر عندهم في خدمتي الاستقبال والإعارة؟

الجدول 4 : وجود عون مكتبي يقوم بخدمة الإرشاد.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
29,8	29,8	29,8	34	لا
100,0	70,2	70,2	80	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

صرحت نسبة (70.2%) بوجود عون يرشد المرتفقين إلى المعلومة المبحوث عنها، وإن كانت قد عبرت "بإلى حد ما" فذلك لتواجده حيناً وغيابه أحياناً، أما نسبة (29.8%) فقد صرحت بعدم تواجده البتة.

الجدول 5 : تحسن الخدمات المكتبية للوفاء باحتياجات البحث العلمي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	نعم
38,6	21,1	21,1	24	لا
100,0	61,4	61,4	70	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

الجدول 6 : نسبة رضا المرتفقين عن تحسين الخدمات المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
49,1	49,1	45,6	52	أقل من 20%
81,1	32,1	29,8	34	30 %
84,9	3,8	3,5	4	40 %
100,0	15,1	14,0	16	50%
	100,0	93,0	106	المجموع
		7,0	8	القيمة المفقودة
		100,0	114	المجموع

تتحسن الخدمة المكتبية إلى حد ما، لتفي باحتياجات البحث العلمي هذا ما عبرت عنه نسبة (61.4%) من العينة، بينما نسبة (17.5%) صرحت بنعم، مقابل (21.1%) صرحت بلا وأظهرت عدم رضاها عن الخدمات المكتبية.

وعلى اعتبار أن من صرحوا بالإي حد ما هم موافقون، تكون نسبة الراضين هي (78.9%) وهي العينة المفترض بها أن تعبر عن نسبة رضاها عن الخدمات، وأن تكون نسبة (21.1%) هي العينة المفقودة لأنها صرحت بلا، لكننا وجدنا أن نسبة الراضين والذين عبروا عن نسبة الرضا هي (93%)، وقد أخذت الباحثة النتائج المحصل عليها للاستئناس معتبرة أن العينة هي (93%).

وكما توضح ذلك نتائج الجدول (6) فإن نسبة (45.6%) أشارت إلى أن نسبة رضاها عن الخدمات أقل من (20%)، نسبة (29.8%) أشارت إلى (30%)، و(14,0%) أشارت إلى (50%)، بينما (3.5%) أشارت إلى أن نسبة الرضا لا تتعدى (40%) .

وهكذا يظهر أن نسبة الرضا متدنية، هذا على اعتبار أن العينة (93%) وهذه النسبة ستتدنى أكثر إن اعتبرنا العينة الصحيحة وهي (78.9%)، وهكذا يظهر أن المرتفقين وإن كانوا راضين إلى حد ما عن الخدمات المقدمة لهم إلا أن نسبة الرضا هذه متدنية مما بين أن الخدمات لا ترقى إلى مستوى طموحاتهم.

الجدول 7 : تقديم مطبوعات للمرتفقين من أجل اقتراح عناوين كتب تدرج ضمن قائمة المشتريات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	نعم
100,0	82,5	82,5	94	لا
	100,0	100,0	114	المجموع

سبقت الإشارة إلى هذا السؤال ضمن محور "السياسات الإجرائية في التسيير والتدبير". وهو السؤال الثالث، حيث عبرت جل العينة أنها لم تتلق أي طلب قصد إبداء اقتراحهم لتزويد المكتبة. كذلك نجد في هذا السؤال أن نسبة (82.5%) صرحت بما صرحت به سابقتها من انعدام تقديمها لمقترحات قصد التزويد، وهي نسب متقاربة تبين صحة ما تم تأكيده سابقا.

الجدول 8 : اهتمام المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	نعم
21,1	3,5	3,5	4	لا
100,0	78,9	78,9	90	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

هذا السؤال أيضا تمت إعادته بلفظة. وقد سبق أن أدرج ضمن محور "السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير" وهو السؤال الخامس. وكما نلاحظ من خلال الجدول فإن نسبة الذين صرحوا بنعم هي (17.5%) ونسبة المصريحين بلا هي (3.5%)، في حين نسبة من صرحوا بالإلى حد ما هي (78.9%) وهي نفس النسب المسجلة في السؤال الخامس، وعليه يمكن الاعتداد بنتائج هذا السؤال وتكون المكتبة تهتم بالتحسين المستمر للخدمات.

الجدول 9 : توفر المكتبة على خدمات مكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
78,9	78,9	78,9	90	نعم
100,0	21,1	21,1	24	لا
	100,0	100,0	114	المجموع

ج 1 : الاستقبال والتوجيه.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	114	لا

ج 2 : الإحاطة الجارية .

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	114	لا

ج 3 : الترجمة العلمية

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	114	لا

ج4النشرة الإخبارية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
40,4	40,4	40,4	46	نعم
100,0	59,6	59,6	68	لا
	100,0	100,0	114	المجموع

ج5 التكشيف والتكثيف والاستخلاص.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	114	لا

ج6البث الانتقائي للمعلومات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	نعم
100,0	82,5	82,5	94	لا
	100,0	100,0	114	المجموع

ج7الإعلام البيبليوغرافي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
84,2	84,2	84,2	96	نعم
100,0	15,8	15,8	18	لا
	100,0	100,0	114	المجموع

ج8الإعارة التعاونية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
40,4	40,4	40,4	46	نعم
100,0	59,6	59,6	68	لا
	100,0	100,0	114	المجموع

ج9التصوير والاستنساخ

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
8,8	8,8	8,8	10	نعم
100,0	91,2	91,2	104	لا
	100,0	100,0	114	المجموع

ج10 لذوي الاحتياجات الخاصة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	114	لا

تتكون عينة البحث من (114) مرتفقا ومستفيذا، صرحت نسبة (78.9%) منها بتوفر المكتبة على خدمات مكتبية، بينما نسبة (21.1%) صرحت بعدم توفرها، لكن المثير للدهشة هو أنه عند تسمية بعض هذه الخدمات وجدت الباحثة نتائج مغايرة جدا فنسبة (100%) من العينة صرحت بعدم وجود كل من الخدمات التالية :

- الاستقبال والتوجيه.
- الإحاطة الجارية.
- الترجمة العلمية.
- التكتيف والتكشيف والاستخلاص.
- خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.

أما باقي الخدمات فكانت نسب المعبرين بعدم توفرها مرتفعة، فمثلا النشرة الإخبارية تراوحت نسبة المصرحين بعدم وجودها (59.6%)، البث الانتقائي للمعلومات (82.5%)، الإعارة التعاونية (59.6%)، التصوير والاستنساخ (91.2%) في حين عبرت نسبة (84.2%) بوجود الإعلام البيبليوغرافي. وهذا دليل على عدم معرفة المرتفقين بالخدمات المكتبية التي يجب أن توفرها المكتبات للمرتفقين.

الجدول 10 : تمكن المرتفقين من الحصول على المقتنيات الضرورية عن طريق الإعارة التعاونية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
91,2	91,2	91,2	104	لا
100,0	8,8	8,8	10	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

بخصوص هذا السؤال، أظهرت نسبة (91,2%) أنها لا تتمكن من الحصول على المقتنيات الضرورية عن طريق الإعارة التعاونية، وبالتالي عدم وجودها.

الجدول 11 : حصول المرتفقين على المراجع الببليوغرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	نعم
73,7	56,1	56,1	64	لا
100,0	26,3	26,3	30	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

لا نحصل على المراجع الببليوغرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص. كذا عبرت نسبة (56.1%) من العينة، مقابل (17.5%) من الذين عبروا عن نقيض ذلك و(26.3%) من الذين صرحوا بالإلى حد ما.

الجدول 12 : قيام المكتبيين بدورات تدريبية للمستفيدين قصد إكسابهم التقنيات الخاصة بالخدمات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	نعم
70,2	52,6	52,6	60	لا
100,0	29,8	29,8	34	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

إلى حد ما، هكذا أجاب المرتفقون عن السؤال المتضمن في الجدول أعلاه بنسبة (29.8%)، مقابل (52.6%) من الغير الموافقين، و(17.5%) من الذين صرحوا بقيام المكتبيين بدورات تدريبية للمستفيدين فيما يخص تقنيات الخدمات.

الجدول 13 : قيام المكتبيين بدورات تدريبية للمستفيدين قصد التعرف على مرافق المكتبة ونظمها وخدماتها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
17,5	17,5	17,5	20	نعم
57,9	40,4	40,4	46	لا
100,0	42,1	42,1	48	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

إلى حد ما، يحرص المكتبيون على القيام بدورات تدريبية لفائدة المستفيدين وذلك قصد التعرف على مرافق المكتبة ونظمها وخدماتها، هكذا عبرت نسبة (42.1%) من العينة، أما نسبة (40.4%) فقد أظهرت عدم موافقتها، في حين أشارت نسبة (17.5%) إلى قيامهم بذلك.

الجدول 14 : قيام المكتبة بالإعلام البيبليوغرافي للمواد الجديدة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
73,7	73,7	73,7	84	نعم
100,0	26,3	26,3	30	لا
	100,0	100,0	114	المجموع

الجدول 15 : طريقة الإعلام البيبليوغرافي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
26,3	26,3	26,3	30	عدم الإجابة
29,8	3,5	3,5	4	فهرس
100,0	70,2	70,2	80	نشر الوثائق الجديدة في سبورة الاعلانات
	100,0	100,0	114	المجموع

تقوم المكتبة بالإعلام البيبليوغرافي، هذا ما عبرت عنه نسبة (73.7%) وأشارت إلى أنه يتم عن طريق الفهارس أو النشر على سبورة الإعلانات الخاصة بالمكتبة.

2-التكنولوجيا الحديثة

الجدول 1 : اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	114	لا

الجدول 2 :ارتباط المكتبة بشبكة الانترنت.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
52,6	52,6	52,6	60	نعم
100,0	47,4	47,4	54	لا
	100,0	100,0	114	المجموع

لا يتم اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب، هكذا عبرت نسبة (100%) من العينة، نصفها وبالضبط (52.6%) عبرت عن ارتباط المكتبة بشبكة الإنترنت، مقابل (47.4%) من المعبرين عن عدم ارتباطها.

الجدول 3 : وجود نقص في إقبال المستخدمين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
96,5	96,5	96,5	110	نعم
100,0	3,5	3,5	4	لا
	100,0	100,0	114	المجموع

الجدول 4 : انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة سبب نقص إقبال المستخدمين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
8,8	8,8	8,8	10	نعم
15,8	7,0	7,0	8	لا
100,0	84,2	84,2	96	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

هناك نقص مهول في إقبال المستفيدين على المكتبة مقارنة بالسنوات الماضية، هذا ما صرحت به نسبة (96.5%) من العينة، وقد أعوزته إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة لكن إلى حد ما، إذ تتضافر إلى هذا العامل عوامل أخرى.

الجدول 5 : التكنولوجيا بديل حقيقي للمكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
73,7	73,7	73,7	84	لا
100,0	26,3	26,3	30	إلى حد ما
	100,0	100,0	114	المجموع

التكنولوجيا ليست بديلا حقيقيا للمكتبة، هذا ما عبرت عنه نسبة (73.7 %) مقابل (26.3%) ممن اعتبروها بديلا إلى حد ما. وعليه فإن الأغلبية المطلقة من العينة تقر بأنه لا شيء من المستحدثات التكنولوجية سبب مسد المكتبة ولا شيء يلغي دورها.

الجدول 6 : توفر المكتبة على فهرس إلكتروني.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
78,9	78,9	78,9	90	نعم
100,0	21,1	21,1	24	لا
	100,0	100,0	114	المجموع

الجدول 7 : إتقان المرتفقين استخدام الفهرس الإلكتروني.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
11,1	11,1	8,8	10	نعم
100,0	88,9	70,2	80	لا
	100,0	78,9	90	المجموع
		21,1	24	القيمة المفقودة
		100,0	114	المجموع

صرحت نسبة (78.9%) بأن المكتبة تتوفر على فهرس إلكتروني. تقريبا نفس النسبة وبالضبط (70.2%) صرحت أنها لا تتقن استخدامه وبالتالي لا تستعمله، فما جدوى تواجده إن لم يستخدم ؟

الجدول 8 : توفر المكتبة على نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الداخلية والخارجية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	114	لا

الجدول 9 : وجود ربط مباشر بين المكتبة ومكتبات بعض الجامعات ومراكز البحث العلمي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	114	لا

لا تتوفر المكتبة على نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الداخلية والخارجية، ولا وجود لربط مباشر بين المكتبة ومكتبات بعض الجامعات ومراكز البحث العلمي، ذلك ما عبرت عنه جل العينة.

المبحث الثالث : تحليل نتائج استمارة المستفيدين/المرتفقين بكلية الطب والصيدلة فاس.

أولا : البيانات الشخصية

الجدول 1 : جنس المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
57,6	57,6	57,6	68	ذكر
100,0	42,4	42,4	50	أنثى
	100,0	100,0	118	المجموع

كما يوضح ذلك الجدول أعلاه فإن أعداد العينة هي (118) مرتفقا ونسبة الذكور منهم هي (57,6)، مقابل (42,4) من الإناث. وهذا مؤشر جيد على اتجاه البلاد نحو المساواة بين الجنسين بل التمييز الإيجابي.

الجدول 2: سن المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
79,7	79,7	79,7	94	25 سنة فأقل
100,0	20,3	20,3	24	25-35 سنة
	100,0	100,0	118	المجموع

من خلال معطيات الجدول، يظهر لنا أن نسبة (79.7%) من العينة سنها أقل من (25) سنة، تليها نسبة (20.3%) وتمثلها فئة يتراوح عمرها ما بين (25 و 35 سنة).

وانحصر سن المستفيدين في هذين الفئتين راجع لكون هذه المؤسسة من المؤسسات ذات الاستقطاب المحدود .

الجدول 3 : الدرجة العلمية للمستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,1	16,1	16,1	19	السنة الأولى
40,7	24,6	24,6	29	السنة الثانية
86,4	45,8	45,8	54	السنة الثالثة
95,8	9,3	9,3	11	السنة الرابعة
99,2	3,4	3,4	4	السنة الخامسة
100,0	,8	,8	1	السنة السادسة
	100,0	100,0	118	المجموع

كما يوضح ذلك الجدول رفقته، فإن مجتمع الدراسة يتكون من ست فئات، لكن تم التركيز على السنة الأولى والثانية والثالثة، على اعتبار أنها الأكثر احتكاكا بالمكتبات، بينما أخذت الباحثة عينة من السنة الرابعة والخامسة والسادسة فقط للاستئناس على اعتبار أن الطلبة في هذه المرحلة يكونون منشغلين بالتدريس الميدانية فلا يحتكون بالمكتبة إلا نادرا.

الجدول 5 : الطالب من رواد المكتبة الجامعية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
38,1	38,1	38,1	45	نعم
100,0	61,9	61,9	73	أحيانا
	100,0	100,0	118	المجموع

الجدول 6 : عدد ساعات زيارة المرتفق للمكتبة أسبوعيا.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	عدد الساعات
5,9	5,9	5,9	7	1
23,7	17,8	17,8	21	10
25,4	1,7	1,7	2	12
27,1	1,7	1,7	2	14
33,9	6,8	6,8	8	15
36,4	2,5	2,5	3	16
37,3	,8	,8	1	17
41,5	4,2	4,2	5	18
43,2	1,7	1,7	2	19
44,9	1,7	1,7	2	2
51,7	6,8	6,8	8	20
52,5	,8	,8	1	25
54,2	1,7	1,7	2	3
55,1	,8	,8	1	30
72,0	16,9	16,9	20	4
78,8	6,8	6,8	8	5
83,9	5,1	5,1	6	6
100,0	16,1	16,1	19	8
	100,0	100,0	118	المجموع

بخصوص السؤال المتضمن بالجدول (5)، فإن نسبة (38.1%) من العينة صرحت بكونها من الرواد المخلصين للمكتبة، بينما نسبة (61.9%) صرحت أنها تزور المكتبة أحيانا، أي بشكل غير منتظم لكنها تزورها، لتكون جل العينة على اتصال بالمكتبة، إنما تباينت ساعات زيارتها لها أسبوعيا -كما يوضح ذلك الجدول (6) فنسبة الذين يزورونها أقل من خمس ساعات في الأسبوع هي (26.2%)، بينما الذين يزورونها لخمس ساعات فكانت نسبتهم (6.8%)، في حين ارتفعت نسبة زوارها لأكثر من خمس ساعات إلى (66.8%) حيث وصلت -كما يوضح ذلك الجدول- إلى (30) ساعة أسبوعيا، وهذا الأمر غير مستحيل إذا علمنا أن المكتبة تتبنى توقيتا مستمرا يتيح للطلبة الولوج إلى المكتبة من الساعة التاسعة صباحا إلى السادسة مساء، كما أشير إلى أن وولوج المكتبة لا يكون فقط لقراءة الوثائق التي توفرها المكتبة، لكن قد يكون لاستغلال قاعة المطالعة أيضا.

الجدول 7 : تمثل المرتفق لمفهوم المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
22,0	22,0	22,0	26	مستودع للكتب
37,3	15,3	15,3	18	منبع العلم والمعرفة
82,2	44,9	44,9	53	فضاء مكمل لمجالات البحث
100,0	17,8	17,8	21	وسيلة من وسائل الرقي بالبحث العلمي
	100,0	100,0	118	المجموع

إن نسبة (44.9%) من العينة المستجوبة اعتبرت أن المكتبة هي فضاء مكمل لمجالات البحث، بمعنى أنه لا غنى للطالب عن الاحتكاك بها والنهل من محتوياتها والتزود بما تتضمنه من وثائق ومعلومات، بينما نسبة (22%) اعتبرته مستودعا للكتب فقط وأن محتويات المكتبة ما تزال في حاجة إلى التحيين والتنقيح والتزويد، في حين صرحت نسبة (17.8%) أن المكتبة بالنسبة لها هي وسيلة من وسائل الرقي بالبحث العلمي، لذا وجبت إعادة النظر في هياكلها، تنظيمها، وتزويدها، أما نسبة (15.3%) فقد أظهرت أن المكتبة هي منبع العلم والمعرفة. وبالتالي لا غنى للباحث عنها، ودعت بدورها إلى إعادة النظر في هيكلتها وتنظيمها ومحتوياتها.

الجدول 8 : مدى اعتماد الطالب / المرتفق على أرصدة المكتبة في إعداد البحوث العلمية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
47,5	47,5	47,5	56	نعم
57,6	10,2	10,2	12	لا
100,0	42,4	42,4	50	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

سيق هذا السؤال لمعرفة مدى اعتماد الطلاب على أرصدة المكتبة في إعداد بحوثهم. وهذا السؤال مرتبط بالسؤال السادس، فعدد ساعات الزيارة تحدد مدى الاعتماد على المكتبة، وكما يوضح ذلك الجدول فإن نسبة (47.5%) من العينة صرحت باعتمادها على أرصدة المكتبة، بينما نسبة (42.4%) صرحت باعتمادها إلى حد ما، أما نسبة (10.2%) فقد صرحت بعدم اعتمادها عليها، وأشار إلى أن عدم الاعتماد لا يعني أنها لا تلج المكتبة ولا تستفيد من مخزوناتا، إنما هي لا تعتمد اعتمادا كلياً عليها. وأشار إلى وجود فرق بين الولوج إلى المكتبة قصد الاستفادة من قاعة المطالعة، وبين لولوج المكتبة والاستفادة من مخزونها الوثائقي.

ثانيا : الموارد البشرية والثقافة التنظيمية

1-الموارد البشرية

الجدول 1 : عدد الموظفين الذين التقى بهم المرتفقون بالمكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	عدد الموظفين
4,2	4,2	4,2	5	10
8,5	4,2	4,2	5	2
51,7	43,2	43,2	51	3
63,6	11,9	11,9	14	4
78,8	15,3	15,3	18	5
96,6	17,8	17,8	21	6
100,0	3,4	3,4	4	8
	100,0	100,0	118	المجموع

كما يتضح من نتائج السؤال والمتضمنة في الجدول، فإن جل العينة المستجوبة لا تضبط العدد الحقيقي للموظفين المكتبيين، فنسبة (43.2%) منها أي (51) مستجوبا

يظنون أنهم ثلاثة موظفين، وهم الموظفون الذين يحتكون بهم إما أثناء الإعارة أو أثناء إرجاع الوثائق المعارة. تلتها نسبة (17,8%) والتي صرحت بالتقائها بست موظفين، ثم نسبة (15,3%) والتي أكدت التقائها بخمس موظفين، بينما أكدت نسب (11,9%) و(3,4%) ثم (4,2%) مكررة أنها التقت عدد الموظفين التالي تباعا: أربعة، ثمانية وموظفان اثنان.

الجدول 2 : كفاية الموارد البشرية المخصصة للمكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
18,6	18,6	18,6	22	نعم
22,0	3,4	3,4	4	لا
100,0	78,0	78,0	92	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

بخصوص هذا السؤال، صرحت نسبة (78%) من العينة أن الموارد المكتبية كافية لكن إلى حد ما، في حين صرحت نسبة (18,6%) أنها كافية، أما نسبة (3,4%) فأظهرت عدم كفايتها.

ونستنتج من نتائج هذا الجدول أن المرتفقين راضون عن عدد الموظفين المكتبيين إلا أنهم مازالوا يتطلعون إلى مزيد من تزويد المكتبة، بالعنصر البشري المؤهل طبعا.

الجدول 3 : الأهلية العلمية والعملية للموظفين المكتبيين انطلاقا من تعامل المرتفقين معهم.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
47,5	47,5	47,5	56	نعم
100,0	52,5	52,5	62	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

الجدول 4 : سبب عدم أهلية المكتبيين من وجهة نظر المرتفقين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	118	

سيق هذا السؤال لمعرفة وجهة نظر المرتفقين بخصوص تناسب مؤهلات المكتبيين العلمية والعملية مع متطلبات الوظيفة التي يشغلونها. فكانت أجوبتهم كالتالي : (52,5%) اعتبرتهم مؤهلين إلى حد ما، بمعنى أنهم يحتاجون إلى مزيد من التكوين، ونسبة (47,5%) اعتبرتهم مؤهلين تأهيلا جيدا، بينما لم نسجل أية نسبة لعدم أهليتهم،

مما يظهر أن هؤلاء الموظفين مكونون تكويناً يتناسب مع وظيفتهم لكنهم بحاجة إلى مزيد من التدرّيب والتكوينات المستمرة.

2- الأنماط السلوكية

الجدول 1 : التزام الموظفين بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل ونظمه داخل المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,9	16,9	16,9	20	موافق بشدة
75,4	58,5	58,5	69	موافق
85,6	10,2	10,2	12	محايد
100,0	14,4	14,4	17	غير موافق
	100,0	100,0	118	المجموع

إن الموظفين المكتبيين يلتزمون بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل ونظمه داخل المكتبة. ذلك ما صرحت به نسبة (75,4%) من العينة المستجوبة والتي وافقت أو وافقت بشدة على ذلك، بينما نسبة (14,4%) لم توافق ورأت أن الموظفين لا يلتزمون بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل ونظمه داخل المكتبة، في حين اختارت نسبة (10,2%) الحياد.

الجدول 2 : التزام الموظفين بساعات العمل المحددة لهم.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
32,2	32,2	32,2	38	موافق
38,1	5,9	5,9	7	محايد
100,0	61,9	61,9	73	غير موافق
	100,0	100,0	118	المجموع

لا يلتزم الموظفون المكتبيون بساعات العمل المحددة لهم. ذلك ما صرحت به نسبة (61,9%) من العينة، في حين اعتبرت نسبة (32,2%) أنهم ملتزمون بها في حين كانت نسبة (5,9%) من المحايدين.

الجدول 3 : إتباع الموظفين الأنماط السلوكية المساهمة في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
84,7	84,7	84,7	100	موافق
91,5	6,8	6,8	8	محايد
100,0	8,5	8,5	10	غير موافق
	100,0	100,0	118	المجموع

هذا السؤال يتقاطع مع السؤال الأول، إذ نلاحظ أيضا أن نسبة مهمة حددت في (84.7%) ترى أن الموظفين المكتبيين يتبعون الأنماط السلوكية التي تسهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب، بينما نسبة (8.5%) رأت عكس ذلك، أما نسبة (6.8%) فقد التزمت الحياد.

الجدول 4 : توفر المكتبة على آلية للحصول على مقترحات المستفيدين وشكاويهم.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
,8	,8	,8	1	موافق
14,4	13,6	13,6	16	محايد
89,8	75,4	75,4	89	غير موافق
100,0	10,2	10,2	12	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	118	المجموع

لا تتوفر المكتبة على آلية للحصول على مقترحات المستفيدين وشكاويهم، ذلك ما عبرت عنه نسبة (85.6%) من العينة، مقابل نسبة (0.8%) من الموافقين و(13.6%) من المحايدين.

الجدول 5 : استقبال المسؤول عن المكتبة للوافدين جيد.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
79,7	79,7	79,7	94	موافق
80,5	,8	,8	1	محايد
95,8	15,3	15,3	18	غير موافق
100,0	4,2	4,2	5	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	118	المجموع

صرحت نسبة (97.7%) من العينة بجودة استقبال المسؤول عن المكتبة في حين اعتبرت نسبة (19.5%) أن الاستقبال ما يزال دون تطلعاتها، في حين التزمت نسبة (0.8%) الحياد.

3-الثقافة التنظيمية

الجدول 1 : تقبل الموظفين ملاحظات المرتفقين التي تخدم مصلحة المكتبة وتطورها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
12,7	12,7	12,7	15	موافق
22,9	10,2	10,2	12	محايد
94,1	71,2	71,2	84	غير موافق
100,0	5,9	5,9	7	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	118	المجموع

لا يتقبل الموظفون ملاحظات المرتفقين التي تخدم مصلحة المكتبة وتطورها. هذا ما صرحت به نسبة (71,1%) من العينة المستجوبة، مقابل (12.7%) من الموافقين و(10.2%) من المحايدين.

الجدول 2 : توفر الموظفين على المهارة الكافية والقدرة على التكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
76,3	76,3	76,3	90	موافق
86,4	10,2	10,2	12	محايد
100,0	13,6	13,6	16	غير موافق
	100,0	100,0	118	المجموع

إن الموظفين المكتبيين أكفاء، إذ يتوفرون على المهارات الكافية للتكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة، هذا ما أكدته نسبة (76.3%) من العينة المستجوبة، بينما نسبة (13.6%) لم توافق على هذا في حين التزمت نسبة (10.2%) الحياد.

الجدول 3 : توفر الموظفين على الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
25,4	25,4	25,4	30	موافق
31,4	5,9	5,9	7	محايد
100,0	68,6	68,6	81	غير موافق
	100,0	100,0	118	المجموع

لا يتوفر الموظفون المكتبيون على الدافعية التي تسهم في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي وتزيد من جودة الخدمة. هذا ما أكدته نسبة (68.6%) من العينة، مقابل (25.4%) ممن رأوا عكس ذلك، و(59%) ممن التزموا الحياد.

الجدول 4 : قيام الموظفين بأداء المهام والواجبات دون إشراف، حيث تتوافر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
87,3	,8	,8	1	محايد
100,0	12,7	12,7	15	غير موافق
	100,0	100,0	118	المجموع

من وجهة نظر المرتفقين فإن الموظفين المكتبيين يقومون بأداء المهام والواجبات دون إشراف، حيث تتوفر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية، ذلك ما عبرت عنه نسبة (86.4%)، في حين لم توافق على ذلك نسبة (12.7%).

الجدول 5 : اهتمام الموظفين بعامل الوقت في إنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية المحددة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
4,2	4,2	4,2	5	موافق
9,3	5,1	5,1	6	محايد
80,5	71,2	71,2	84	غير موافق
100,0	19,5	19,5	23	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	118	المجموع

لا يهتم الموظفون بعامل الوقت في إنجاز مهامهم ذلك ما عبرت عنه نسبة (90.7%) من العينة المستجوبة، مقابل (4,2%) من الموافقين و(5.1%) من ملتزمي الحياد.

الجدول 6 : التزام الموظفين بالمكتبة بمواعيد العمل الرسمية المعتمدة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,6	7,6	7,6	9	موافق
17,8	10,2	10,2	12	محايد
80,5	62,7	62,7	74	غير موافق
100,0	19,5	19,5	23	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	118	المجموع

لا يلتزم الموظفون بمواعيد العمل الرسمية هذا ما صرحت به نسبة (82,2%)، من العينة مقابل نسبة (7.6%) ممن رأوا التزامهم بالمواعيد، و(10.2%) ممن التزموا الحياد.

الجدول 7 : المكتبة منظمة ومصنفة بشكل جيد.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
2,5	2,5	2,5	3	موافق بشدة
49,2	46,6	46,6	55	موافق
67,8	18,6	18,6	22	محايد
94,1	26,3	26,3	31	غير موافق
100,0	5,9	5,9	7	غير موافق بشدة
	100,0	100,0	118	المجموع

المكتبة منظمة ومصنفة بشكل جيد. هكذا عبرت بنسبة (49,1%) من الفئة المستجوبة، في حين عبرت نسبة (32.2%) عن عدم جودة تنظيم المكتبة أو تصنيفها، بينما التزمت نسبة (18.6%) الحياد.

الجدول 8 : انسجام الموظفين وتكاملهم كفريق واحد -من وجهة نظر المرتفقين-

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
63,6	63,6	63,6	75	موافق
64,4	,8	,8	1	محايد
100,0	35,6	35,6	42	غير موافق
	100,0	100,0	118	المجموع

فيما يخص هذا السؤال عبرت نسبة (63.6%) عن موافقتها، أي انسجام الموظفين وتكاملهم كفريق واحد، في حين صرحت نسبة (35.6%) عن عدم موافقتها على ذلك، معلنة عدم انسجام الموظفين المكتبيين وتكاملهم، بينما التزمت نسبة (0.8%) الحياد.

الجدول 9 : مناسبة مواعيد المكتبة للمرتفقين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
5,1	5,1	5,1	6	نعم
48,3	43,2	43,2	51	لا
100,0	51,7	51,7	61	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

الجدول 10 : اقتراح بديل لمواعيد المكتبة الحالية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,9	16,9	16,9	20	تمديد ساعات العمل
100,0	83,1	83,1	98	المجموع
	100,0	100,0	118	

لقد صرحت نسبة (43.2%) أن مواعيد عمل المكتبة لا توافقها، بينما أكدت نسبة (5.1%) مناسبتها، في حين أشارت نسبة (51.7%) بأنها مناسبة إلى حد ما، وعلى اعتبار أن هذه الفئة ترى نقصا في مواعيد المكتبة على أساسه لم تصرح بالموافقة التامة فإن نسبة عدم الموافقين تكون قد تجاوزت النصف بكثير ربما تصل إلى (83.1%) وهي النسبة التي اقترحت بدائل لذلك، منها تمديد ساعات العمل اليومية والأسبوعية.

ثالثا : الموارد المالية والبنى التحتية

1-الموارد المادية

الجدول 1 : تضمن مقتنيات المكتبة لمراجع ومواد مكتبة ضمن المقررات الدراسية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
44,1	44,1	44,1	52	نعم
47,5	3,4	3,4	4	لا
100,0	52,5	52,5	62	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

فيما يخص هذا السؤال أشارت نسبة (44.1%) بتوفر المكتبة على وثائق ضمن المقررات الدراسية، في حين صرحت نسبة (3.4%) بعدم توفرها، بينما أظهرت نسبة (52.5%) توفرها إلى حد ما. وعليه يمكن القول أن المكتبة تتوفر على وثائق ضمن المقررات الدراسية.

الجدول 2 : توفير المكتبة للوثائق اللازمة للبحوث إذا تعذر الحصول عليها أول مرة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
21,2	21,2	21,2	25	نعم
59,3	38,1	38,1	45	لا
100,0	40,7	40,7	48	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

الجدول 3 : أسباب عدم توفير المكتبة للوثائق اللازمة للبحوث إذا تعذر الحصول عليها أول مرة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
71,2	71,2	39,8	47	ضعف الموارد المادية
98,5	27,3	15,3	18	اللامبالاة
100,0	1,5	,8	1	شيء آخر
	100,0	55,9	66	المجموع
		44,1	52	القيمة المفقودة
		100,0	118	المجموع

بخصوص هذا السؤال، فإن نسبة (21.2%) صرحت بتمكن المكتبة المستفيدين من الوثائق إذا تعذر الحصول عليها في المرة الأولى. بينما أشارت نسبة (38.1%) بعدم توفيرها لهم، في حين أكدت نسبة (40.7%) على توفيرها لكن إلى حد ما. وبذلك فهي غير راضية عن هذا التوفير وإلا لصرحت بنعم. وعليه يمكن أن ترتفع نسبة الغير الموافقين لتصل إلى (55.1%) وهي النسبة التي صرحت بأسباب عدم توفير المكتبة لتلك الوثائق والتي عزتها إلى :
 - ضعف الموارد المادية وذلك بنسبة (39,8%)
 - اللامبالاة بنسبة (15.3%)

الجدول 4 : تقييم المكتبة من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
4,2	4,2	4,2	5	جيدة
21,2	16,9	16,9	20	لا بأس بها
81,4	60,2	60,2	71	متواضع
100,0	18,6	18,6	22	ضعيف
	100,0	100,0	118	المجموع

رأت نسبة (60.2%) من العينة أن اقتناء المكتبة للتكنولوجيا الجديدة متواضع، بينما رأت نسبة (16.9%) أنه لا بأس به، أما نسبة (4.2%) فرأت أنه جيد.

2-البنى التحتية

الجدول 1 : تقييم المكتبة من حيث مبناها وبنيتها التحتية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
3,4	3,4	3,4	4	جيدة
74,6	71,2	71,2	84	متواضع
100,0	25,4	25,4	30	ضعيف
	100,0	100,0	118	المجموع

مبنى المكتبة وبنيتها التحتية متواضعان، ذلك ما صرحت به نسبة (72.2%) من العينة المستجوبة، وأشارت إلى أنهما لا يرقيان إلى تطلعاتها، أما نسبة (25.4%) فقد أشارت إلى ضعفهما، في حين عبرت نسبة (3.4%) عن جودتهما، وعليه تكون الأغلبية المطلقة من العينة تتطلع إلى تحسين مستوى بناية المكتبة وبنيتها التحتية.

الجدول 2 : مدى ملائمة مساحة المكتبة لمهامها ووظائفها.

	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة التراكمية
لا	97	82,2	82,2	82,2
إلى حد ما	21	17,8	17,8	100,0
المجموع	118	100,0	100,0	

لا ملائمة بين مساحة المكتبة، ومهامها ووظائفها. هذا ما عبرت عنه نسبة (82.2%) مقابل (17.8%) ممن رأوا هذا التلاؤم إلى حد ما وعليه تكون فئة مهمة ترى ضرورة إعادة النظر في مساحة المكتبة حتى تواكب مهامها ووظائفها.

الجدول 3 : كفاية قاعات المطالعة لاستيعاب أعداد المرتفقين.

	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة التراكمية
لا	91	77,1	77,1	77,1
إلى حد ما	27	22,9	22,9	100,0
المجموع	118	100,0	100,0	

إن عدد قاعات المطالعة غير كاف لاستيعاب أعداد المرتفقين، هكذا كان تصريح نسبة (71,1%) من العينة، في مقابل (22.9%) ممن اعتبروها كافية لكن إلى حد ما.

الجدول 4 : مطابقة مبنى المكتبة للتجهيزات والمواصفات الحديثة.

	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة التراكمية
لا	44	37,3	37,3	37,3
إلى حد ما	74	62,7	62,7	100,0
المجموع	118	100,0	100,0	

مبنى المكتبة يطابق إلى حد ما التجهيزات والمواصفات الحديثة. ذلك ما عبرت عنه العينة المستجوبة بنسبة (62.7%)، في حين اعتبرته لا يطابقها نسبة (37.3%).

الجدول 5 : تغطية تجهيزات المكتبة لاحتياجات المستفيدين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
11,9	11,9	11,9	14	نوعا ما
66,1	54,2	54,2	64	قليلا
100,0	33,9	33,9	40	أبدا
	100,0	100,0	118	المجموع

الجدول 6 : تغطية المجموعة المكتبة لاحتياجات المستفيدين من حيث الكم والشكل والنوع.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
13,6	13,6	13,6	16	نوعا ما
77,1	63,6	63,6	75	قليلا
100,0	22,9	22,9	27	أبدا
	100,0	100,0	118	المجموع

سيق السؤالان المتضمنان بالجدولين أعلاه لمعرفة مدى تغطية كل من تجهيزات المكتبة والمجموعة المكتبية لاحتياجات المستفيدين. فكانت النتائج متقاربة، فأكثر من (50%) من العينة صرحوا ب: قليلا في تحين صرحت نسبة (11.9%) و (13.6%) ب: نوعا ما، لتصرح نسبة (33,9%) و (22.9%) ب: أبدا. وعليه تكون الأغلبية المطلقة ترى أن تجهيزات المكتبة ومجموعتها لا تغطيان احتياجات المستفيدين إلا قليلا، لذا وجب إعادة النظر فيها لترقى لتطلعات المستفيدين.

الجدول 7 : مستوى البنية التحتية يؤثر في الخدمات المقدمة؟

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
100,0	100,0	100,0	118	نعم

الجدول 8 : سبب ضعف الخدمة المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	مستوى البنية
100,0	100,0	100,0	118	

إن مستوى البنية التحتية لمؤثر في الخدمة المقدمة، ذلك ما أجمعت عليه جل العينة وأرجعت ضعف الخدمة المكتبة له أساسا.

الجدول 9 : تقييم المرتفقين لمبنى المكتبة وبنيتها التحتية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
3,4	3,4	3,4	4	جيدة
7,6	4,2	4,2	5	لا بأس بها
85,6	78,0	78,0	92	متواضع
100,0	14,4	14,4	17	ضعيف
	100,0	100,0	118	المجموع

لقد سبق للباحثة أن أدرجت هذا السؤال في الجدول الأول، وهو أول سؤال في "محور البنى التحتية". وقد تعمدت إدراجه هنا لمعرفة مدى موضوعية وتناسب أجوبة المستفيدين. وقد جاءت هذه الأجوبة متقاربة، ففي السؤال الأول، صرحت نسبة (72.2%) أنها متواضعة، وهنا صرحت تقريبا نفس النسبة (78%) بذلك، بينما نسبة (14.4%) صرحت بأنها ضعيفة، لتؤكد نسبة (4.2%) أنها لا بأس بها، في حين أعلنت نسبة (3.4%) أنها جيدة.

رابعاً : السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير

الجدول 1 : حظوة أن احتياجات المستفيدين واهتماماتهم تحظى بالأولوية في مشاريع إدارة المكتبة وتخطيطها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
4,2	4,2	4,2	5	نعم
13,6	9,3	9,3	11	لا
100,0	86,4	86,4	102	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

الجدول 2: أسباب عدم جعل احتياجات المستفيدين في صلب مشاريع إدارة المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
94,1	94,1	94,1	111	
94,9	,8	,8	1	عدم الجدية في العمل
98,3	3,4	3,4	4	قلة التبليغات
100,0	1,7	1,7	2	ليس هناك رقيب
	100,0	100,0	118	المجموع

صرحت نسبة (86.4%) من العينة أن احتياجات المستفيدين تحظى إلى حد ما بالأولوية في التخطيط لمشاريع المكتبة وإدارتها، بينما صرحت نسبة (4,2%) إحرازها الأولوية المطلقة في عملية التخطيط، في حين نفت نسبة (9.3%) ذلك وعزته إلى ثلاثة أسباب :

- عدم الجدية في العمل.
- قلة التبليغات.
- عدم وجود رقابة.

الجدول 3 : هل سبق أن طلب من المرتفقين إبداء مقترحاتهم قصد تزويد المكتبة بالمواد المكتبية؟

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,6	7,6	7,6	9	نعم
73,7	66,1	66,1	78	لا
100,0	26,3	26,3	31	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

الجدول 4 : صيغة هذا الطلب.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
79,2	79,2	16,1	19	ملء استمارة
100,0	20,8	4,2	5	صيغة أخرى
	100,0	20,3	24	المجموع
		79,7	94	القيمة المفقودة
		100,0	118	المجموع

لم يسبق لنا كمرتفقين أن أبدينا مقترحاتنا لتزويد المكتبة بالوثائق والمواد المكتبية. كذا صرحت نسبة (66.1%) من العينة على السؤال المتضمن بالجدول (3)، بينما أشارت نسبة (26.3%) أنها أبدت ذلك إلى حد ما، بمعنى ليس بشكل رسمي. أما نسبة (7.6%) فأشارت إلى أنه طلب منها ذلك عن طريق ملء استمارة بالأساس.

الجدول 5 : اهتمام المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
4,2	4,2	4,2	5	نعم
19,5	15,3	15,3	18	لا
100,0	80,5	80,5	95	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

لقد أشارت نسبة (80.5%) إلى أن المكتبة تهتم بالتحسين المستمر لخدماتها لكن إلى حد ما، بمعنى أنها ماتزال في حاجة إلى مزيد من التحسين، بينما نسبة (4.2%) أشارت إلى أنها تعمل على هذا التحسين، الشيء الذي نفتته نسبة (15.3%).

خامسا : الخدمات والتكنولوجيا الحديثة.

1-الخدمات

الجدول 1 : استقبال المكتبي للمرتفقين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
4,2	4,2	4,2	5	جيدة
83,9	79,7	79,7	94	لا بأس بها
88,1	4,2	4,2	5	متواضع
100,0	11,9	11,9	14	ضعيف
	100,0	100,0	118	المجموع

بالنسبة لاستقبال المكتبي عبرت نسبة (79.7%) وهي نسبة مهمة أنه لا بأس به، بينما نسبة (4.2%) رأت أنه متواضع، نفس النسبة أكدت أنه جيد، في حين صرحت نسبة (11.9%) أنه ضعيف.

الجدول 2 : مدى حرص العاملين على حسن استقبال المرتفقين والصبر في خدمتهم وتلبية طلباتهم.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,6	7,6	7,6	9	نعم
100,0	92,4	92,4	109	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

استقبال المرتفقين والصبر على خدمتهم وتلبية طلباتهم إلى حد ما حسن، كذا عبرت نسبة (92.4%) من العينة. وهي تطمح إلى تجويده وتحسينه أكثر، مقابل (7.6%) ممن عبروا عن حسنه وجودته وأشادوا به.

الجدول 3 : تقديم الخدمة المكتبية بالشكل الصحيح وحسب التوقعات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
4,2	4,2	4,2	5	نعم
16,9	12,7	12,7	15	لا
100,0	83,1	83,1	98	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

بخصوص هذا السؤال، أجابت نسبة (83,1%) ب إلى حد ما، بمعنى أن تقديم الخدمة يكون مرة حسب التوقعات وبالشكل الصحيح، ومرة بجانب ذلك، أما نسبة (12.7%) فأجابت بعدم تلقيها الخدمة لا بالشكل الصحيح ولا حسب التوقعات، في حين صرحت نسبة (4.2%) بنقيض ذلك.

وعليه تكون الخدمة المكتبية تحتاج إلى مزيد من التجويد.

الجدول 4 : -حسب المرتفقين - وجود عون مكتبي يقوم بخدمة الإرشاد.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
42,4	42,4	42,4	50	نعم
60,2	17,8	17,8	21	لا
100,0	39,8	39,8	47	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

الجدول 5 : تحسن الخدمات المكتبية للوفاء باحتياجات البحث العلمي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
4,2	4,2	4,2	5	نعم
8,5	4,2	4,2	5	لا
100,0	91,5	91,5	108	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

الجدول 6 : نسبة رضا المرتفقين عن تحسين المكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
15,3	15,3	15,3	18	أقل من 20%
47,5	32,2	32,2	38	30 %
93,2	45,8	45,8	54	40 %
99,2	5,9	5,9	7	50%
100,0	,8	,8	1	60 %
	100,0	100,0	118	المجموع

تتحسن الخدمة المكتبية إلى حد ما لتفي باحتياجات البحث العلمي. هذا ما عبرت عنه نسبة (91.5%) من العينة، مقابل (4.2%) ممن عبروا بـ لا نفس النسبة عبرت أيضا بنعم.

وعلى اعتبار أن من عبروا بالإلى حتما، الأغلبية المطلقة منهم، قصدوا (نعم) بتحفظ؛ تكون نسبة من صرحوا بنعم هي (95.7%)، وذلك ما تشير إليه نتائج الجدول (6) الذي كان سؤاله (إذا كان الجواب بنعم فما نسبة الرضا عن التحسن)، إذ لو لم يكن قصدهم نعم لما أجابوا عن الشق الثاني من السؤال.

وإن كنا اعتبرنا نسبة (95.7%) راضية عن تحسين الخدمة المكتبية إلا أننا نسجل تبايناً في نسبة هذا الرضا فنسبة (45.8%) صرحت أنها (40%)، أما نسبة (32.2%) فصرحت أنها (30%)، أما نسبة (15.3%) من العينة فقد صرحت أنها أقل من (20%)، بينما نسبة (0.8%) صرحت أنها (60%)، لتكون نسبة هذا الرضا لا ترقى لحدود اللابأس به بل تبقى متوسطة وهذا ما يفسر تصريحها "بالى حد ما".

الجدول 7 : تقديم مطبوعات للمرتفقين من أجل اقتراح بعض عناوين كتب تدرج

ضمن قائمة المشتريات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
10,2	10,2	10,2	12	نعم
73,7	63,6	63,6	75	لا
100,0	26,3	26,3	31	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

سبق أن ساقّت الباحثة هذا السؤال في محور "السياسات الإجرائية في التسيير والتدبير" وقد أعادته للتأكد من صحته وموضعية نتائجه، وكما يظهر ذلك الجدول أعلاه فإن نسبة (63.6%) قد عبرت عن عدم تلقيها لأي مطبوع تقترح فيه وثائق تنزود بها المكتبة. وهي تقريبا نفس النسبة التي صرحت بذلك في السؤال المدرج ضمن المحور السابق (السياسات الإجرائية في التسيير والتدبير)، إذ حددت في (66.1%) وهي نسب متقاربة جداً. ما يبرز وحدتها وموضعيته، ذلك ما يتأكد من خلال باقي نتائج الجدول، فنسبة من أجابوا عن السؤال بالى حد ما تتطابق وهي (26,3%) ليكون اختلاف طفيف جداً في نسبة من صرحوا بنعم وهي (6.7%) في السؤال الثالث و (10.2%) في هذا السؤال.

وعليه يمكن الاعتماد والاعتماد بنتائج هذا السؤال، فنسبة مهمة فاقت النصف بكثير تصرّح أنها لم يسبق لها أن استلمت مطبوعات أو نحوها من أجل اقتراح عناوين تدرج ضمن قائمة المشتريات.

الجدول 8 : اهتمام المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
7,6	7,6	7,6	9	نعم
11,0	3,4	3,4	4	لا
100,0	89,0	89,0	105	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

تمت إعادة هذا السؤال بلفظه بعد أن أدرج في محور "السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير" وهو السؤال الخامس وذلك للأسباب التي أعلنت عنها سابقاً. وقد قد جاءت نتائجه متباينة بعض الشيء، فنسبة من عبروا في السؤال الخامس بالي حد ما كانت (80.5%)، بينما هنا (89%) أما نسبة من عبروا بنعم فكانت (4.2%) بالسؤال الخامس بينما هنا (7.6%)، في حين كانت نسبة من صرحوا بـ لا (15.3%)، لنجد أنها في هذا السؤال لا تتجاوز (3.4%). ويمكن الجمع بين هذه المعطيات على اعتبار أن نسبة تفوق (80%) قد صرحت بأن المكتبة تهتم بالتحسين المستمر لخدماتها لكن إلى حد ما مما يستدعي مزيد الرفع من الأداء الوظيفي.

الجدول 9 : مدى توفر المكتبة على الخدمات المكتبية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
94,1	94,1	94,1	111	نعم
100,0	5,9	5,9	7	لا
	100,0	100,0	118	المجموع

ج 1 : الاستقبال والتوجيه.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
28,8	28,8	28,8	34	نعم
100,0	71,2	71,2	84	لا
	100,0	100,0	118	المجموع

ج 2 : الإحاطة الجارية.

	التكرار	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة التراكمية	
نعم	20	16,9	16,9	16,9
لا	98	83,1	83,1	100,0
المجموع	118	100,0	100,0	

ج 3 : الترجمة العلمية.

	التكرار	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة التراكمية	
نعم	30	25,4	25,4	25,4
لا	88	74,6	74,6	100,0
المجموع	118	100,0	100,0	

ج 4 : النشرة الإخبارية.

	التكرار	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة التراكمية	
لا	118	100,0	100,0	100,0

ج 5 : الكشف والتكثيف والاستخلاص.

	التكرار	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة التراكمية	
نعم	20	16,9	16,9	16,9
لا	98	83,1	83,1	100,0
المجموع	118	100,0	100,0	

ج 6 : البث الانتقائي للمعلومات.

	التكرار	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية المعدلة التراكمية	
نعم	65	55,1	55,1	55,1
لا	53	44,9	44,9	100,0
المجموع	118	100,0	100,0	

ج7: الإعلام البيبليوغرافي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
27,1	27,1	27,1	32	نعم
100,0	72,9	72,9	86	لا
	100,0	100,0	118	المجموع

ج8 : الإعارة التعاونية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
49,2	49,2	49,2	58	نعم
100,0	50,8	50,8	60	لا
	100,0	100,0	118	المجموع

ج 9: التصوير والاستنساخ.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
33,9	33,9	33,9	40	نعم
100,0	66,1	66,1	78	لا
	100,0	100,0	118	المجموع

ج 10 :خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
16,9	16,9	16,9	20	نعم
100,0	83,1	83,1	98	لا
	100,0	100,0	118	المجموع

تتكون عينة البحث كما سبقت الإشارة من (118) مرتفقا ومستفيدا من الخدمات المكتبية، صرحت نسبة (94.1%) منها بتوفر المكتبة على خدمات مكتبية، لكن عندما سمّت الباحثة بعض هذه الخدمات قصد التحديد والتخصيص كانت النتائج متضاربة وغير متوقعة.

فيما يخص خدمة الاستقبال والتوجيه صرحت نسبة (72.2%) بعدم تواجدها، (83.1%) نفت وجود الإحاطة الجارية، نفس النسبة أكدت عدم وجود كل من التكتيف والاستخلاص وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، أيضا (74.6%) منها أثبتت غياب الترجمة العلمية، في حين صرحت جل العينة (100%) بعدم وجود النشرة الإخبارية.

أما عن البث الانتقائي للمعلومات فنفته (44.9%) من العينة، بينما صرحت نسبة (72,9%) بعدم وجود الإعلام البيبليوغرافي، كذلك فإن نسبة (50.80%) نفت وجود الإعارة التعاونية، و (66.1%) نفت وجود خدمة التصوير والاستنساخ. وعليه نسجل غياب عدد مهم من الخدمات المكتبية.

الجدول 10 : تمكن المرتفق من الحصول على المقتنيات الضرورية عن طريق الإعارة التعاونية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
4,2	4,2	4,2	5	نعم
54,2	50,0	50,0	59	لا
100,0	45,8	45,8	54	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

فيما يخص هذا السؤال، صرحت نسبة (50%) من العينة المستجوبة ، بعدم وجود هذا النوع من الخدمة لعدم تمكنها من الحصول على المقتنيات الضرورية عن طريقها، في حين أشارت نسبة (45.8%) إلى تمكنها من ذلك، لكن إلى حد ما، بينما نسبة (4.2%) أشارت إلى وجود الإعارة التعاونية، لتتمكن من الحصول على وثائق عن طريقها .

وعليه نسجل أن نسبة مهمة من المرتفقين فاقت النصف تصرح بعدم وجود هذا النوع من الخدمة المكتبية.

الجدول 11 : حصول المرتفقين على المراجع البيبليوغرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
3,4	3,4	3,4	4	نعم
33,9	30,5	30,5	36	لا
100,0	66,1	66,1	78	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

نحصل على المراجع البيبليوغرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص، لكن إلى حد ما، ذلك ما عبرت عنه نسبة (66.1%) من العينة المستجوبة، تلتها نسبة (30.5%) التي أكدت على عدم حصولها عليها مطلقا، في حين صرحت نسبة (3.4%) بحصولها عليها.

الجدول 12 : قيام المكتبي بدورات تدريبية للمستفيدين قصد إكسابهم التقنيات الخاصة بالخدمات.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
38,1	38,1	38,1	45	نعم
48,3	10,2	10,2	12	لا
100,0	51,7	51,7	61	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

بخصوص قيام المكتبيين بدورات تدريبية للمستفيدين بغية إكسابهم التقنيات الخاصة بالخدمات، فإن نسبة (51,7%) أي النصف، صرحت بقيامهم بذلك إلى حد ما، بمعنى أن الدورات التدريبية موجودة لكنها غير كافية. كذلك صرحت نسبة (38.1%) بوجودها، بينما نسبة (10.2%) أعلنت عدم قيام المكتبيين بأية دورة تدريبية لأنهم لم يستفيدوا منها.

الجدول 13 : قيام المكتبيين بدورات تدريبية للمستفيدين قصد التعرف على مرافق المكتبة ونظمها وخدماتها.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
54,2	54,2	54,2	64	نعم
91,5	37,3	37,3	44	لا
100,0	8,5	8,5	10	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

فيما يخص هذا السؤال، صرحت نسبة (54.2%) بتلقيها لدورات تدريبية تعرفت من خلالها على مرافق المكتبة ونظمها وخدماتها، تلتها نسبة (37.3%) التي نفت ذلك، بينما نسبة (8.5%) عبرت عن رأيها بالإلى حد ما. وعليه تكون المكتبة تقدم دورات تدريبية للمستفيدين تعرفهم فيها على مرافق المكتبة ونظمها وخدماتها.

الجدول 14 : قيام المكتبة بالإعلام البيبليوغرافي للمواد الجديدة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
20,3	20,3	20,3	24	نعم
100,0	79,7	79,7	94	لا
	100,0	100,0	118	المجموع

الجدول 15 : طريقة الإعلام الببليوغرافي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار
100,0	100,0	100,0	118

لا تقوم المكتبة بالإعلام الببليوغرافي، كذا عبرت نسبة (79.7%) من العينة المستجوبة، وقد جاءت هذه النتيجة مطابقة للسؤال المتضمن بالجدول (ج7)، بينما صرحت نسبة (20.3%) أنها تقوم بذلك لكنها لم تعلن عن طريقته مما يثير تساؤلا حول صحة تصريحاتها.

2- التكنولوجيا الحديثة

الجدول 1 : اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
83,9	83,9	83,9	99	نعم
100,0	16,1	16,1	19	لا
	100,0	100,0	118	المجموع

يتم اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب، هكذا عبرت نسبة (83.9%) من العينة، أي (99) فردا من أصل (118)، وهي نسبة مهمة. مقابل (16,1%) ممن نفوا ذلك.

الجدول 2 : ارتباط المكتبة بشبكة الإنترنت.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
82,2	82,2	82,2	97	نعم
100,0	17,8	17,8	21	لا
	100,0	100,0	118	المجموع

المكتبة مرتبطة بشبكة الإنترنت، كذا عبرت عنه نسبة (82.2%) من العينة المستجوبة، مقابل (17.8%) ممن نفوا ذلك.

الجدول 3 : وجود نقص في إقبال المستفيدين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
79,7	79,7	79,7	94	نعم
100,0	20,3	20,3	24	لا
	100,0	100,0	118	المجموع

الجدول 4 : انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة سبب نقص إقبال المستفيدين.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
55,1	55,1	55,1	65	نعم
72,9	17,8	17,8	21	لا
100,0	27,1	27,1	32	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

الجدول 5 : التكنولوجيا بديل حقيقي للمكتبة.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
57,6	57,6	57,6	68	نعم
75,4	17,8	17,8	21	لا
100,0	24,6	24,6	29	إلى حد ما
	100,0	100,0	118	المجموع

هناك نقص في إقبال المستفيدين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية. هذا ما صرحت به نسبة (79.7%) من العينة المستجوبة، وهذا النقص يعزى إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة، كما صرحت به نسبة (55.1%) وعليه يمكن اعتبار التكنولوجيا الحديثة بديلا حقيقيا للمكتبة وهذا ما أكدته نسبة (57.6%).

الجدول 6 : توفر المكتبة على فهرس إلكتروني.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
89,8	89,8	89,8	106	نعم
100,0	10,2	10,2	12	لا
	100,0	100,0	118	المجموع

الجدول 7 : مدى إتقان المرتفقين لاستخدام الفهرس الإلكتروني.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
8,5	8,5	7,6	9	نعم
100,0	91,5	82,2	97	لا
	100,0	89,8	106	المجموع
		10,2	12	القيمة المفقودة
		100,0	118	المجموع

تتوفر المكتبة على فهرس إلكتروني. هكذا كانت تصريحات (89,8%) من العينة المستجوبة، إلا أن نفس النسبة تقريبا وبالضبط (82.2%) صرحت بعدم إتقانها استخدامه، مقابل (7.6%) ممن أعلنوا إتقانهم له. وعليه يكون وجود الفهرس كعدمه إن لم يستخدم ويستفد منه.

الجدول 8 : مدى توفر المكتبة على نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الداخلية والخارجية.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
5,1	5,1	5,1	6	نعم
100,0	94,9	94,9	112	لا
	100,0	100,0	118	المجموع

الجدول 9 : مدى وجود ربط مباشر بين المكتبة ومكتبات بعض الجامعات ومراكز البحث العلمي.

النسبة المئوية المعدلة التراكمية	النسبة المئوية المعدلة	النسبة المئوية	التكرار	
4,2	4,2	4,2	5	نعم
100,0	95,8	95,8	113	لا
	100,0	100,0	118	المجموع

لا تتوفر المكتبة على نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الداخلية والخارجية، ولا وجود لربط مباشر بين المكتبة ومكتبات باقي الجامعات ومراكز البحث العلمي. ذلك ما عبرت عنه قرابة (95%) من العينة المستجوبة، مما يطرح سؤال انفتاح المكتبة على المحيط الخارجي.

خاتمة :

بعد قراءة و تحليل النتائج التي أسفر عنها تفريغ الاستمارة الخاصة بالمستفيدين من الخدمات المكتبية بالمكتبات موضوع الدراسة. اتضح جليا عدم رضا هؤلاء المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم، وقصورها، إذ لم ترق لتطلعاتهم.

إن المكتبات الجامعية اليوم تتخبط في عدة مشاكل، منها ما هو مادي، ومنها ما هو مرتبط ببنية المكتبة، وآخر متعلق بالسياسة المعمول بها، ومنها ما هو فني متعلق أساسا بعمل المكتبي داخل المكتبة، كذلك منها ما هو مرتبط بسوء الإدارة. لكنها جميعا تحول دون تطور المكتبات الجامعية، واتجاهها نحو الجودة سواء تعلق الأمر بجودة الخدمة المقدمة، أو جودة التعلّيمات داخل الجامعة، خصوصا تلك ذات الاستقطاب المفتوح، وقد أجملت النتائج المستخلصة في مبحث خاص هو المبحث الأول من الفصل الثالث ، حيث استخلصت و ناقشت و علقت على هذه النتائج .

الفصل الثالث :خلاصات واستنتاجات مع خطة عمل مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

تمهيد

لقد خصصت هذا الفصل لخلاصات و نتائج البحث، والتي أدرجتها حسب كل كلية إن كان هنالك اختلاف بينها، مع تبين مكامن هذا الاختلاف، أو أجملتها وكأني أتحدث عن مكتبة واحدة إن كانت متشابهة . وقد ناقشت النتائج وعلقت عليها في أحيان كثيرة، كما توصلت لنتائج أدرجتها تحت المحاور المستنتجة منها ، من خلال تحليل نتائج الاستبيانين معاً، و استخلصت كل نتيجة انطلاقاً من استنتاج أجوبة العينة عن كل سؤال من أسئلة المحاور الخمسة .

لقد جاء هذا الفصل متضمناً لثلاثة مباحث، خصصت المبحث الأول منه للنتائج المستخلصة من تحليل استبيان الموظفين العاملين بالمكتبة، و المرتفقين المستفيدين من خدماتها معاً، وحسب كل محور، بينما المبحث الثاني تأكدت فيه من صحة الفرضيات التي انطلقت منها، أما المبحث الأخير، فكان عبارة عن خلاصات واستنتاجات مع خطة عمل مقترحة لتطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.

المبحث الأول : النتائج المستخلصة من تحليل الاستبيانين.

❖ تحليل استبيان الموظفين.

I-البيانات الشخصية :

النتيجة الأولى : نسبة الإناث ما زالت لم ترتق إلى التطلعات. مقابل نسبة مهمة للذكور وذلك بمكتبات الجامعات الثلاثة ، وهذه دعوة لتزويد المكتبة بالعنصر البشري النسوي والمتخصص أساسا، خصوصا أن البلاد تنهج نهج التمييز الإيجابي ونحن مازلنا لم نصل بعد حتى للمناصفة.

النتيجة الثانية : أغلبية أعمار الموظفين بالكليات الثلاث محصورة ما بين (35 و55 سنة) ، وهذا يعني أن المكتبة الجامعية ستستفيد من خدمات هؤلاء العاملين لأكثر من (25) سنة قادمة إذا بقي التقاعد على حاله. أما إن مدد فسيعملون لأكثر من (28) سنة ما لم تكن لهم فرص وظيفية أخرى وهذا الأمر يستدعي ضرورة تجويد الكفاءات المكتبية والاهتمام بالتكوين المستمر.

النتيجة الثالثة : رغم وجود عنصر بشري مؤهل، إلا أن أعدادهم غير كافية مقارنة مع أعداد الطلبة المتزايدة وحاجياتهم الملحة.

النتيجة الرابعة : الأقدمية لوحدها غير كافية للوفاء باحتياجات المستفيدين، بل لابد من التكوينات والتدريبات المستمرة قصد الإحاطة بالمستجدات.

II-الموارد البشرية والثقافية التنظيمية

• الموارد البشرية

- التدريب والتكوين :

النتيجة الأولى: عدد الموظفين ضعيف جدا، وتكوين أغلبهم لا يتناسب مع المهام المنوطة بهم.

النتيجة الثانية : الدورات التكوينية التي تقوم بها الجامعة للموظفين المكتبيين تكاد تنعدم، وإن وجدت فهي متوسطة الفائدة. ولا يخفى على أحد أهمية التدريب والتكوين إذ يجعل الموظف ملما بالمستجدات المرتبطة بمهامه ووظائفه، وهذا يطرح سؤال الرضا عن الخدمات وجودتها.

ونلاحظ أن نسبة مهمة من الموظفين المكتبيين أعلنوا تمكنهم من التعامل مع برامج الحاسوب، وأغلبهم لا يتقن إلا (Word و Excel) وهي برامج ضرورية لأي شخص فبالأحرى المكتبي الذي يجب أن يلم بالبرامج المرتبطة بعلم المكتبات مثل: CDS /Isis و PMB وغيرها، أما أولئك الذين أعلنوا تمكنهم من أهمها فإن تكوينهم قبل الوظيفة أتاح لهم ذلك.

- الأنماط السلوكية :

النتيجة الأولى : تأكيد الموظفين على التزامهم بالأنماط السلوكية التي تسهم في تحقيق الأداء الوظيفي على أكمل وجه.

النتيجة الثانية : إدارة الجامعة تقدم البرامج التدريبية اللازمة من أجل إتباع الأنماط السلوكية المعينة على تحقيق كفاءة وجودة العمل : نموذج مكتبة كلية الطب والصيدلة وسائس.

النتيجة الثالثة : إدارة الجامعة لا تقدم البرامج التدريبية من أجل إتباع الأنماط السلوكية المعينة على تحقيق جودة وكفاءة العمل : نموذج مكتبة كلية الآداب ظهر المهرارز /فاس.

كما سبب وجود هذا النوع من التدريب بكليات وانعدامه بأخرى مع العلم أنها جميعا ضمن الكليات التابعة لجامعة سيدي محمد بن عبد الله ؟

النتيجة الرابعة: وجود آلية للحصول على مقترحات الموظفين العاملين وشكاويهم نموذج : كلية الطب والصيدلة وكلية سائس وعدم وجودها بكلية ظهر المهرارز / فاس.

● الثقافة التنظيمية:

النتيجة الأولى : لا تنظر إدارة الجامعة إلى العنصر البشري على أنه من أهم العناصر المتاحة في المكتبة وبالتالي لا تهتم به أثناء عملية التخطيط.

النتيجة الثانية : وجود حرية في عملة تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى إلى تطوير إجراءات ونظم العمل، فهل تستغل هذه الحرية أم أنها شكل من أشكال الانفلات الوظيفي؟

النتيجة الثالثة : تحمل الموظفين المكتبيين للأعباء والضغوطات المنوطة بهم من أجل تطوير المكتبة وحرصهم على بناء علاقات طبيعية تستند إلى مبدأ التعامل والتكامل في إنجاز المهام.

النتيجة الرابعة : توفر الموظفين على المهارة الكافية للتكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة.

النتيجة الخامسة : توفر الموظفين على الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة.

النتيجة السادسة : قيام الموظفين بأداء المهام والواجبات دون إشراف أو مراقبة، ومحافظة على ممتلكات المكتبة ومقتنياتها.

النتيجة السابعة : اهتمام الموظفين بعامل الوقت، إن على مستوى إنجاز المهام والواجبات أو على مستوى مواعيد العمل.

III-الموارد المادية والبنى التحتية :

• الموارد المادية

النتيجة الأولى : كفاية الميزانية المخصصة لسد حاجيات المكتبة نموذج كلية الطب والصيدلة وكلية الآداب سايس.

النتيجة الثانية : عدم كفاية الميزانية المخصصة لسد حاجيات المكتبة نموذج كلية الآداب ظهر المهرارز.

النتيجة الثالثة : التصريح بكفاية الميزانية يستدعي المعرفة بعدد الكتب المفروض توفيرها أو التي وفرت أو قيمتها المادية، ما يغيب عن كلية الآداب ظهر المهرارز، مع العلم أن هذه الوثائق تقتنى عن طريق وسيط الذي غالبا ما يكون كتبيا لأن قانون الصفقات العمومية المغربي لا يسمح للمكتبة الجامعية بالتدخل مباشرة قصد اقتناء أو تزويد المكتبة بالمواد المكتبية، وهذا الأخير بإمكانه إتمام العدد المتفق عليه إن استعصى توفير الكتب المدرجة ولو بكتب مغمورة أو لا حاجة للطلبة بها. مما يجعلها تحتل مكانا في المكتبة ولا تعار. وتصرف عليها مبالغ مالية مهمة المكتبة بحاجة إليها. لذا وجبت مراجعة طريقة اقتناء المكتبة للمواد المتزود بها.

• البنى التحتية :

النتيجة الأولى : لم يساهم الموظفون المكتبيون باقتراح آرائهم فيما يخص التخطيط للمبنى وهم الأقدر على معرفة متطلبات المكتبة.

النتيجة الثانية : مبنى المكتبة لا يطابق التجهيزات والمواصفات المحددة : نموذج كلية الطب والصيدلة وسائيس، بينما يطابقها إلى حد ما بكلية الآداب ظهر المهرارز.

النتيجة الثالثة : تغطية تجهيزات المكتبة ومجموعتها المكتبية لاحتياجات المستفيدين كما وشكلا ونوعا.

النتيجة الرابعة : اقتناء المكتبة للتكنولوجيا الحديثة للمعلومات جيد، لكن لم يتم اقتناء أي تكنولوجيا جديدة للمعلومات خلال السنة الماضية بأي من مكاتب الكليات المدروسة.

النتيجة الخامسة : مستوى البنية التحتية مؤثر في الخدمات المقدمة. < بما أن مستوى البنية التحتية يؤثر في الخدمات المقدمة، وبما أن مبنى المكتبة لا يطابق المواصفات المحددة، فإن طبيعة المبنى تؤثر في هذه الخدمة، وهذا يؤازره عدم مساهمة الموظفين في التخطيط له، مما يجعل البنية التحتية بالمكتبة لا ترقى لمستوى الرضا.

IV-السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير

• التخطيط :

النتيجة الأولى : التخطيط عملية مهمة جدا .

النتيجة الثانية : المسؤول عن التخطيط هو : العميد أو رئيس قسم التخطيط أو المحافظ.

النتيجة الثالثة : تفضيل الموظفين المكتبيين للتخطيط المتوسط أو الطويل .

النتيجة الرابعة : التخطيط غير محدد، أو يحتاج إلى تحديد أكثر، لأنه مبهم بالنسبة للموظفين المكتبيين.

النتيجة الخامسة : لا وجود للاستقلالية في مجال التخطيط وإن وجدت فهي غير مفعلة إذ غالبا ما تكون المخططات فوقية التنزيل.

النتيجة السادسة : عملية التخطيط تشوبها عدة عراقيل، حيث يرى موظفو مكتبتى كلية الطب وسایس أنها أساسا :الافتقار إلى الموارد البشرية المختصة، ثم تليها عدم الاستقلالية في اتخاذ القرارات، عكس موظفي مكتبة كلية الآداب ظهر المهرار. إذ أرجعوا السبب إلى :عدم الاستقلالية في اتخاذ القرارات ثم نقص المختصين.

النتيجة السابعة : مشاركة فئة قليلة من الموظفين المكتبيين في عملية التخطيط.

النتيجة الثامنة : عدم الاعتماد على وسائل علمية مضبوطة في عملية التقييم وتحديد مردودية الخدمة وجودتها.

النتيجة التاسعة : وجود تناسق بين الوظائف والهيكل التنظيمي.

النتيجة العاشرة : إحساس الموظفين بضبابية عملية التخطيط.

النتيجة الحادية عشر : الهيكل التنظيمي للوحدات المكتبية يتميز بنوع من المرونة والتداخل والازدواجية في الأعمال والوظائف.

النتيجة الثانية عشر : تقييم العمل المكتبي يساعد على تحقيق الأهداف المكتبية.

النتيجة الثالثة عشر : توافق الهيكل التنظيمي للمكتبة مع طبيعتها ومهامها .

النتيجة الرابعة عشر : يوجد تناسب بين تخصصات العاملين بالمكتبات والوظائف المنوطة بهم ومهام وواجبات المكتبة (نموذجي : ظهر المهرارز وكلية الطب).

النتيجة الخامسة عشر : وجود مستوى عال من الاتصالات والتعاون بين أجزاء الهيكل التنظيمي للمكتبة.

• الرضا الوظيفي :

النتيجة الأولى : غياب الموظفين عن العمل في حالات الضرورة فقط.

النتيجة الثانية : شعور الموظف أنه سعيد بوظيفته مقارنة بالآخرين، ورضاه عن العمل بمصلحته دون غيرها، لذلك فهو يشجع الآخرين على العمل بها، إنها غير مجهدة ولا مرهقة له، بل ممتعة وحافلة بالتحديات.

النتيجة الثالثة : الاختلاف في مدى تناسب دخل الموظف ومسؤولياته بين موظفي الكليات الثلاث، حيث نجده متناسبا لدى موظفي كلية الطب وظهر المهرارز، وغير ذلك بسايس.

النتيجة الرابعة : تباين في رضا المكتبيين عن الطريقة التي يدبر بها العمل المكتبي بين موظفي المكتبات الثلاث، حيث سجلنا رضا كل من مكتبي كليتي سايس وظهر المهرارز وعدمه بين صفوف مكتبي كلية الطب.

النتيجة الخامسة : ينال الموظفون تحفيزات مادية ومعنوية تشجعا لجهودهم وتقديرها لها، لكن الملاحظ هو غلبة وسيطرة التحفيزات المعنوية.

النتيجة السادسة : إشراك كل من موظفي كليتي الطب والصيدلة وسائيس في عمليات التوجيه للجودة وإعداد الخطط الإستراتيجية، وعدمه بالنسبة لكلية ظهر المهرارز.

النتيجة السابعة : لا يستفيد الموظفون المكتبيون من أخطاء السنوات الماضية في التخطيط ، نموذجي مكتبة كلية الطب ومكتبة ظهر المهرارز.

النتيجة الثامنة: التخطيط إما أنه منعدم، أو أنه لا يغطي كافة أنشطة المكتبة، نموذجي مكتبة كلية الآداب سايس وظهر المهرارز.

V-الخدمات والتكنولوجيا الحديثة

النتيجة الأولى : الأهداف المسطرة في عملية التخطيط تحققت إلى حد ما .

النتيجة الثانية : المستفيدون راضون عن الخدمات المقدمة لهم – حسب المكتبيين – وتدني نسبة هذا الرضا.

النتيجة الثالثة : يتم تقديم مطبوعات للمستفيدين من أجل اقتراح عناوين كتب قصد تزويد المكتبة بكل من كلية سايس والطب، وعدم تمكين المستفيدين منها بمكتبة كلية ظهر المهرارز .

النتيجة الرابعة : لا يتم اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب بكل من مكتبي كليتي الآداب سايس وظهر المهرارز، بينما تقوم مكتبة كلية الطب بذلك.

النتيجة الخامسة : تراجع إقبال المستفيدين على المكتبة بكل من مكتبي كليتي الآداب سايس وظهر المهرارز، وقد أرجعته العينة إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة، واعتبرتها بديلا حقيقيا لها. عكس مكتبة كلية الطب التي لم يصرح موظفوها

بأي تراجع، بل بقيت مكانة المكتبة في قلب الجامعة والعملية التعليمية، ولم يعتبروا التكنولوجيا بديلا بل مكملًا وتابعًا للمكتبة.

النتيجة السادسة : توفر كل من مكتبة كلية الطب والصيدلة ومكتبة كلية الآداب سايس على شراكات فيما يخص أغراض التبادل العلمي والثقافي عبر الأنترنت وشبكات الاتصال، وعدم انخراط مكتبة كلية الآداب ظهر المهرارز في ذلك.

النتيجة السابعة : إقرار المكتبين بعدم وجود الإعارة التعاونية بين المكتبات.

النتيجة الثامنة : قيام المكتبين بدراسات تنبؤية لاحتياجات المستفيدين والمصادر التي يميلون إليها.

النتيجة التاسعة : مكتبات الجامعات مرتبطة بشبكة الأنترنت لكن المرتفقين لا يستفيدون منه لأنه غير متاح لهم.

❖ تحليل استبان المرتفقين:

I-البيانات الشخصية :

النتيجة الأولى: نسبة الفتيات اللاتي أتممن دراستهن، ووصلن إلى الدراسات العليا هي نسبة مهمة، رغم أنها لم تصل إلى المناصفة مع نسبة الذكور. وهذه دعوة إلى تشجيع الفتاة القروية على استكمال دراستها، لأن نسبة مهمة من العينة مثلتها الفتاة الحضرية .

النتيجة الثانية : أغلبية أعمار المرتفقين محصورة ما بين: أقل من 25 إلى 35 سنة)، وهذه الفئة هي فئة شابة، قادرة على البحث العلمي وتطويره، خصوصا إذا دُعِمَت وساندها الجامعة.

ومن عوامل ذلك : تهيئ مناخ ملائم لها، تزويدها بكل ما تحتاجه، خصوصا الوثائق والمراجع، مع الحرص على اعتبار وقتها رأسمال ثمين. لذا أدعوا إلى تجويد الخدمة المكتبية التي تضمن لها جزءا كبيرا من عوامل النجاح.

النتيجة الثالثة : أغلبية رواد المكتبة هم من طلبة الدكتوراه والماستر، يزورون المكتبة بشكل غير منتظم ولساعات مهمة، وذلك بكليتي سايس والطب، إذ فاقت نسبة

من يخصصون أكثر من خمس ساعات للمكتبة أسبوعياً (56.2%) بكلية سايس، و(66.8%) بكلية الطب، بينما لم تتعد (30.1%) بكلية الآداب ظهر المهرار.
◀ فما سبب النقص الحاصل في ارتياد مرتفقي مكتبة ظهر المهرار للمكتبة؟ أكيد أن السبب يعزى لضعف الخدمة المكتبية.

النتيجة الرابعة : فقدان المكتبة لدورها الروحي لدى الطالب، فنسبة مهمة منهم تنظر للمكتبة على أنها مستودع للكتب، وذلك راجع لكونها لا تقوم بالخدمات المكتبية العلمية التي تسهم في رقيهم العلمي والمعرفي. ورغم وجود نسبة أخرى أهم تقر أن المكتبة منبع للعلم وأنها وسيلة من وسائل الرقي به، وفضاء مكمل لمجالات البحث، إلا أنها هي الأخرى تحس بأن دور المكتبة ما يزال قاصراً، إذ لا تواكب التطورات العلمية الحديثة والمستجدة، ورغم ذلك مازالت تعتمد عليها في إنجاز بحوثها. لذا وجب النهوض بها وتغيير النظرة الحالية لها.

II-الموارد البشرية والثقافة التنظيمية

• الموارد البشرية

- التدريب والتكوين

النتيجة الأولى : أغلبية المرتفقين لا يضبطون العدد الحقيقي للموظفين، ومع ذلك صرحوا بعدم كفاية هذا الطاقم انطلاقاً من تقييمهم للخدمة المقدمة لهم، والتي كان عدم الرضا نتيجتها.

لذا وجبت إعادة النظر في أعدادهم، خصوصاً بسايس وظهر المهرار، واللذان تستقبلان سنوياً أعداداً هائلة من الطلبة، أعداد تزداد سنة بعد سنة، ولأسف لم يتم تطعيم مكتباتها بزيادة العنصر البشري ليلأتم هذه الزيادة، فسايس مثلاً تعمل بثلاث موظفين، أما ظهر المهرار فيتم سحب موظفين من المكتبة ليتم تعويض نقص مصلحات أخرى بالكلية. وهذا جرم في حق المكتبة والطلبة، بل المجتمع الجامعي ككل. فهل السبب يعزى لأنهما مكتبتان ضمن كليات تابعة للجامعات ذات الاستقطاب المفتوح.

النتيجة الثانية : أغلبية المرتفقين صرحوا إما بعدم أهلية الموظفين علمياً وعملياً مع متطلبات وظيفتهم، أو أنهم كذلك إلى حد ما، وقد أرجعوا سبب ذلك إلى عدم تمكنهم من تقنيات التعامل مع المرتفق وفهم احتياجاته ومتطلباته. وعدم إتقانهم استخدام التكنولوجيا، أو ضعف تكوينهم في ميدان المكتبات ...، لذلك وجب النظر لهذا المعطى على مستويين : الأول اعتبار المرتفق زبون لا بد من إرضائه بفهم احتياجاته والعمل

على إشباعها. والثاني التمكن من الوسائل التي تساعد على هذا الإشباع. ومنها إتقان استقطاب هذا المرتفق والاحتفاظ به، وإتقان استخدام التكنولوجيا الحديثة. وبما أن العالم متحرك ومتطور، وجبت مواكبة هذه السنة الكونية بالتدريب والتكوينات المستمرة، خصوصا على مستوى التواصل والمكتبيات وعلوم المكتبات.

- الأنماط السلوكية

- النتيجة الأولى :** تأكيد المرتفقين على عدم التزام الموظفين بالسلوكيات التي تنص عليها قوانين العمل ونظمه داخل المكتبة ومنها :
- عدم التزامهم بساعات العمل المحددة.
 - عدم اتباع الأنماط السلوكية المسهمة في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب.
 - اعتبارهم استقبال المكتبي دون مستوى تطلعاتهم .

النتيجة الثانية: عدم توفر المكتبات على آلية للحصول على اقتراحات المستفيدين أو شكاويهم، مما يجعل إمكانية تحقيق رضاهم أمرا صعبا، لأننا سنجهل عددا مهما من الوثائق التي يهتمون بها، كذلك السلوكيات التي يجب إعادة النظر فيها.

- الثقافة التنظيمية

النتيجة الأولى: عدم تقبل الموظفين لملاحظات المرتفقين الهادفة إلى خدمة مصلحة المكتبة وتطورها.

النتيجة الثانية : الموظفون لا يمتلكون المهارة الكافية والقدرة على التكيف مع المتغيرات الجديدة بكل من كلتي ظهر المهارات وسائيس، دون كلية الطب.

النتيجة الثالثة : عدم توفر المكتبيين على الدافعية التي تسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي والزيادة في جودة الخدمة، ولا القدرة على أداء المهام والواجبات دون إشراف، كما أنهم لا يهتمون لعامل الوقت أثناء إنجاز المهام.

النتيجة الرابعة : المكتبة تحتاج إلى تنظيم وتصنيف أكثر .

النتيجة الخامسة : هناك انسجام بين الموظفين المكتبيين، وهذا إن استثمر جيدا سيعكس إيجابا على جودة الخدمة المقدمة.

النتيجة السادسة : مواعيد عمل المكتبة لا توافق المستفيدين.

III-الموارد المادية والبنى التحتية

- الموارد المادية

- **النتيجة الأولى :** نسبة مهمة من المرتفقين عبرت عن امتعاضها بسبب عدم توفر المكتبة على عدد مهم من الوثائق التي تدخل ضمن مقرراتها، في حين عبرت أخرى عن وجودها لكنها قليلة، مع غلبة تخصصات على أخرى.

- **النتيجة الثانية :** المكتبات لا توفر الوثائق الضرورية إذا تعذر الحصول عليها أول مرة، وقد أرجع السبب إلى مشاكل في عملية الإعارة أو ضعف الموارد المالية، أو عدم كفاية الموارد البشرية المكتبية.

- **النتيجة الثالثة:** اقتناء المكتبات للتكنولوجيا الجديدة يتأرجح ما بين التواضع والضعف.

- البنى التحتية

- **النتيجة الأولى :** مبنى المكتبة وبنيتها التحتية ومساحتها، قيمت من المستفيدين بالضعف والتواضع وعدم الملاءمة. وأشار هنا بالأساس إلى مكتبة كلية الطب التي يتم استغلال فناء مكتبتها في الندوات واستراحات الشاي التي تبرمج، مما يشوش على الطلبة داخل قاعات المطالعة، لذا وجب التفكير في توسيع هذا الفضاء وعدم إقحام مثل هذه الممارسات داخل ذاك الفضاء.

- **النتيجة الثانية :** عدم رضا المرتفقين عن التجهيزات والمجموعات المكتبية لا كما ولا شكلا ولا نوعا.

- **النتيجة الثالثة :** بنية المكتبة التحتية مؤثر في الخدمات المقدمة إن إيجابا أو سلبا، وينضاف إلى هذا عوامل أخرى كضعف الميزانية، وضعف تكوين المكتبي مهنيا وعلميا وتواصليا.

IV-السياسات الإجرائية في التسيير والتدبير.

- التخطيط

- **النتيجة الأولى :** احتياجات المستفيدين تحظى بالأولوية في التخطيط لمشاريع المكتبة وإدارتها بنسب متفاوتة بين مكتبات الكليات، (86.4%) بكلية الطب

- و(7.5%) بكلية الآداب ظهر المهرار و (17.5%) بكلية الآداب سايس. وقد أرجعت النسب الأخرى الأسباب إلى :
 - عدم وجود رقابة .
 - عدم الاهتمام باحتياجات الطالب والتي غالبا ما لا يتم إشباعها.
 - اعتبار المكتبة مجرد برتوكول والجانب المعرفي منها مهمش.
 - اعتماد سياسة الباب المسدود .

النتيجة الثانية : نسبة مهمة من مرتفقي الكليات الثلاث لم يسبق لهم أن تلقوا طلبا لإبداء مقترحاتهم قصد تزويد المكتبة بالمواد المكتبية.

- **النتيجة الثالثة :** لا يتضح للمرتفقين جليا اهتمام المكتبة بالتحسين المستمر لخدماتها.

V-الخدمات والتكنولوجيا الحديثة

- الخدمات

- **النتيجة الأولى :** استقبال المكتبي للمرتفقين يتأرجح بين الضعف والتواضع وهو راجع أساسا لمزاجيته وحالته النفسية.
- **النتيجة الثانية :** نسبة مهمة من المرتفقين يشتكون من سوء استقبال المكتبي لهم، خصوصا بمكتبة كلية الآداب.
- **النتيجة الثالثة :** لا يتلقى المرتفقون الخدمة المكتبية بالشكل الصحيح وحسب توقعاتهم بكليتي ظهر المهرار وسايس دون كلية الطب، فهل يعزى السبب لطبيعة المرتفق؟ أم لطبيعة المكتبي؟
- **النتيجة الرابعة :** تحسن الخدمة المكتبية يسير بشكل بطيء جدا لدرجة عدم الإحساس به.
- **النتيجة الخامسة :** عدم معرفة أغلب المرتفقين بكليتي سايس وظهر المهرار للخدمات المكتبية المفروض تقديمها وهذا دليل على عدم تلقيها تكوينا في ذلك، باستثناء طلبة كلية الطب، الذين يتلقون بعضه في إطار مقرر دراسي.

- **النتيجة السادسة :** لا تقدم المكتبات أغلب الخدمات المكتبية، بل تقتصر على خدمة الإعارة الداخلية والخارجية.

- **النتيجة السابعة :** الإعلام البيبليوغرافي للمواد الجديدة ما يزال يحتاج إلى تجويد واهتمام أكثر.

- **التكنولوجيا الحديثة :**

- **النتيجة الأولى :** لا يتم شراء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب بمكتبتي كليتي الآداب فاس وسائيس، دون كلية الطب.

- **النتيجة الثانية :** المكتبات مرتبطة بشبكة الإنترنت، لكن هذا الارتباط غير مفعّل، مما يجعل المرتفق لا يستفيد منه.

- **النتيجة الثالثة :** التكنولوجيا تزام دور المكتبة في الجامعة، وفي البحث العلمي، لكنها ليست بديلاً حقيقياً لها رغم تراجع إقبال المستفيدين على خدماتها.

- **النتيجة الرابعة :** تتوفر المكتبات على فهرس إلكتروني، لكن أغلب المرتفقين لا يستخدمونه مما يستوجب تدريبهم على استخدامه ولو مرتين على الأقل في السنة.

- **النتيجة الخامسة :** ضرورة خلق جسور تواصل بين المكتبات ودور النشر الداخلية والخارجية، ومراكز البحث العلمي وبعض الجامعات.

المبحث الثاني: تمحيص الفرضيات

التذكير بالفرضية :

• الفرضية المركزية

إن ضعف الموارد البشرية بصفة عامة، والمكونة منها على وجه التحديد. بالإضافة إلى النقص المهول على مستوى الميزانيات والمنشآت المخصصة للمكتبات الجامعية، هذا إذ تم ربطه بالطرق التي يتم بها تسير هذه المنشآت، وعدم انفتاحها على محيطها الخارجي، يجعلها لا تؤدي الدور المنوط بها كما ينبغي. وبالتالي عدم رضا الطلبة والمرتفقين عن الخدمات المكتبية المقدمة لهم، مما يستدعي أسلوباً إدارياً كفيلاً بتحقيق الجودة، وبالتالي الرضا الخدماتي.

• الفرضيات الجزئية

- ◀ نفترض أن قلة الموارد البشرية المتخصصة في شؤون المكتبات والهياكل التنظيمية عامل أساسي في جعل الخدمة المكتبية باهتة بالجامعة.
- ◀ نفترض أن ضعف المواد المادية والبنى التحتية للمكتبة الجامعية عنصر جوهري في التدني الخدماتي لهذه الأخيرة.
- ◀ نفترض أن السياسات المعمول على مستوى تسير الفضاء المكتبي بالجامعة سبب أساسي في عدم رضا رواد هذا الفضاء.
- ◀ نفترض أن هناك منافسة غير متكافئة بين التطور الحاصل في وسائل التواصل الحديثة، أي بين الأسلوب الحديث للوصول إلى المعلومة، والأسلوب القديم جعل دور المكتبة محتشماً داخل الحقل المعرفي.

ملحوظة :

لقد استعنت خلال هذا المحور بالتحليل الإحصائي من نوع آخر، وهو ارتباط بيرسون (مقياس إحصائي لمعرفة درجة وارتباط العلاقة بين متغيرين) إذ يساعد على التأكد من صحة الفرضيات بطريقة رياضية إحصائية وعلمية وبعد إثباتها بهذه الطريقة سأقوم بمحاولة مقاربتها وتحليلها وفق المعطيات التي توصلت إليها من خلال المقابلات والزيارات والملاحظات الميدانية.

توضيح :

- Pearson corrélation : ارتباط بيرسون

- Sig -(2-tailed) : الدلالة – دلالة معامل الارتباط

- N : العينة

- معامل الارتباط : مقياس لقياس درجة الارتباط بين متغيرين كميين ويرمز له بالرمز R وتتراوح قيمته بين $+1$ و -1 أي أن $-1 \leq R \leq +1$ وتدل إشارة المعامل الموجبة على العلاقة الطردية، بينما تدل إشارة المعامل السالبة على العلاقة العكسية.

الفرضية الأولى : نفترض أن قلة الموارد البشرية المتخصصة في شؤون المكتبات والهيكل التنظيمية عامل أساسي في جعل الخدمة المكتبية بالجامعة باهتة .

الجدول 1 : استثمار الطلبة

الارتباطات

هل تهتم المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية؟	هل ترون أن احتياجات المستفيدين واهتماماتهم تحتل بالأولوية في مشاريع إدارة المكتبة وتخطيطها ؟	هل تغطي مجموعة المكتبة احتياجات المستفيدين من حيث الكم والشكل والنوع؟	يقوم الموظفون بأداء المهام والواجبات دون إشراف، حيث تتوفر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية	هل تعتقد أن الموارد البشرية المخصصة للمكتبة كافية؟	هل تجد انطلاقاً من تعاملك مع موظفي المكتبة أنهم مؤهلون علمياً وعملياً لتلك الوظيفة ؟	نفترض أن قلة الموارد البشرية المتخصصة في شؤون المكتبات والهيكل التنظيمية عامل أساسي في جعل الخدمة المكتبية بالجامعة باهتة (محور الموارد البشرية)
					معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة	هل تجد انطلاقاً من تعاملك مع موظفي المكتبة أنهم مؤهلون علمياً وعملياً لتلك الوظيفة ؟
				1,000	1,000	
				337	337	
				1,000	308**	هل تعتقد أن الموارد البشرية المخصصة للمكتبة كافية؟
				338	337	
			1,000	0,41	220**	يقوم الموظفون بأداء المهام والواجبات دون إشراف، حيث تتوفر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية
			338	449	337	
			338	338	337	
		1,000	595**	270**	292**	هل تغطي مجموعة المكتبة احتياجات المستفيدين من حيث الكم والشكل والنوع؟
			338	338	337	
	1,000	136*	189**	335**	039	هل ترون أن احتياجات المستفيدين واهتماماتهم تحتل بالأولوية في مشاريع إدارة المكتبة وتخطيطها ؟
	338	012	338	338	478	
	338	338	338	338	337	
1,000	696**	259*	025	402**	291**	هل تهتم المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية؟
	338	<	649	338	337	
338	338	338	338	338	337	

** Correlation coefficient at the 0.01 level (2-tailed).

الارتباط مهم عند مستوى 0.01

* Correlation coefficient at the 0.05 level (2-tailed).

الارتباط مهم عند مستوى 0.05

الجدول 2 : استمارة الموظفين
الارتباطات

هناك اهتمام من قبل الموظفين بأهمية عامل الوقت لإنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية المحددة	تتوفر لدى الموظفين الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة .	يسعى الموظفون باستمرار نحو تطوير النمط السلوكي الذي يساهم في إنجاز المهام الوظيفية	ما هي قدرتك في التعامل مع برامج الحاسوب؟	قبل ولوجك لشغل هذه الوظيفة قمت بفترة من التكوين؟	المؤهل العلمي؟	نفترض أن قلة الموارد البشرية المتخصصة في شؤون المكتبات والهيكل التنظيمية عامل أساسي في جعل الخدمة المكتبية باهتة بالجامعة.	
					1,000 . 23	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة	المؤهل العلمي؟
				1,000 . 23	,083 ,706 23	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة	قبل ولوجك لشغل هذه الوظيفة قمت بفترة من التكوين؟
		1,000 . 23	1,000 . 23	,044 ,841 23	-,482 ,020 23	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة	ما هي قدرتك في التعامل مع برامج الحاسوب؟
	1,000 . 23	-,236 ,277 23	-,053 ,810 23	,032 ,886 23	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة	يسعى الموظفون باستمرار نحو تطوير النمط السلوكي الذي يساهم في إنجاز المهام الوظيفية	
	1,000 . 23	-,176 ,423 23	-,124 ,572 23	-,088 ,688 23	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة	تتوفر لدى الموظفين الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة .	
1,000 . 23	*,669 ,000 23	-,126 ,567 23	,114 ,605 23	,189 ,387 23	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة	هناك اهتمام من قبل الموظفين بأهمية عامل الوقت لإنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية المحددة	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

كما نلاحظ، يوجد ارتباط موجب جزئي دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 بين أهلية الموظفين علمياً وعملياً، ومدى كفاية الموارد البشرية المخصصة للمكتبة قيمتها تساوي 0.308، وهو دال عند 0.01 حيث يشار له بالعلامة (**) نجمتين ومعنى ذلك أن الزيادة في درجات المتغير الأول (أهلية الموظفين) تقابلها زيادة في المتغير الثاني (كفاية الموارد البشرية المخصصة للمكتبة) والعكس صحيح، لكن بصورة غير منتظمة وهذا هو تفسير معامل الارتباط الموجب الجزئي الذي هو علاقة طردية غير تامة والذي تنحصر قيمته بين الصفر و + 1 وهذا يتأزر مع المعطيات التي سجلتها الباحثة أثناء تحليلها لجداول الاستمارة. فبخصوص السؤال الأول (أهلية الموظفين علمياً وعملياً) وجدنا أن نسبة مهمة قد أشارت إلى أهليتها، فمثلاً كلية سايس سجلنا نسبة (56.1%) من الذين صرحوا بذلك كما سجلنا (73.7%) من نفس العينة والذين أشاروا إلى عدم كفاية الموارد البشرية المخصصة للمكتبة، الشيء الذي لم يصرح به طلبة كلية الطب فنسبة (92%) أكدوا أن الموارد البشرية المخصصة لهم كافية، بينما نسبة (100%) أكدت أنهم مؤهلون علمياً وعملياً لشغل وظيفتهم (47.5% نعم و 52.5 إلى حد ما) وهذا يؤكد أنه كلما كان الموظفون مؤهلون علمياً وعملياً، بمعنى متخصصين، وعلى دراية بمتطلبات منصبهم، كلما كانت الموارد البشرية كافية. فالعبرة ليست بالكم فقط وإنما بجودة وتأهيل هذا الكم.

كما يوجد ارتباط موجب قوي دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) بين قيام الموظفين بأداء المهام والواجبات دون إشراف، (إذ تتوفر لهم القدرة على تحمل المسؤولية) وبين تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستفيدين كما وشكلاً. قيمة هذا الارتباط (0.595)، وهو دال عند (0.01) ويشار له بالنجمتين، وهذا يعني أن أداء الموظفين للمهام المنوطة بهم وتحملهم مهام الأعمال المكتبية مرتبط بمدى توفر المكتبة على الموارد المكتبية التي يحتاج لها المرتفقون كما وشكلاً ونوعاً، وأنه كلما وقعت زيادة في المتغير الأول، قابلتها زيادة في المتغير الثاني، وهكذا... وذلك بصورة منتظمة. وهذا يفسر معامل الارتباط الموجب الذي تنحصر قيمته ما بين (0 و +1) وما يعني أنه إذا توفرت للمكتبة مجموعة مكتبية قوية، غنية، ومتنوعة كما وشكلاً ونوعاً، فهذا يساعده على أداء مهامه المكتبية وتحمل مسؤوليته، والعكس صحيح. فإذا لم يتوفر على مخزون وثائقي كفيّل بسد احتياجات المرتفقين، فإنه لن يستطع القيام بمهامه وواجباته وتحمل مسؤولية عمله.

وإذا عدنا للأرقام التي سجلناها من تفريغنا لمعطيات الاستمارة¹ نجد أن نسبة (63.2%) أشارت أن الموظفين بكلية الآداب ظهر المهرارز لا يؤدون المهام والواجبات

¹اعتمدنا نتائج استمارة الطلبة لأن استمارة الموظفين أعطت نتائج لم نعتبرها موضوعية إذ نسب الموظفون كل ما هو إيجابي لأعمالهم وسلوكياتهم ونفوا ما يخالف ذلك.

المنوطة بهم ونسبة (59.4%) أشارت إلى أن المجموعة المكتبية لا تغطي احتياجاتهم، وهذا يُظهر هذا الترابط. كذلك نسبة (43.9%) أشارت إلى عدم قيام موظفي كلية سايس بأداء مهامهم وواجباتهم دون إشراف أو مراقبة. نسبة قريبة منها وبالضبط (40.4%) أشارت إلى عدم تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجاتها كما وشكلا ونوعا.

وعلى نقيض هذا أشارت نسبة (87.4%) من عينة كلية الطب بأن الموظفين يقومون بأداء المهام والواجبات المنوطة بهم دون إشراف. إذ تتوفر لهم القدرة على تحمل المسؤولية. كذلك نسبة (77.2%) أكدت أن المجموعة المكتبية تغطي احتياجات المرتفقين كما وشكلا ونوعا. وهذا يدل أيضا على الترابط بين المتغيرين بطريقة مناقضة للأولى فكلما كانت تغطية المجموعة المكتبية تامة لاحتياجات المستفيدين كلما قام الموظفون بأداء مهامهم وواجباتهم وتحمل مسؤوليتهم.

ونلاحظ أيضا وجود ارتباط موجب قوي دال إحصائيا على مستوى الدلالة (0.01). بين نيل احتياجات المستفيدين واهتماماتهم الأولوية في مشاريع إدارة المكتبة وتخطيطها ، واهتمام المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية. قيمة هذا الارتباط هي (0.696) وهو دال عند (0.01) وهذا يعني أنه كلما كانت احتياجات المستفيدين في قلب عملية إدارة المكتبة وتخطيط مشاريعها ، كلما تحسنت الخدمات المكتبية والعكس صحيح. كما يبين الجدول ارتباطات أخرى موجبة، وهي التي اشرنا إليها باللون الأصفر وكلها عند مستوى الدلالة (0.01) .

أما إذا انتقلنا إلى الجدول الثاني، وهو الخاص بالموظفين نجد ارتباطا مهما جدا وهو ارتباط موجب وقوي ودال إحصائيا على مستوى الدلالة (0.01). بين توفر الموظفين على الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة، وبين اهتمام الموظفين بأهمية عامل الوقت لإنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية المحددة. قيمتها تساوي (0.669). وهو دال عند (0.01) حيث يشار له بالعلامة (**) نجمتين. ومعنى ذلك أن الزيادة في المتغير الأول تتبعها زيادة في المتغير وعليه تكون أية زيادة في دافعية الموظفين وتحفيزهم قصد تجويد الخدمة، تتبعها زيادة في اهتمام الموظفين بعامل الوقت أثناء إنجاز الواجبات. وإذا عدنا إلى الإحصائيات المستقاة من تفريغ نتائج الاستمارة نجد أن نسبة من صرحوا بتوفر الموظفين على الدافعية المطلوبة من أجل الرفع من مستوى الخدمة المكتبة بكلية الآداب سايس هي: (17.5%) وهي نسبة متدنية، كذلك سجلنا تدني نسبة من صرحوا في نفس الكلية باهتمام الموظفين بعامل الوقت لإنجاز المهام والواجبات

فمثلا في سؤال اهتمام الموظفين بعامل الوقت أظهرت نسبة 100% من العينة بكلية سايس اهتمامها واحترامها لعامل الوقت أثناء إنجاز المهام المنوطة بها في حين أكدت نسبة (16.7%) فقط من المستفيدين بنفس الكلية ذلك.

في الفترة الزمنية المحددة وبالضبط سجلنا (16.7%) وهذا يعزز ما توصلنا إليه سالفًا من ارتباطات.

أيضًا نسجل ارتباطًا عكسيًا بين قدرة الموظفين على التعامل مع برامج الحاسوب والمؤهل العلمي، قيمته (0.482 -)، وهو دال إحصائيًا عند مستوى الدلالة (0.05).
فرغم توفر عدد مهم من الموظفين على مؤهلات علمية عالية إلا أنهم لا يتقنون التعامل مع برامج الحاسوب، وهذا يؤثر حتمًا على نوعية الخدمة المقدمة، فكيف لأخصائي المكتبات ألا يتقن برامج هي من صميم الخدمة المفترض منه تقديمها؟! وهذا يتآزر مع ما صرحت به العينة المستجوبة فأغلبها لا تتقن إلا (Word أو Isis /CDS).

وهكذا يظهر أن الفرضية التي افترضت فيها أن قلة الموارد البشرية المتخصصة في شؤون المكتبات والهياكل التنظيمية عامل أساسي في جعل الخدمة المكتبية باهتة بالجامعة هي **فرضية صحيحة** ويمكن الاعتماد بها والاعتماد عليها باعتبارها معطى علمي.

الفرضية الثانية: نفترض أن ضعف المواد المادية والبنى التحتية للمكتبة الجامعية عنصر جوهري في التدني الخدماتي لهذه الأخيرة.
الجدول رقم 1: استمارة الطلبة

الارتباطات

هل تغطي مجموعة المكتبة احتياجات المستفيدين من حيث الكم والشكل والنوع؟	ما تقييكم لمبنى المكتبة وبنيتها التحتية؟	كيف يمكن تقييم مكتبكم من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات؟	هل مقتنيات المكتبة تضم مراجع ومواد مكتبية ضمن مقرراتكم الدراسية؟	نفترض أن ضعف المواد المادية والبنى التحتية للمكتبة الجامعية عنصر جوهري في التدني الخدماتي لهذه الأخيرة.
			1,000 338	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
		1,000 338	,197** ,000 338	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
	1,000 338	,712** ,000 338	,210** ,000 338	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
1,000 338	,438** ,000 338	,420** ,000 338	,156** ,004 338	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الجدول 2 : استمارة الموظفين

الارتباطات

هل ساهمت في التخطيط للمبنى؟	هل تغطي مجموعة المكتبة احتياجات المستفيدين من حيث الكم والشكل والنوع؟	هل يطابق المبنى والتجهيزات للمواصفات؟	هل في نظرك أن الميزانية المخصصة كافية لسد حاجيات الصيانة والإصلاح و الاقتناء ؟	كم بلغت مصاريف المكتبة خلال الموسم الدراسي الماضي؟	نفترض أن ضعف الموارد المادية والبنى التحتية للمكتبة الجامعية عنصر جوهري في التدني الخدماتي لهذه الأخيرة.
				1,000 . 23	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
			1,000 . 23	,289 ,181 23	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
		1,000 . 23	*,529 ,009 23	,139 ,527 23	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
	1,000 . 23	-,317 ,140 23	-,198 ,365 23	-,060 ,787 23	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
1,000 . 23	-,096 ,662 23	*,524 ,010 23	*,272 ,209 23	-,465 ,025 23	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

بملاحظتنا لجدول الارتباطات المرفق الخاص بالطلبة نسجل ارتباطا موجبا جزئيا دالا إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01)، بين تقييم المستخدمين للمكتبة انطلاقا من تقييمها من جهة اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات ومدى تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستخدمين من حيث الكم والشكل والنوع. قيمته (0.420) وهو دال عند (0.01) حيث يشار له بالنجمتين، ومعنى ذلك أن الزيادة في درجات المتغير الأول، (تقيم المكتبة من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات) تقابلها زيادة في المتغير الثاني، (تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستخدمين من حيث الكم والشكل والنوع)، لكن بصورة غير منتظمة. وهذا هو تفسير معامل الارتباط الموجب الجزئي، الذي هو علاقة طردية غير تامة تنحصر قيمته بين (0 و +1). وتفسير هذا هو وجود ارتباط جزئي غير تام بين تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستخدمين كما وشكلا ونوعا، وبين تقييم المكتبة انطلاقا من اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات. فوجود تكنولوجيا المعلومات الجديدة ضروري للوفاء ببعض احتياجات المستخدمين. إذ احتياجاتهم متنوعة ومختلفة نوعا وكما وشكلا، ولا تقتصر على التكنولوجيا الجديدة فقط لأن هذه التكنولوجيا تحتاج إلى جهد وعمل على عدة مستويات من ربط بشبكة الإنترنت، ارتباط بقاعدة بيانات مكتبات رقمية، وضع فهارس إلكترونية إلخ.

كذلك يبين الجدول ارتباطا جزئيا موجبا غير تام دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) ما بين المتغير الأول (تقيم المستخدمين لمبنى المكتبة وبنيتها التحتية) والمتغير الثاني (مدى تغطية المكتبة لاحتياجات المستخدمين كما وشكلا ونوعا)، قيمته (0.438) وهو دال عند (0.01) حيث يشار له بالنجمتين، ومعنى ذلك أن أي زيادة في المتغير الأول تتبعها زيادة في المتغير الثاني والعكس، لكن بصورة غير منتظمة وهذا كما أشرت سابقا هو تفسير معامل الارتباط الموجب الجزئي، الذي هو علاقة طردية غير تامة تنحصر قيمته بين (0 و +1)، وتفسير ذلك هو أن هناك ارتباطا جزئيا غير تام بين بنية المكتبة التحتية، ومدى تغطيتها لاحتياجات المستخدمين.

أما إذا انتقلنا إلى الجدول الثاني، وهو الخاص بالموظفين، نجد ارتباطا جزئيا دالا إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) بين الميزانية المخصصة لسد الحاجيات المكتبية، ومطابقة المبنى والتجهيزات المكتبية للمواصفات المعمول بها. إذ لو كانت الميزانية المخصصة كافية فهذا يعني أن هناك عملية التخطيط لتحديد الاحتياجات، وبالتالي العمل على معرفتها وتوفيرها، ومن بين أهم الاحتياجات مطابقة المبنى للمواصفات، وتوفير التجهيزات الضرورية، وهو ما يوجد ضمنا في الارتباط الموالى، المحقق بين مطابقة المبنى والتجهيزات للمواصفات، والمساهمة في التخطيط للمبنى، فمساهمة القواعد في التخطيط للمبنى، وهنا أقصد بهم قاعدة الهرم وهم الموظفون المكتبيون، مرتبط ارتباطا إيجابيا بمطابقته للمواصفات.

وعليه تكون عملية التخطيط تربط ارتباطا إيجابيا بين الميزانية المخصصة والمبنى والتجهيزات، فكلما كانت عملية التخطيط حاضرة وكلما ساهم فيها الموظفون المكتبيون، باعتبارهم الأقرب إلى المستفيدين والأقدر على تحديد احتياجاتهم، كلما كان المبنى والتجهيزات مطابقين للمواصفات والاحتياجات وكلما سجلنا رضا المستفيدين.

وبذلك تكون الفرضية الثانية، والتي افترضت فيها أن ضعف الموارد المادية والبنى التحتية للمكتبة الجامعية عنصر جوهري في التدني الخدماتي لهذه الأخيرة. هي **فرضية صحيحة** وبالتالي وجب إعادة النظر في هذه العوامل والعمل على تجاوزها لتحقيق الرضا الخدماتي بالمكتبة الجامعية.

الفرضية الثالثة: نفترض أن السياسات المعمول بها على مستوى تسير الفضاء المكتبي بالجامعة سبب أساسي في عدم رضا رواد هذا الفضاء.

الجدول 1 : استمارة الطلبة

الارتباطات

هل تقدم لكم الخدمة المكتبية بالشكل الصحيح وحسب توقعاتكم؟	هل تغطي مجموعة المكتبة احتياجات المستفيدين من حيث الكم والشكل والنوع؟	هل مواعيد عمل المكتبة مناسبة لكم كمرتفقين؟	تتوفر المكتبة علي آلية للحصول على مقترحات المستفيدين وشكاويهم	يتبع الموظفون الأنماط السلوكية التي تسهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب	يلتزم الموظفون بساعات العمل المحددة لهم	نفترض أن السياسات المعمول بها على مستوى تسير الفضاء المكتبي بالجامعة سبب أساسي في عدم رضا رواد هذا الفضاء.
					1,000	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
					338	
				1,000	,537**	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
				338	,000	
			1,000	,452**	,567**	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
			338	,000	,000	
		1,000	-,017	-,070	,045	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
		334	,757	,200	,408	
		334	334	334	334	
	1,000	-,047	,365**	,236**	,456**	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
	338	,396	,000	,000	,000	
	334	334	338	338	338	
1,000	-,018	,435**	,035	-,235**	,123*	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
338	,739	,000	,522	,000	,023	
338	338	334	338	338	338	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الجدول 2 : استمارة الموظفين

الارتباطات

هل تعتقد أنكم حققتكم الأهداف المسطرة في عملية التخطيط وأنكم تتجهون صوب الجودة؟	ما تقيمكم للخدمات التي تقدمها المكتبة بالاعتماد على السياسة التدبيرية الحالية؟	هل يشارك الموظفون في المكتبة في عملية التخطيط؟	هل لديكم استقلالية في مجال التخطيط؟	توجد حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى إلى تطوير الإجراءات ونظم العمل	تتوفر المكتبة علي آلية للحصول على مقترحات الموظفين العاملين وشكاويهم	نفترض أن السياسات المعمول على مستوى تسير الفضاء المكتبي بالجامعة سبب أساسي في عدم رضا رواد هذا الفضاء. (محور التسيير العلمي للعمل " سياسة التسيير والتدبير ").
					1,000	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
					23	
				1,000	,528**	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
				23	,010	
					23	
		1,000		,119	,153	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
				,588	,485	
		23		23	23	
		1,000	,105	-,135	,153	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
			,633	,540	,485	
		23	23	23	23	
	1,000	-,563**	,214	,364	,285	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
		,005	,328	,088	,187	
	23	23	23	23	23	
1,000	-,386	-,539**	-,171	,006	,190	معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة
	,069	,008	,434	,980	,385	
23	23	23	23	23	23	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

كما يوضح ذلك الجدول الأول للارتباطات وهو الخاص بالطلبة، نلاحظ وجود ارتباط موجب جزئي دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) بين التزام الموظفين بساعات العمل المحددة لهم، واتباعهم للأنماط السلوكية التي تسهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب. قيمته تساوي (0.537) وهو دال عند (0.01) حيث يشار له بالعلامة (**). وهذا يعني أن أي زيادة في درجات المتغير الأول تقابلها زيادة في درجات المتغير الثاني، لكن بصورة غير منتظمة، فالتزام الموظفين بساعات العمل المحددة مرتبط بتتبعهم للأنماط السلوكية التي تسهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب، لكن ليس كلما التزم الموظفون بساعات العمل، فهذا يؤدي إلى إتباعهم للأنماط السلوكية المطلوبة، بل هناك أنماط أخرى يجب التزامها ومراعاتها. منها ما يدخل ضمن القانون الداخلي للمكتبة أو الجامعة، ومنها ما يدخل ضمن قانون الوظيفة العمومية ككل. لذا كان الارتباط جزئياً أي غير تام.

كما نسجل أيضاً وجود ارتباط موجب دال إحصائياً عند مستوى دال (0.01) بين "تتبع الموظفين للأنماط السلوكية التي تسهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب" و"توفر المكتبة على آلية للحصول على مقترحات المستفيدين وشكاويهم" قيمته تساوي (0.452) وهو دال عند (0.01) حيث يشار له بالنجمتين (**). فتوفر المكتبة على آلية لاستقبال مقترحات المستفيدين وشكاويهم، مرتبطة ولو جزئياً باتباع الموظفين للسلوكيات التي تسهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب. إذ هذه الاقتراحات والشكايات غالباً ما تتوجه باتجاه الخدمات المقدمة لهم والتي تكون عبارة عن سلوك كالاستقبال والتوجيه أو خدمة سؤال جواب أو غيرها من الخدمات، أو عبارة عن منتج كطريقة الفهرسة أو التكشيف أو الإحاطة الجارية أو غيرها.

كذلك يبين الجدول ارتباطاً موجباً بين مواعيد عمل المكتبة وبين تقديم الخدمة المكتبة بالشكل الصحيح وحسب توقعات المستفيدين قيمته (0.435) وهو دال إحصائياً عند مستوى (0.01) ويمكن تفسير هذا الارتباط بأنه إذا ناسبت مواعيد عمل المكتبة المرتفقين فإن عدداً مهماً من الخدمات المكتبية ستلبى، أما إن كانت المواعيد غير مناسبة، فإن المرتفقين لن يلجوا المكتبة وحينها لن نتحدث عن خدمة مكتبية طالما المرتفق لم تطأ قدمه أعتابها.

أما الجدول الثاني الخاص بالموظفين فيبين ارتباطين مهمين الأول بين (توفر المكتبة على آلية للحصول على مقترحات الموظفين العاملين وشكاويهم)، ومدى (وجود حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى إلى تطوير الإجراءات ونظم العمل)، قيمته (0.528) وهو دال عند مستوى (0.01) ويمكن تفسير هذا الارتباط بأنه كلما توفرت آلية للحصول على المقترحات والشكاوي، كلما كانت حرية في عملية تقديم أفكار جديدة، تهدف

إلى تطوير الأداء الوظيفي والعكس، أي كلما انعدمت هذه الآلية، كلما كانت هنالك رقابة على عملية تقديم الأفكار الجديدة.

أما الارتباط الثاني، وهو أيضا ارتباط موجب دال إحصائيا. عند مستوى (0.01) وقيمته (0.539) ما بين "مشاركة الموظفين في عملية التخطيط" و"مدى تحقق الأهداف المسطرة من هذه العملية". وبالتالي الاتجاه نحو الجودة. ويمكن قراءة هذا الارتباط كمايلي: إن مشاركة الموظفين المكتبيين في عملية التخطيط يميّط اللثام عن عدة عراقيل ومطبات تقف أمام جودة الخدمة المقدمة، إن على مستوى التجهيز أو التسيير، وبالتالي مواجهة عدة مشاكل أثناء هذه العملية وتجاوزها، أو الاستفادة من أخطاء تم الوقوع فيها. وبالتالي الخطو اتجاه تحقيق الأهداف، والسير نحو الجودة التي تحقق رضا المرتفق، أما إغفال الموظفين أثناء عملية التخطيط، فمن شأنه تغييب عدة اقتراحات جادة. وبالتالي حتمية التخطي في المشاكل والتقهقر في الأداء و عدم تحقيق الأهداف، ثم البدء من جديد في عملية تخطيط ثانية فالوقوع في نفس الأخطاء، وهكذا حتى تتسع الهوة بين الخدمات المقدمة وتلك المتوقعة.

وهكذا يظهر أن السياسات المعمول بها على مستوى تسيير الفضاء المكتبي بالجامعة سبب أساسي في عدم رضا المرتفقين عن الخدمة المكتبة المقدمة وهي أيضا **فرضية صحيحة**.

الفرضية الرابعة: نفترض أن هناك منافسة غير متكافئة بين التطور الحاصل في وسائل التواصل الحديثة، أي بين الأسلوب الحديث للوصول إلى المعلومة والأسلوب القديم (المكتبة) جعل دور المكتبة محتشما داخل الحقل المعرفي.

الجدول 1: استمارة الطلبة

الارتباطات

هل يعزى هذا النقص إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة؟	هل هناك نقص في اقبال المستخدمين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية؟	هل يمكن اعتبار التكنولوجيا الحديثة بديلا حقيقيا للمكتبة؟	هل يتم اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب؟	هل تتوفر المكتبة على فهرس إلكتروني؟	هل مكتبكم مرتبطة بشبكة الانترنت	نفترض أن هناك منافسة غير متكافئة بين التطور الحاصل في وسائل التواصل الحديثة، أي بين الأسلوب الحديث للوصول إلى المعلومة والأسلوب القديم (المكتبة) جعل دور المكتبة محتشما داخل الحقل المعرفي.
					معامل الارتباط Sig. (2-tailed) العينة	
					1,000	
					338	
				1,000	,061	
				338	,267	
				338	338	
			1,000	,257**	,431**	
				,000	,000	
			338	338	338	
		1,000	,282**	,231**	,172**	
			,000	,000	,002	
			338	338	338	
	1,000	,065	,041	,233**	,048	
		,235	,458	,000	,379	
		338	338	338	338	
1,000	,084	,599**	,350**	,053	,003	
	,124	,000	,000	,334	,957	
338	338	338	338	338	338	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الجدول 2 : استمارة الموظفين
الارتباطات

هل يمكن اعتبار التكنولوجيا الحديثة بديل حقيق للمكتبة؟	هل يعزى هذا النقص إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة؟	هل يتم اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب؟	هل هناك نقص في اقبال المستخدمين على المكتبة لمقارنة مع السنوات الماضية؟	هل تتوفرون على شراكات فيما يخص التبادل العلمي و الثقافي عبر الانترنت و شبكات الاتصال؟	نفترض أن هناك منافسة غير متكافئة بين التطور الحاصل في وسائل التواصل الحديثة، أي بين الأسلوب الحديث للوصول إلى المعلومة والأسلوب القديم (المكتبة) جعل دور المكتبة محتشما داخل الحقل المعرفي. (محور التكنولوجيا الحديثة).
				1,000 . 23	هل تتوفرون على شراكات فيما يخص التبادل العلمي و الثقافي عبر الانترنت و شبكات الاتصال؟
			1,000 . 23	-,253 ,245 23	هل هناك نقص في اقبال المستخدمين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية؟
		1,000 . 23	-,255 ,240 23	,371 ,082 23	هل يتم اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب؟
	1,000 . 23	-,256 ,239 23	,416* ,048 23	,048 ,826 23	هل يعزى هذا النقص إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة؟
1,000 . 23	,164 ,456 23	,089 ,686 23	,291 ,178 23	-,254 ,243 23	هل يمكن اعتبار التكنولوجيا الحديثة بديل حقيق للمكتبة؟

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

كما يتضح من خلال الجدول الأول هناك ارتباط موجب جزئي دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) قيمته (0.431) بين المتغير الأول: "ارتباط المكتبة بشبكة الإنترنت" والمتغير الثاني، "مدى اقتناء الكتب الرقمية ووضوعها في الحاسوب". ومعنى هذا أن عملية اقتناء الكتب ووضوعها في الحاسوب مرتبطة بضرورة ارتباط المكتبة بشبكة الإنترنت، إذ أن هذا الاقتناء غالبا ما يكون عبر الشبكة العنكبوتية ووفق قاعدة بيانات، ولا يعقل أن تكون مكتبة جامعية في عصر التكنولوجيا وانفجار المعلومة غير مرتبطة بشبكة الإنترنت. فمن شأن هذا أن يقهقر دور المكتبة داخل الجامعة وهي قلبها النابض، مما سنعكس على الإقبال عليها ونوعية خدماتها، وبالتالي على جودة ما تقدمه.

كما نسجل أيضا ارتباطا آخر وهو ارتباط موجب قوي دال إحصائيا عند مستوى (0.01) قيمته (0.599) بين المتغير الأول: "مدى اعتبار التكنولوجيا بديلا حقيقيا للمكتبة" و"تراجع إقبال المستفيدين عليها بسبب انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة"، ويمكن تفسير هذا الارتباط بأنه: على اعتبار العصر الحالي هو عصر تكنولوجيا المعلومات فإن المرتفقين سيندمجون بالضرورة مع تطورات هذا العصر العلمية والمعلوماتية، وبالتالي سيرتمون في أحضان التكنولوجيا الحديثة، وإن كانت المكتبة تواكب -ولو جزئيا- هذا التطور فبديهي أن يحصل تراجع عند الإقبال على خدماتها، وكلما تأخرت في اللحاق بركب تكنولوجيا المعلومات الحديثة كلما زاد هذا العزوف. وتكفي العودة إلى نتائج تفريغ الاستمارة لتأكيد هذا، فمثلا صرحت نسبة (100%) من العينة المستجوبة بكلية الآداب سايس، بوجود نقص في إقبال المستفيدين على المكتبة مقارنة مع السنوات الماضية، وأعزت هذا النقص إلى انتشار التكنولوجيا الحديثة، رغم اختلافها في مدى اعتبار هذه الأخيرة بديلا حقيقيا للمكتبة.

لقد وعت إدارة هذه المؤسسة بضرورة الانخراط في ركب التكنولوجيا، وهي تعمل على تدارك ما فات، لذا انخرطت في مشروع جديد يهدف إلى جعل المكتبة في قلب السياسة الرقمية للكلية، حيث بدأت بعرض خدمات رقمية تمكن الطالب من البحث التفاعلي في قاعدة بيانات المكتبة وحجز الوثائق عن بعد. وذلك باستخدام بطاقة الطالب الممغنطة وبريد إلكتروني جامعي، كما جعلت إمكانية استعمال جميع الحوامل الإلكترونية بما فيها الهواتف الذكية. وقد قام الطاقم المكتبي بإنجاز يوم دراسي حول المنصة الرقمية للمكتبة قصد تقريب هذه الخدمات من المجتمع المستهدف منها¹.

لعل ما ذكرناه سالفًا يؤكد الجدول الثاني، بخصوص ارتباط كل من تراجع إقبال المستفيدين على المكتبة واعتبار هذا التراجع بسبب انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة. وهو ارتباط موجب دال عند مستوى الدلالة (0.05) وقيمته (0.416)، فتراجع إقبال المستفيدين يقابله تراجع في توفير تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة الجامعية. والعكس صحيح

¹ يمكن العودة للملاحق للتعرف أكثر على هذه المنصة الرقمية.

أي أن توفير هذه التكنولوجيا سيقابله إقبال على ارتياد المكتبة وضخ دماء حية في جسدها الذي بدأ يهزل، إن على مستوى التخطيط الاستراتيجي، أو على مستوى المنتوجات أو الخدمات المقدمة.

وهكذا يمكن القول أن الفرضية الرابعة والتي افترضنا فيها أن دور المكتبة داخل الحقل المعرفي أصبح محتشما بسبب المنافسة الغير المتكافئة بينها وبين التطور الحاصل في وسائل التواصل الحديثة، والذي لم تستفد منه لتكون أهلا لهذه المنافسة هي **فرضية صحيحة.**

المبحث الثالث :الخلاصات والتوصيات مع خطة عمل مقترحة.

١-الخلاصات :

بعد إجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات تبين لنا : انعدام رضا المستفيدين عن الخدمات الجامعية المقدمة، وبالتالي انعدام مظاهر الجودة بهذه المكتبات والأسباب متعددة منها :

- زيادة شكاوي المستفيدين من الخدمات المقدمة، مما ترتب عنه تراجع أعداد ونسب مرتاديها.
- عدم معرفة أغلب المستفيدين للخدمات التي تقدمها المكتبة، مما يعوق عملية استفادتهم منها، إذ لا يمكن أن أطلب أو أستفيد من خدمة لا أعرفها.
- عدم رضا المستفيدين والموظفين عن التجهيزات والمجموعات المكتبية، وكذا بنية المكتبة التحتية.
- عدم معرفة المستفيدين بالمستجدات المكتبية، خصوصا مصادر المعلومات المتزود بها حديثا.
- عدم أخذ اقتراحات المستفيدين بعين الاعتبار أثناء التخطيط للأهداف، مما يجعل الهوة تتسع بين تطلعات المستفيدين وواقع الخدمات. لذا صرحت نسبة مهمة منهم أن المكتبة صارت مجرد برتوكول والجانب المعرفي مهمش.
- عدم معرفة توقعات المستفيدين، مما ينعكس سلبا على عملية التخطيط إن وجدت وعلى جودة الخدمة إن لم توجد.
- عدم إتاحة عدد مهم من الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة، ومعلوم أن الحق في الحصول على الخدمات المكتبية هو حق مكفول للمرتفقين بنص القانون كما تشير لذلك المادة (59)¹ من النظام الداخلي للجامعة ولا يستثنى من ذلك ذوو الاحتياجات الخاصة كما صرحت بذلك المادة (60)² منه.
- ضعف الطاقم الإداري المكتبي إن على مستوى الأعداد، التي تحتاج إلى التطعيم، وإن على مستوى الكفاءة الأدائية والتي تستلزم التدريبات والتكوينات على مستويين: مستوى التواصل ومستوى علوم المكتبات والمعلومات.

¹تضع المؤسسة رهن إشارة الطلبة وسائل لتمكينهم من متابعة دروسهم النظرية والتوجيهية والتطبيقية لما تتيح لهم الاستفادة من خدمات الخزانة والمرافق الأخرى

² تتخذ المؤسسة تدابير خاصة لفائدة الطلبة الذين يواجهون صعوبات بدنية أو نفسية أو إدراكية كما تتولى تمتيع الأشخاص المعاقين بعناية خاصة كتحسين ظروف تحصيلهم.

- عدم التزام الموظفين بالسلوكات التي تنص عليها قوانين العمل ومنها : الالتزام بأوقات العمل خاصة وقت الخروج رغم تأكيد المادة (55)¹ من النظام الداخلي للكلية عليه.
- عدم تحفيز الموظفين (ماديا ومعنويا) مما يجعل العمل ممل وروح الإبداع منعدمة.
- عدم إيلاء عناية لاختيار الطاقم المكتبي إذ يتم تعيين أشخاص غير مؤهلين لهذا العمل.
- عدم فهم احتياجات المستفيدين.
- عدم وضوح الأهداف.
- شيوع روح البيروقراطية في العمل واضمحلال روح المبادرة والابتكار.
- انحدار جودة العمليات الفنية، التي تتم في مرحلة المعالجة مما ينتج عنه تراجع جودة المخرجات وبالتالي تراجع الخدمات المقدمة مما يؤدي إلى نفور المستفيدين عن ارتياد المكتبات.
- تكرار الأخطاء الناتجة عن عدم التقييم.
- عدم وجود خطة لإنشاء خدمات جديدة، أو تطوير الموجودة منها وتنميتها.
- عدم تناسب المخزون الوثائقي، الضعيف أصلا، مع أعداد الطلبة المتزايد سنويا.
- عدم توحيد العمليات الفنية خاصة في الفهرسة والتصنيف.
- غياب عملية التقييم، سواء تعلق الأمر بتقييم أداء العاملين، أو تقييم جودة الخدمات المقدمة.
- عدم وجود فرق حل المشكلات التي تُعنى بالمكتبات.
- انتشار ثقافة لوم الآخر والتملص من المسؤولية والخوف من المبادرة.
- عدم النطلع إلى تحسين الخدمات والأخذ بمعايير تميز المكتبات الرائدة.
- عدم إشراك باقي الفاعلين الجامعيين لا في عملية التقييم، ولا تحسين الجودة، بل ولا حتى في عملية التزويد.
- عدم وجود سياسة تسويقية واضحة المعالم والأهداف.
- عدم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المكتبات.

¹ احترام النظام الداخلي للمؤسسة ومنه توقيت العمل والتواجد في مقرات العمل والقيام بالمهام المنوطة بالموظفين.

II-التوصيات :

بناء على النتائج والخلاصات التي تم التوصل إليها أمكن وضع توصيات من شأنها زيادة فاعلية الجودة في المكتبات الجامعية ويمكن إجمالها فيما يلي :

- توفير ميزانية مستقلة للمكتبات لتتمكن من سد حاجيات التسيير والتجهيز.
- ضرورة التعاون المكتبي سواء على مستوى العمليات الفنية والخدمات أو على مستوى المعارض والمؤتمرات.
- استطلاع آراء المستفيدين لمعرفة آرائهم من الخدمات المقدمة لهم.
- إحداث تغييرات بساعات العمل وتكييفها أكثر مع احتياجات المرتفقين.
- تبسيط إجراءات الإعارة، وهنا نشيد بتجربة مكتبة كلية سايس التي طورت نظام إعارة عن بعد.

- الإعلام بالخدمات الجديدة أو الخدمات التي سيجري تغييرها.
- استهداف إيصال الخدمات لفئة معينة من المستفيدين كالمعاق والكفيف.
- الاهتمام بالمستفيد وجعله العامل المؤثر في القرارات المكتبية وجعل أهدافها تروم رضاه.

- متابعة واقتفاء الشكاوي والمقترحات سواء أكانت من المستفيدين أو من المكتبيين.
- إيجاد مجموعات للاستشارة والتنسيق بين الأقسام.
- تطوير برنامج الوصول إلى المستفيدين.
- تطوير وتكثيف برامج التدريبات الخاصة بالعاملين.
- إدخال تحسينات على مبنى المكتبة.
- تمتع الإطار المستقبلي بالابتسامة.
- الاهتمام بالبحوث العلمية عامة والمكتبية خصوصا.
- الاهتمام بالتدريب والتنمية البشرية.
- الاهتمام بالعمل الجماعي وروح الإبداع والابتكار.
- توفير قيادات واعية ومتفتحة، تجيد التخطيط والتدبير والتسيير.
- التركيز على وضعية الخدمات المكتبة ومدى استجابتها لاحتياجات المستفيدين، ويمكن ذلك عن طريق :

- القياس والفحص والتقييم.
 - وضع خطط مستقبلية خاصة للتزويد.
 - حصر الموارد المالية والتجهيزات والمجموعات المكتبية وتقييمها.
- وهكذا يمكننا الجزم أننا بحاجة إلى إصلاح شامل لمكتبتنا وذلك لن يتأتى إلا بتبني مفهوم الجودة الشاملة على غرار العديد من المؤسسات والمنظمات.

وللإفادة من برامج إدارة الشاملة في مكتباتنا الجامعية يجب التركيز على الآليات التالية:

- الإقرار بأن النظام المتبع هو المسؤول عن القصور، وليس الأشخاص بالضرورة.
- مشاركة العاملين في صناعة القرار والسلطة وإقامة علاقات ودية.
- التدريب المستمر للعاملين وإيجاد برامج مناسبة لطبيعة أعمالهم.
- خلق فرق لحل المشكلات.
- التقييم بالطرق الإحصائية.
- وضع أهداف قريبة، متوسطة وبعيدة الأمد.
- التفكير المتواصل بالتحسين.
- الاهتمام برضا العاملين (التحفيز والمكافآت)
- التركيز على رسالة المؤسسة وأهدافها.
- تشجيع سياسة الباب المفتوح اتجاه الموظفين.
- الاهتمام برضا المرتفقين وجعله غاية وهدفاً.

III- الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية : نحو رؤية مقترحة

إن الانتماء إلى الجودة يتطلب إرادة قوية تعني بثلاثة محاور : المحور المادي، والبشري، والفني.

ويقصد بالمحور المادي كل من الميزانية والموارد المادية، أما المحور البشري فيضم المهارات والسلوكيات. في حين يشمل الفني المعارف والمؤهلات، كما يتطلب تغييرات جذرية إن على مستوى شكل الهيكل التنظيمي للمكتبة، وإن على مستوى أسلوب الإدارة وشخصية المدير.

وفيما يلي رؤية مقترحة لتطبيق أسلوب الجودة الشاملة بمكتباتنا الجامعية والتي حصرتها في خمس مراحل :

المرحلة الأولى :

● الإعداد

- هذه المرحلة تمهيدية وأساسية إذ هي منطلق المراحل الموالية، وفيها ينبغي التأكد من تغيير نمط الإدارة. وذلك بتقبلها فكرة الجودة الشاملة سواء من قبل إدارة المكتبة أو إدارة الكلية والأحرى إدارة الجامعة.
- بناء فرق للعمل تكون ما يسمى بمجلس الجودة. تكون مهمة هذا المجلس هو التحسينات المستمرة للخدمات. ويمكنه الاستعانة بمستشار خارجي إذا عنت الحاجة لذلك. ويستحسن أن يمثل موظف كل قسم من أقسام المكتبة، فمثلا يكون

هناك ممثل عن قسم التزويد، وممثل عن قسم الفهرسة، والتكشيف، والتكثيف، والبيبليوغرافيا... وذلك قصد عرض المشاكل التي تعترض كل قسم والعمل على إيجاد الحلول بشكل جماعي، حتى إذا عولج مشكل أحد الأقسام وعنّ مشكل في قسم آخر نتيجة معالجة مشكل القسم الأول، ثم التصدي لهذا الطارئ في الحال، ودون ظهوره حتى. فقط في إطار احتمالية وروده.

- إعداد البرامج التدريبية اللازمة: وذلك بتحديد الاحتياجات التدريبية الخاصة بكل موظف ويستحسن أن تنصب على ثلاثة مستويات : مستوى الاستقبال والتواصل إذ تستقبل المكتبة أشكالاً وأنواعاً من المستفيدين، تختلف عقلياتهم ولغاتهم واحتياجاتهم. لذا وجبت خدمة كل هؤلاء والعمل على حسن استقبالهم وفهم احتياجاتهم، ثم على مستوى الإعداد الفني للوثائق وقد عرضنا بعضاً من طرق هذا الإعداد، لكن وجبت متابعة المستجدات في هذا الشأن بحثاً على الجودة المستمرة. وأخيراً مستوى تقديم الخدمة.
- صياغة رؤية المكتبة انطلاقاً من أهداف الجامعة ككل.
- تحديد الأهداف القريبة والمتوسطة والبعيدة.
- تحديد التهديدات التي تواجه المكتبة الداخلية والخارجية.
- وضع أسس لقياس رضا المرتفقين الداخليين والخارجيين .
- تحديد مواطن الضعف في الخدمة المكتبية قصد تقويتها، ومواطن قوتها قصد تثبيتها وتحسينها إن احتيج لذلك. لأن من مبادئ الجودة الشاملة التحسين المستمر والشامل.

المرحلة الثانية :

• التخطيط :

وتنصب عملية التخطيط على :

- للم التخطيط الاستراتيجي، وهو تخطيط يروم التأكد من الرؤى والأهداف المسطرة ومدى انسجامها مع التوجه العام للكلية والجامعة.
- للم التخطيط لجودة الخدمة، وذلك عن طريق :
- تحديد أنواع الأعمال اللازمة في إطار عمليات التزويد والمعالجة الفنية والتقييم.
- التخطيط لمعالجة الأخطاء المتكررة أو الطارئة أثناء العمليات السابقة، والتي أفرزتها عملية التقييم.
- التخطيط لنظام التشجيع والحوافز.
- التخطيط لنظام وكيفية وتوقيت عمليات التدريب .
- التخطيط للدعم المادي اللازم.

المرحلة الثالثة :

• التنفيذ :

- وهي مرحلة التنفيذ الفعلي للمخطط وذلك بإحداث التغييرات اللازمة لبدء العمل وتحديد تخصصات ومهام كل فريق من فرق التأسيس للجودة.
- بدء عمليات التدريبات اللازمة ويستحسن أن تكون عبر دفعات، حتى يتسنى السير العادي للمكتبة.
- تحديد طرق تحسين الجودة.
- حل المشاكل التي تظهر في هذه المرحلة.

المرحلة الرابعة :

• مرحلة التقييم والتقويم :

- هذه المرحلة هي مخرج من مخرجات العمليات السابقة، وفيها يتم التعرف على جودة ما قدم من خدمات وتقييم نسبة هذه الجودة أي تقويم وتحسين ما لم يرق للمستوى المطلوب وذلك عن طريق :
- بناء أنظمة للرقابة متزامنة، أي تواكب الأعداد للخدمة مرحلية، أي كل مرحلة من مراحل الخدمة من الإعداد والتخطيط إلى التقييم. **ولاحقة**، أي بعد تقديم الخدمة.
 - تقويم جودة الخدمة، وذلك بالتصدي للأخطاء التي تم الوقوع فيها ومعالجة القصور، ويتم ذلك دون إغفال رسالة الجامعة وأهدافها.
 - اعتبار التغذية الراجعة من المستفيدين وذلك بإيلاء أهمية قصوى لاقتراحاتهم وشكاويهم وتطلعاتهم.
 - مقارنة جودة الخدمة المقدمة مع باقي المكتبات الجامعية التابعة لنفس الجامعة، أو جامعات أخرى قصد خلق نوع من المنافسة وتبادل الخبرات.

المرحلة الخامسة :

• التجريب والتقاسم

في هذه المرحلة يتم التطبيق التجريبي، حيث يتم التطبيق مرحليا على نطاق ضيق مثلا تطبق نظام (QTM) على مكتبة جامعية واحدة أو قسم معين يؤدي خدمة معينة، ونرى مدى تحسن الخدمة التي يقدمها ذاك القسم مثلا قسم الفهرسة / أو الإعلام البيبليوغرافي / أو تدريب المرتفقين، ثم بعد ذلك نعالج العراقيل والصعوبات التي تظهر ونحاول تجاوزها تدريجيا، ثم بعد التأكد من نجاح التجربة المصغرة ننقل إلى التعميم والتقاسم. وذلك بتوسيع قاعدة المشاركة بين الأقسام داخل المكتبة أو بين المكتبات الجامعية التابعة لنفس الجامعة مثلا (سيدي محمد بن عبد الله) ثم في وقت لاحق مكتبات جامعات أخرى خارج مدينة فاس.

ويمكن إجمال هذه المراحل في النموذج المرفق. وهو نموذج طورته انطلاقاً من النماذج المدروسة سالفاً. (شكل 5).

ولا يفوتني التنبيه على ضرورة اختيار قيادات ذات كفاءات عالية تتصف ب :

- الإخلاص في أداء العمل.
- القدرة على التحليل.
- القدرة على التأثير.
- القدرة على الابتكار والتغيير والانتقال من مستوى جودة إلى مستوى أعلى منه.
- بعد النظر : التنبؤ والتخطيط لتفادي الصعوبات.
- حسن اختيار وإشراك الطاقات البشرية.
- القدرة على التحدي والمخاطرة.
- الاعتراف القاعدي، بأن تتقبله القواعد.
- تمثله وعكسه لمفاهيم الجودة في سلوكه اليومي، وقراراته وتوجيهاته، فهو نموذج يحتذى به.



ويمكن التمثيل لهذا النموذج بالشكل رفقته :



شكل 5 : نمذجة لباحثة لتبني TQM في مكتبة جامعية

إن تطبيق هذا النموذج الإداري قد يحقق للمكتبات الجامعية المدروسة على الأقل مردودية مهمة تتمثل أساسا في :

- 1- ارتفاع نسبة رضا المستفيدين الداخليين، وذلك بتطوير كفاءاتهم وأدائهم والخارجيين وذلك بارتفاع مستوى جودة الخدمة المقدمة لهم وبالتالي جودة تكوينهم، ما سيعكس إيجابا على كفاءة مخرجات التعليم.
- 2- توفير ميزة تنافسية للجامعات محليا ثم إقليميا ووطنيا..
- 3- خفض معدلات البطالة وذلك عن طريق تضيق الهوة بين احتياجات سوق العمل وكفاءة خرجي الجامعات.
- 4- ضمان جودة الخدمات، رغم تغيب أحد الأفراد أو ترك الخدمة نتيجة العمل ضمن فروق، والتقليل من البيروقراطية الإدارية.
- 5- تخفيض الهدر في إمكانيات المؤسسات من حيث الموارد والوقت والموظفين.
- 6- تحسين النواحي التنظيمية في الإدارة ورفع كفاءة أدائها.
- 7- تحسين الروح المعنوية والأدائية للموظفين.
- 8- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين الأداء، مما سيؤدي لديهم روح المسؤولية، وبالتالي الإحساس بأن كل فرد هو المسؤول عن الجودة.
- 9- العمل وفق معايير دولية خاصة بعلوم المكتبات وليس العمل الارتجالي
- 10- تسويق البحوث الأكاديمية.
- 11- تجاوز التقصير في أداء الأعمال.

IV-آفاق الدراسة :

أثناء قيامي بإنجاز هذا العمل، وقفت عند مواضيع عديدة أثارت بداخلي عدة تساؤلات، ورأيت أنها مواضيع جديرة بأن تكون محل بحث ودراسة، فهي مشوقة والإبحار في أعماقها أمر مفيد للباحث ، وإثراء أيضا لرصيد مكتبة كليتنا باعتبارها مواضيع لم تقدم فيها أية أطروحة أو بحث تخرج، وأطرحها اليوم آفاقا لدراسات مستقبلية وأهمها :

- دراسة علاقة التسويق بجودة الخدمات المقدمة.
- دراسة ولاء المستفيد لتعزيز القدرة التنافسية.
- دراسة دور التدريب في تحسين أداء الموارد البشرية.
- دراسة القيادات الإدارية ودورها في تجويد الخدمات.
- دراسة الأرشفة والأرشيف.
- دراسة الرقمنة في المكتبات، الواقع وتطلعات المستقبل.
- دراسة بيبليوغرافيا الرسائل الجامعية في علم المكتبات والمعلومات.

لقد كان الهدف من هذا الباب بفصوله ومباحثه، هو التأكد من صحة الفرضية التي انطلقنا منها، وهي أن ضعف الموارد البشرية بصفة عامة والمكونة منها على وجه التحديد، بالإضافة إلى النقص المهول في الميزانيات والمنشآت المخصصة للمكتبات الجامعية، هذا إذا تم ربطه بالطرق التي يتم بها تسيير هذه المنشآت وعدم انفتاحها على محيطها الخارجي، يجعلها لا تؤدي الدور المنوط بها كما ينبغي، وتجلب عدم رضا الطلبة والمرتفقين عن الخدمات المكتبية المقدمة لهم، ما يستدعي أسلوبا إداريا كفيلا بتحقيق الجودة والرضا الخدماتي، والتي تأكدنا حقيقة من صحتها.

فإن المرتفقين غير راضين عن الخدمات المقدمة لهم، وبالتالي فهي لا تتسم بالجودة، مع العلم أنه قد مضت الأيام التي كانت تقوم فيها أي مؤسسة سواء أكانت ربحية أم خدماتية بتجاهل رضا المستفيدين والتركيز على أهدافها الداخلية فقط .

إن الطريقة الواضحة للحكم على ملائمة خدمة من الخدمات مع متطلبات المستفيد وأهدافه هي التدقيق فيما إذا كان المستفيدون الذين تلقوا الخدمة قد ذهبوا وهم راضون عنها أم لا. فالرضا هو معيار للحكم على الجودة، لكن هيهات، فطريق الجودة صعب على المكتبات الجامعية إذا لم تتحصن بإرادة التغيير، وتبنى أسلوبا إداريا جديدا كفيلا بمساعدتها على ذلك. وتختار قيادات ذات كفاءات عالية.

إن الخطة الخماسية التي اقترحتها لتبني أسلوب الجودة الشاملة من شأنها أن تحقق مردودية مهمة للمكتبات الجامعية على رأسها ارتفاع نسبة رضا المستفيدين الداخليين والخارجيين، وتحقيق ميزة تنافسية للجامعة الأم محليا ووطنيا، ولما لا دوليا.

خاتمة :

إن المكتبات الجامعية تقف اليوم في مفترق الطرق، بين البقاء في الأنظمة التقليدية سواء الإدارية أو الفنية أو الخدماتية، أو التحول نحو الأساليب الجديدة، والتي تهدف أساسا إلى تطوير المكتبات من جميع الجوانب. ولعل ما قمنا به في هذه الدراسة يصب بشكل أساسي في هذا الاتجاه، حيث تمكنا من الوقوف على واقع بعض من مكتبات جامعة سيدي محمد بن عبد الله بفاس. واكتشفنا الكثير من الثغرات التي من الأجدر تفاديها مستقبلا حتى تمضي جامعاتنا في طريق النجاح، إسوة بباقي الجامعات العربية والعالمية، ومهما يكن فإن معرفة بيت الداء أو المشكلة أو حتى الإحساس بها هو بداية التوجه نحو الحل. ومن بين النتائج المتوصل إليها :

- 1-نقص الموارد البشرية المتخصصة وغير المتخصصة.
- 2-مبنى المكتبات لا يستجيب للمعايير المعتمدة وما يؤكد هذا، التفرقة بين أقسامها، إذ المعايير الحديثة توصي بتجميع كل فروع المكتبة داخل مبنى واحد وسط الجامعة الأم، هذا عدا استخدام فضائها لأنشطة أخرى.
- 3-تمتلك المكتبة عددا من الأجهزة والمعدات، لكن أغلبها قديم أو غير صالح للاستعمال.
- 4-رداءة تقديم بعض الخدمات وضعف أخرى، وعدم وجود نسبة مهمة منها كالمعارض والمحاضرات العامة والنشر البيبليوغرافي.
- 5-عدم تمكن الطلبة من الاستفادة من الخدمات المرتبطة بالإنترنت، إما لضعف الشبكة أو انعدامها.
- 6-مفهوم الجودة مرتبط بالمستفيد، لا بأية مقارنة أخرى تتعلق بمفهوم الجودة.
- 7-لم تلجأ المكتبة حتى اليوم إلى التفكير في تطبيق الجودة .
- 8-لا وجود لعمليات تقييمية ولا تسويقية، ولا دراسات لأداء الموظفين وتطلعات المستفيدين، عدا بعض البحوث التي لم تتم الاستفادة منها.

هذا فيما يخص واقع خدمات المكتبات، والذي حاولنا التقرب منه وتقريبه، وذلك لضمان تشخيص هادف للتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين بناء على العمليات الفنية المنجزة والسياسة الإدارية المتبعة، وبالتالي معرفة سبب هذا التراجع مقارنة مع الفرضيات الموضوعية فتوصلنا إلى النتائج الآتية :

- 1- قلة الموارد البشرية المتخصصة في شؤون المكتبات والهياكل التنظيمية عامل أساسي في جعل الخدمة المكتبية باهتة بالجامعة مما حقق صدق الفرضية الأولى.

2- إن ضعف الموارد المالية والبنى التحتية للمكتبة الجامعية عنصر جوهري في التدني الخدماتي للمكتبات، وهو ما يحقق صدق الفرضية الثانية أيضا.

3- السياسة الإدارية المكتبية المعمول بها في تسيير الفضاء المكتبي، تتسبب في عدم رضا المستفيدين. هي أيضا فرضية صحيحة.

4- دور المكتبة أصبح محتشما داخل الحقل المعرفي بسبب المنافسة الشرسة وغير المتكافئة بين وسائل التواصل الحديثة والمكتبات، هي أيضا فرضية صحيحة.

عموما أظهرت هذه الدراسة أن المستفيدين غير راضين عن نوعية الخدمات المقدمة لهم وكيفية، ولكي ترقى المكتبة إلى مستوى الامتياز، فإنه من باب أولى أن تكثف الدراسات حول المستفيدين، كما تدعو الضرورة إلى الاهتمام بعلاج أخطاء الخدمة المقدمة قصد بلوغ صورة المستفيد الدائم، كذلك وجب الاهتمام بزيادة الموارد البشرية وتكثيف البرامج التدريبية الموجهة لها لأنها الرهان الحقيقي لتحقيق خطوات جادة في مجال جودة الخدمات المكتبية، فهم جزء لا يتجزأ من الخدمات. إضافة إلى تقويم سلوكياتهم وشخصياتهم وفق ما يتلاءم مع قيم المهنة المكتبية. ولكي نكون دائما واقعيين فإننا نرى أن هذا القرن يتطلب أفرادا ذوي مواصفات خاصة، ومهارات عالية، ومستوى أدائي مرتفع، كما يتطلب أيضا وجود مدير مستقل يمتلك مهارات القيادة الذاتية والفنية والاجتماعية وغيرها، لذلك فإن الوصول إلى نظام مكتبي متكامل ومتشعب بالجودة، يتطلب تغييرا جذريا في المناخ التنظيمي. ويجب أن يبدأ هذا التغيير بالأشخاص أولا، ثم أساليب الإدارة والعمل. كما أن تهيئة المناخ الملائم شرط أساسي لتطبيق استراتيجية الجودة بمفهومها الحديث.

لقد أصبح المدخل التقليدي للإدارة غير قادر على الاستمرار أمام تلك التحديات التكنولوجية والمعلوماتية والتكتلات المكتبية، من هنا ظهر فكر فلسفي جديد أطلق عليه : إدارة الجودة الشاملة، وهو كما رأينا، يقوم على الإيمان بأن الجودة العالية للخدمة وما يرتبط بها من رضا المستفيد يمثل مفتاح النجاح.

إن الجودة قبل أن تكون شهادة هي سلوك وثقافة من القائد والأفراد، بل ومن المكتبة ككل. والتفكير في تحقيق الجودة هو قرار استراتيجي ومكسب للمجتمع الجامعي ككل، لكنه لا يعني شيئا إذا لم يصاحبه استعداد وولاء وتضحية.

إن الحاجة اليوم ملحة لتحقيق هذا النمط الإداري في حقل المكتبات، إذ هو الوحيد القمين بتحقيق رضا المستفيد، مما سينعكس إيجابا على نجاح المكتبة وبيئتها مكانة مرموقة، لذا مازلنا نؤكد على ضرورة تبني إحدى المكتبات الجامعية بجامعة سيدي محمد بن عبد الله النموذج الذي تم بناؤه في هذا البحث والبدء في تطبيقه وذلك باعتماد ما يلي :

اختيار القيادات الجامعية ذات الكفاءة العالية ، ووفقا لمعايير علمية ومهنية.

- إعادة النظر في الهيكل التنظيمي للمكتبات الجامعية، بحيث تتضمن مناصب تعنى بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

- تنمية القيم والمفاهيم التي تشجع على المبادرة وروح الإبداع.

- وضع معيار ملائم لاختيار الموظفين العاملين بالمكتبات، بحيث تكون لهم القدرة على التعلم المستمر، هذا إلى جانب تكوينهم تكوينا قويا ملائما.
- اختيار أساليب ملائمة للتقييم والتسويق.
- الاستفادة من نتائج البحوث المنجزة في علم المكتبات والمعلومات، وهنا أشير إلى أن إدارة المكتبة لم تستفد من أحد البحوث الذي قدمت مشروعا مميزا لتسويق المعلومات المكتبية وهو بعنوان *Eléments d'une stratégie marketing pour la mise en place d'une offre de produits et services à la bibliothèque de la faculté des lettres et des sciences Humaines Dhar Al Mahraz Fès*

وختاما يجب أن تصبح الجودة الشاملة هدفا لكل المكتبات الجامعية الطموحة التي تتشوف إلى المستقبل بعيون العصر ودينامية اقتصاد المعرفة، ومن المؤكد أن ما يميز نظم آليات الجودة الشاملة، أنها تركز على مفهوم البقاء والاستمرار والتطوير، للتربع على قاعدة صلبة من شأنها أن تؤثر وتغير.

صحيح أن جل الخلاصات التي توصلت إليها تعري واقعا سلبيا مليئا بالمشاكل والضعف والقصور، لكن هذا لا يمنع من الاعتراف بأن المكتبة الجامعية على عللها، قد ساهمت في تخريج أفواج عديدة من الباحثين الذين استفادوا من مخزونها الوثائقي، خصوصا الأطاريح، ولو تم الأخذ بالجودة الشاملة سيكون دورها أهم وأعظم.

كما هو معلوم، لا يخلو أي بحث علمي من صعوبات وعراقيل وإكراهات، خصوصا إن كان ميدانيا. وهذا البحث لم يحد عن هذا، وتتمثل هذه الإكراهات في ندرة المصادر التي تناولت البحث في علم المكتبات والمعلومات، أو تلك التي درست الجودة الشاملة، بعيدا عن الحقل الاقتصادي. لكن العبء الأكبر كان أثناء العمل الميداني؛ بخصوص الاستبيان، استغرق إعداداه وقتا كبيرا بسبب إعادة صياغة وترتيب أسئلته واختيارها، وبعد توزيعه كان جل المرتفقين لا يملؤونه كله أو بعض محاوره، وبعضهم كان يجيب باستهتار، مما يحتم إلغاءه وتعويضه بآخر. أيضا من الطلبة من كان لا يرجعه، بل يحتفظ به. أما عن الموظفين، فهناك من كان يتعلل بالعمل، ولا يهتم لأمرها، إلا بعد إلحاح. أما المقابلة، والتي رمت من خلالها التعرف أكثر عن تنظيم المكتبات وتسييرها ولم يكن لها دخل مباشر بالبحث، فقد رفض عدد من المسؤولين الإجابة عن شق كبير من أسئلتها وإن أجابوا كانت أجوبة غامضة أو أجوبة عبارة عن أسئلة لذا اضطرت إلى القيام بتدريبات داخل بعض المكتبات للتعرف أكثر على كيفية عملها، هذا عدا تطبيق العزيمة وتهويل البحث العلمي في هذا المجال. لك؟ ه؟ لا يمنع م؟؟ لسي؟ ما؟ تخ؟ ي؟ لصو؟ با؟ ؟؟ ليل؟ لو؟؟ قيل، ؟؟ تخ؟ يل؟ لمستحيل؟ لى ممك؟. ؟؟ لهم؟ لعالية لا يثنيها؟ لصو؟ ؟؟ هي هم؟ لباحثي؟

الله تعالى أسأل أن يكون هذا البحث أعطى صورة واضحة على أسباب تخلف
مكتباتنا الجامعية وما يعيق مسيرتها في النمو والازدهار، للتغلب عليها، والاستفادة من
التجارب الرائدة في المجال. وهو ما سيعود عليها بالنفع وييسر لها سبل تحقيق ما تصبو
إليه.

ببليوغرافية البحث:

❖ القرآن الكريم برواية ورش عن نافع.

📖 المعاجم :

- أبو الحسن، أحمد بن فارس، بن زكريا، (1266هـ)، معجم مقاييس اللغة، تحقيق عبد السلام هارون، ج 1، دار إحياء الكتب العربية، القاهرة .
- أحمد، بن محمد، بن علي، المقرئ، الفيومي، (1994)، المصباح المنير في غريب الشرح الكبير، ج 1، مصر: مطبعة البابي الحلبي.
- إسماعيل، بن حماد، الجوهري، (2010)، الصحاح، تاج اللغة وصحاح العربية تحقيق عبد الغفور عطار، ج 1، مطابع دار الكتاب العربي مصر.
- ابن المنظور، الإفريقي المصري، (الطبعة الثالثة) لسان العرب، المجلد الثالث، دار صادر، بيروت.
- مجد الدين، محمد، بن يعقوب، الفيروز آبادي، (1952م-1381 هـ)، القاموس المحيط، تحقيق محمد نعيم العرق سوسي، ج 1، مطبعة مصطفى البابي الحلبي مصر.
- محمد، بن محمد، بن عبد الرزاق، المرتضى الزبيدي، (1944)، تاج العروس من جواهر القاموس، دار الفكر بيروت، نسخة بخزانة القرويين تحت رقم 82.
- المعجم الوسيط، (1978)، دار إحياء التراث العربي (ط2)، القاهرة : م.ج 2.

📖 الكتب :

- ابن حمودة، سكيبة. (2012) مدخل للتسيير والعمليات الإدارية دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.
- ابن خلدون، عبد الرحمن، أبو زيد، ولي الدين. (2008) ديوان المبتدأ والخبر في تاريخ العرب والبربر ومن عاصرهم من ذوي الشأن الأكبر. دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت.
- أبو العباس، شمس الدين، أحمد بن محمد، بن أبي بكر، بن خلكان. (1998) وفيات الأعيان وأنباء أبناء الزمن. تحقيق إحسان عباس. مج 1، دار صادر، بيروت.

- أبو بكر، محمود، الهوش. (1971) المدخل إلى علم البيبليوغرافيا. منشورات الكتاب والتوزيع والمطابع. طرابلس.
- أبو بكر، محمود، الهوش. (2002) التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجمع المعلومات. دار الفجر للنشر والتوزيع. القاهرة.
- حمزة، حسني، سعي. (1992) لمكتبة? لجامعة نشأتها? ها? ه? فها? انفها? عما? عما?.
- أحمد، محمد، سامي، وسيد، حسب الله. (1988) المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات. د.ط، دار المريخ الرياض.
- إسماعيل، وائل، مختار. (2002) إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. الأردن
- باديرو أديجي بوداند. (1997) الدليل الصناعي إلى آيزو 9000، ترجمة فؤاد هلال، دار الفجر للنشر والتوزيع مصر.
- بدر، أحمد. (1978م) أصول البحث العلمي ومناهجه، (ط 4). دار القلم وكالة المطبوعات. بيروت الكويت.
- برعي، محمد، جمال. (1968) التخطيط للتدريب في مجالات التنمية. مكتبة القاهرة الحديثة. القاهرة.
- بنين، أحمد، شوقي. (2003) تاريخ خزائن الكتب بالمغرب، الخزنة الحسنية، مطبعة الوراقة الوطنية المغرب.
- بومعافي، بهجة، مكي. (2002) المكتبات الرقمية : ضرورة العصر - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات - م ج 11، ع 20، مكتبة المستقبل.
- ب?مع?في، بهجة، مكي. (2002) لمكتبا?/? قمية ضد?/?/?/? لقص?/? لاتجاها?/? ل?يثة في? لمكتبا?/? لمعا?ما?/? لمكتبة? لأكا?يمية.
- الترتوري، محمد، عوض. (2009) إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. دار حامد. عمان.
- الترتوري، محمد، عوض. (2006) إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة. عمان.

- حسن، صالح، عبد الله، إسماعيل، إبراهيم، أمين، الورعني. (1999) الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد – الفهرسة – التصنيف، الوراق، عمان الأردن.
- حمادة، محمد. (1981) مدخل إلى علم المكتبات. دار الشروق. جدة.
- حمدي، أبو الخير، كمال. (1995) إدارة المكاتب ونظم المعلومات ودورها في تحديث إدارة قطاع الأعمال. مكتبة عين شمس. القاهرة.
- الخرينج، ناصر، متعب. (2005) تحديدا احتياجات المستفيدين من خدمات المكتبات كلية التربية الأساسية ومصادرهما وإمكانياتها بدولة الكويت. دار المريخ. الرياض.
- الخطيب، أحمد، الخطيب، ورداح. (2001) إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية. دار وائل للنشر والتوزيع. إربد.
- خليفة، شعبان، عبد العزيز. (1980) تزويد المكتبات بالمطبوعات، الأسس والنظرية وإجراءاته العملية. دار المريخ. القاهرة.
- خليفة، شعبان، عبد العزيز. (1997) لكتة ؟؟ لمكتبا ؟ في ؟ لعص ؟؟؟ ؟؟؟؟، ؟؟؟؟ ؟؟؟؟
؟ لبيضا ؟؟؟ لمص ؟؟، ؟؟؟ ؟؟ ؟؟ 2، ؟ 24 ؟ ما بع ؟ ها بتص ؟ ؟
- خليفة، شعبان، عبد العزيز. (1997م) البيبلوغرافيا أو علم الكتاب، دراسة في أصول النظرية البيبلوجرافية، وتطبيقاتها، البيبلوغرافيا التاريخية والبيبلوغرافية التحليلية، النظرية الخاصة. (طبعة أولى). الدار المصرية اللبنانية. القاهرة.
- ربحي، مصطفى، عليان. (1994) أساسيات الفهرسة، دار الشروق. عمان.
- ربحي، مصطفى، عليان. (2002) إدارة وتنظيم المكتبات ومصادر التعلم. دار الصفاء للنشر.
- ربحي، مصطفى، عليان، وأمين النجداوي. (2000) مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع. عمان.
- سعيد، أحمد، حسن. (2006) المكتبات وأثرها الثقافي والاجتماعي والتعليمي، الرياض.
- السعيد، مبروك، إبراهيم. (2009) المكتبة الجامعية وتحديات المجتمع المعلومات. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر الإسكندرية.
- سعيد، محمد، عبد الفتاح. (1996) إدارة المشتريات والمخازن. الدار الجامعية للطباعة والنشر.

- الشبراوي. (1995) الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، (الأيزو 9000) المقارنة المرجعية. الشركة العربية للإعلام العلمي. القاهرة.
- شرف الدين، عبد الوهاب. (2001) المدخل إلى المكتبات والمعلومات، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية. مصر.
- شرف، الدين، عبد التواب. (1984) المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات. الكاظمية للنشر. الكويت.
- الشريف، عبد الله. (1983) المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. المنشأة العامة للنشر والتوزيع والإعلان. طرابلس.
- صالح، ناصر، عليمات. (2003) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيقية ومقترحات التطوير، عمان: دار الشروق.
- صامد، الشافعي، دياب. (1994) إدارة المكتبة الجامعية أسسها النظرية وتطبيقاتها العلمية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- الصوف، عبد اللطيف. المكتبة المدرسية، تنظيمها، مصادرها ودورها في مستقبل التربية. (ط 1). دار دلاس للدراسات والترجمة والنشر.
- عاشور، محمد، صالح، جميل. (1992م) المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، حاضرها ومستقبلها. دار المريخ للنشر. الرياض.
- عبيد الله، ش.، ش.، ش. (2001) لم؟ خل؟ لي؟ لمكتبا؟ ؟ لمعا؟ ما؟ ،؟؟؟؟؟ لية للاستثمار؟؟ ثقافية. مصر. ؟ 69.
- عبد اللطيف، قطيش. (2013) الإدارة العامة من النظرية إلى التطبيق -دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية.
- عبد المالك بن سبتي. (2005) محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات، المطبعة جامعة قسنطينة.
- عبد المحسن، توفيق، محمد. (2002) مراقبة الجودة: مدخل إدارة الجودة الشاملة (أيزو 9000)، مكتبة النهضة المصرية.
- عبد الهادي، محمد، فتحي. (1993) كراسات في علم المكتبات والمعلومات. مكتبة الدار العربية للكتاب. القاهرة.

- عبد الهادي، محمد، فتحي، ويسرية، محمد، عبد الحليم. (2000) التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس والتطبيقات، الدار المصرية اللبنانية. ص 26 وما بعدها بتصرف.
- عقيلي، عمر وصفي. (2001) المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. دار وائل للطباعة والنشر. عمان.
- العلي، أحمد، عبد الله. (2001) مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
- عمر، محمود حمادنة. (1998) نظام تصنيف مكتبة الكونجرس، دار الضياء. عمان.
- غول، فرحات. (2012) مدخل إلى التسيير. دار الخلدونية. الجزائر.
- فتحي. محمد، عبد الهادي. (1993) المكتبات والمعلومات: دراسات في الإعداد المهني والبيبليوغرافي والمعلومات. مكتبة الدار العربية.
- فردريك، ديلفر، لانكستر. (1990) مبادئ التكشيف الموضوعي والاستخلاص دليل عملي / ترجمة محمود أحمد أتييم. مركز التوثيق والمعلومات. تونس.
- فواز، التميمي. (2008) إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو(9001). عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع. عمان.
- قاسم، حشمت. (1984) دراسات في علم المكتبات والمعلومات. مكتبة غريب. القاهرة.
- قاسم، حشمت. (1985) خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. مكتبة غريب. القاهرة.
- قاسم، حشمت. (1993) المكتبة والبحث. دار غريب للنشر. القاهرة.
- قاسم، حشمت. (1993) مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبة. دار غريب للطباعة والنشر. القاهرة.
- قدوره، وحيد. (2003) مؤشرات أداء المكتبات العربية، نحو نموذج لإدارة المعلومات إدارة المعلومات في البيئة الرقمية المعارف، والكفاءات والجودة. منشورات الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.
- لازم المالكي، مجبل. (2001) الاتجاهات الحديثة في علوم المكتبات والمعلومات، (ط 1). مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. عمان.
- لازم، المالكي، مجبل. (2005) المكتبة الالكترونية في البيئة التكنولوجية الجديدة. الوراق للنشر.

- محمد، فتحي، وآخرون. (2000) التكشيف والاستخلاص، المفاهيم، الأسس، التطبيقات. الدار المصرية اللبنانية.
- محمود، محمد، أتييم. (1997) التحليل الموضوعي للوثائق، الفهرسة الموضوعية والتكشيف والاستخلاص والنشاطات الملازمة للفهرسة والتحليل الموضوعي. مؤسسات عبد الحميد شومان. عمان.
- مختار، إسماعيل، وائل. (2009) إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان.
- المدادحة، أحمد نافع. (2011) أنواع المكتبات. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن.
- مقاتلي، لبنى. (2003) خ؟ما ؟؟لمع؟ما ؟ ؟حي؟ ؟لإج؟؟؟؟؟؟ ؟؟لفنية في ؟لمكتبا ؟ ؟لج؟؟؟ية.؟؟؟ملكية لا؟باعة ؟؟لنش.؟؟لج؟؟؟.؟؟
- مقاتلي، لبنى. (2003) خدمات المعلومات توحيد الإجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية. دار الملكية للطباعة والنشر. الجزائر.
- ناصر، متع ؟، ؟لخ؟ينج، جمعا؟. (2005) تح؟ي؟ ؟حتياجا ؟؟لمستفي؟ي؟ م؟ خ؟ما ؟ ؟لمكتبا ؟ كلية ؟ل؟بية ؟لأساسية ؟مصا؟ها ؟مكانياتها ؟؟لة ؟للا؟ي ؟.؟؟؟؟لم؟يخ. ؟ل؟يا ؟.
- ناصر، محمد، سويدان. (1402 هـ / 1986) التصنيف في المكتبات العربية، دراسة مقارنة لأنظمة التصنيف العالمية ومدى صلاحيتها لتصنيف العلوم العربية والإسلامية. دار المريخ. الرياض.
- الهمشري، عمر أحمد. (1997) المرجع في علم المكتبات والمعلومات. دار الشروق. عمان.
- الهمشري، عمر. (1998) بناء وتحليل الأرقام في تصنيف ديوي. دار الشروق. عمان.
- الهمشري، عمر، ومصطفى عليان ربحي. (1996) أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. دار الشروق. عمان.
- ويلفرد، لا نكستر. (1981) نظم استرجاع المعلومات ترجمة حشمت قاسم. مكتبة غريب. القاهرة.

- ياسر، يوسف، عبد المعطي وتريسا ماي ليشر. (2009) تسويق المعلومات وخدماتها في المكتبات ومراكز المعلومات. دار الكتاب الحديث. القاهرة.

الدوريات :

- أبو نبعة، عبد العزيز. (1998). "إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم والتطبيقات". المجلد 20، العدد 74. مسقط.
- بدوي، محمد، أحمد، عبد الله العلي. (1998). "الفهرسة الموضوعية"، (سلسلة تبسيط علوم المكتبات): المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
- بطوش، كمال. "المكتبة الجامعية العربية في ظل مجتمع المعلومات"، حتمية مواكبة الثورة التكنولوجية الرقمية، العربية 3000.
- بن السبتي، عبد المالك. (2001) التقييم والمكتبة الافتراضية، مجلة المكتبات والمعلومات مج 2، ع 2، قسنطينة.
- بن السبتي، عبد المالك. (2002). "تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية". مجلة المكتبات والمعلومات، المجلد 1، العدد 2، قسنطينة.
- السامرائي، إيمان، فاضل. (1993). "مصادر المعلومات الالكترونية وتأثيرها على المكتبات"، المجلة العربية للمعلومات، ع 1.
- السريحي، حسن، عواد، ناريمان، خالد. (أكتوبر 2000_مارس 2001). "مبنى المكتبة الالكترونية: دراسة نظرية للمؤثرات والمتغيرات". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 6، ع 2.
- عاطف، يوسف. (2000). "صعوبات استخدام الباحث العلمي للمكتبة الالكترونية". مجلد 35، ع 2/1، دار المنظومة للنشر.
- عبد الفتاح، نبيل عبد الحفيظ. (2000). "إدارة الجودة الشاملة ودورها المتوقع في تحسين الإنتاجية في الأجهزة الحكومية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال. الأردن. عمان.
- فارح، عبد العزيز. "صناعة الفهرسة والتكشيف". منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية وجدة، سلسلة ندوات ومناظرات، 19، 202.
- فتحي، محمد، عبد الهادي. (2000). "الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات"، عدد 17. مكتبة المستقبل.

- فريد، عبد الفتاح، زين الدين. (1995). "إدارة الجودة الشاملة والأيزو (2000)", مجلة البحوث التجارية، م 18، ع. كلية التجارة جامعة الزقازيق. مصر.
 - "قواعد الفهرسة الأنجلوساكسونية"، الطبعة الثانية 1978. ترجمة محمود أحمد أثيم: جمعية المكتبات الأردنية (1983) عمان.
 - محم،؟ لسي،؟ ماني. (2001). "مكتبة؟ لمستشفا؟، سلسلة؟ لمكتبا؟؟ لة؟ عية"، يبيد؟.؟؟، للنش؟؟؟ لة؟؟؟ع. مص؟.
 - محمد، بن شريفة. (1991). "دور المكتبة في المدينة الإسلامية مثال خزانة القرويين"، مجلة القرويين، العدد 3.
 - الموجز الإرشادي لتقييم مجموعات شمال غرب الباسفيك. (1990). بتصريح من مؤسسة the origan state Library fondation
 - مورييس، أبو السعد، ميخائيل. (2000). "النظم الرقمية وإسهاماتها في النهوض بخدمات المكتبات المتخصصة". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية م.ج 6. ع 2001.
 - نميرات، عبد العزيز. (2002). "جهود السابقين في صناعة البيبليوغرافية ابن النديم نموذجاً"، صناعة الفهرسة والتكشيف. كلية الآداب والعلوم الإنسانية وجدة.
- 📖 **الأطروحات والرسائل :**

- بوعافية، السعيد (2006)، "قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة : تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات"، ماجستير في علم المكتبات تخصص إعلام علمي وتقني، جامعة قسنطينة.
- سالم محمد السالم : "المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية، دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين"، الرياض : مكتبة عبد العزيز العامة ، رسالة ماجستير غير منشورة.
- سعد، صالح، العمري. (1998) "الإعارة التعاونية بين المكتبات دراسة تخطيطية"، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز جدة.
- العباس هشام بن عبد الله. (2004) "ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة"، منشورات جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- عزة بن محمد، الغامدي. (2009) "تطبيق مفهوم إدارة الجودة في المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على العاملين بالمكتبات"، جدة : جامعة الملك عبد العزيز.

- عصام، توفيق، احمد، ملحم. (2011) "مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية"، جامعة الملك فهد للعلوم الأمنية الرياض.
- غزال، عبد الرزاق. (2003) "الكتاب المطبوع بين البقاء والزوال دراسة لاستخدام الكتاب المطبوع من قبل طلبة الدراسات العليا بالمكتبة المركزية"، جامعة المسيلة، جامعة منتوري، قسم علم المكتبات.
- فيصل، عبد الله، حسن، حداد. (2003) "خدمات المكتبة الجامعية السعودية، دراسة تطبيقية للجودة الشاملة"، مطبوعات مكتبة فهد الوطنية.
- الكيلاني، أنمار. (1998) "التخطيط للتغيير نحو إدارة الجودة الشاملة في مجال الإدارة التعليمية"، القاهرة : جامعة حلوان.
- محمود، يحيى، الساعاتي. "الاختيار والتزويد في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية"، (الطبعة الأولى)، جامعة القاهرة، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات.

📖 المواقع الإلكترونية :

- ندوة على موقع : <http://www.arabsin.net/nadwa> بتاريخ 02. 11. 2014.
- الهوش، أبو بكر، محمد. (1981م). المدخل إلى علم الببليوغرافيا. منشورات الكتاب والتوزيع والإعلان والمطابع. طرابلس. ص 13 نقلا عن مقال عبد الواحد عرجوني (الجمعة 25 ماي 2007) "الببليوغرافيا المفهوم والأنواع" صحيفة المثقف، ص 1 تاريخ الإطلاع 2018/05/17م، www.almothaqf.com
- حسن، حسين، لماذا المكتبات الرقمية. www.librariannet.com
- مستقبل المكتبة الرقمية في المملكة العربية السعودية. www.informatics.gov.sa/
- موقع الوراق. www.alwaraq.com
- موقع الموسوعة الشعرية. www.cultural.org.ae
- موقع مرايا الثقافية. www.maraya.net
- موقع المكتبة الوطنية. www.bmrn.ma
- موقع جامعة سيدي محمد بن عبد الله. www.enssub.gov.ma
- موقع كلية الآداب ظهر المهرارز فاس. www.fldm.usmba.ac.ma
- موقع كلية الآداب سايس / فاس. www.fls.usmba.ac.ma
- موقع كلية الطب والصيدلة فاس. ww2.fmp-usmba.ac.ma

الملاحق



استبيان بخصوص المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية خاص بالموظفين

تقديم عام:

إنجازا الشق التطبيقي للبحث الذي أحضره لنيل شهادة الدكتوراه في الأدب في موضوع:
"خدمات المكتبات الجامعية بالمغرب، دراسة تطبيقية للجودة الشاملة: بعض من مكتبات جامعة

سيدي محمد بن عبد الله نموذجاً".

نرجو منكم الإسهام بملء هذه الاستمارة بالمعلومات اللازمة لذلك، توخيا التعرف عن قرب على واقع المكتبات الجامعية ونوع الخدمات التي تقدمها قصد الأخذ بمبادئ الجودة الشاملة لتحقيق رضا المستفيدين من هذه الخدمات .

ونحيطكم علما أن المعلومات المجمعة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وشكرا على إسهامكم.

يرجى وضع إشارة (×) أمام الإجابة المناسبة :

أولا : البيانات الشخصية

1- الجنس:

☐ أنثى

☐ ذكر

2- السن:

25 سنة فأقل ☐ ، 25-35 سنة ☐ ، 35-45 سنة ☐ ، 45-55 سنة ☐ ، 55 سنة فأكثر ☐

3- المؤهل العلمي:

ابتدائي ☐ إعدادي ☐ ثانوي ☐ تقني ☐ عالي ☐

4- إذا كان الجواب بتقي فما هو مجال تخصصك:

.....

5- مكان العمل:

كلية الآداب ظهر المهرارز ☐ كلية الآداب سايس ☐ كلية الطب ☐

6- المسمى الوظيفي:

عون ☐ تقني ☐ الكتابة ☐ المحافظة ☐ رئيس المصلحة ☐ شيء آخر ☐

7- إذا كان الجواب بشيء آخر المرجو ذكره:

.....

8- عدد سنوات العمل:

أقل من 4 سنوات ☐ من 4 إلى 8 سنوات ☐ من 8 إلى 12 سنة ☐ أكثر من 12 سنة ☐

ثانياً: الموارد البشرية و الثقافة التنظيمية

الموارد البشرية

❖ التدريب والتكوين

1- كم عدد الموظفين الرسميين داخل المكتبة؟

2- كيف تختار المكتبة موظفيها ؟

امتحانات مهنية ☐ ترقية داخلية ☐ توظيف مباشر ☐

3- قبل ولوجك لشغل هذه الوظيفة هل قمت بفترة من التكوين؟

نعم ☐ لا ☐

4- إذا كان الجواب بنعم فما هو نوع هذا التكوين؟

.....

5- هل هذا التكوين يتناسب وطبيعة العمل الذي تقوم به حالياً؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

6- بعد العمل هل قمت بدورات تكوينية ممولة من طرف الجامعة ؟

نعم ☐ عدد الدورات لا ☐

7- إذا كان الجواب بنعم فهل كانت مفيدة في تطوير أساليب العمل ؟

مفيدة جداً ☐ متوسطة الإفادة ☐ غير مفيدة ☐

8- كم مرة استدعيت لتدريب قصد تحسين أداءك بين سنتي 2015/2016

مرة ☐ مرتين ☐ أكثر ☐

9- ما هي قدرتك في التعامل مع برامج الحاسوب؟

جيد جداً ☐ جيد ☐ لا بأس به ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

10- ماهي البرامج الحاسوب التي تجيد استعمالها ؟

Word ☐ Excel ☐ Access ☐ BookWhere 2000 Cataloging Software
☐ Biblioscape ☐ Aurora ☐ CDS/ISIS ☐ Cadome1 ☐ DIAKON Systems ☐ InSite
 Software ☐ PMB ☐

إذا كنت تجيد برامج أخرى المرفق ذكرها :.....

❖ الأنماط السلوكية

	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يلتزم الموظفون بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين ونظم العمل داخل المكتبة					
2	تقدم الجامعة لموظفيها البرامج التدريبية اللازمة من أجل إتباع الأنماط السلوكية التي تعمل على تحقيق الكفاءة في العمل					
3	يسعى الموظفون باستمرار نحو تطوير النمط السلوكي الذي يساهم في إنجاز المهام الوظيفية					
4	يتبع الموظفون الأنماط السلوكية التي تساهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب					
5	تتوفر المكتبة علي آلية للحصول علي مقترحات الموظفين العاملين وشكاويهم					

❖ الثقافة التنظيمية

	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تنظر إدارة الجامعة إلى العنصر البشري بأنه من أهم الموارد المتاحة في المكتبة					
2	توجد حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى إلى تطوير الإجراءات ونظم العمل					
3	يتقبل الموظفون الضغوط والمخاطر من أجل مصلحة المكتبة وتطورها					
4	يحافظ الموظفون على علاقات عمل طيبة تستند إلى مبدأ التعاون والتكامل في إنجاز المهام					
5	يتوفر لدى الموظفين المهارة والقدرة الكافية على التكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة					
6	يتوفر لدى الموظفين الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة					
7	يقوم الموظفون بأداء المهام والواجبات دون إشراف حيث تتوفر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية					
8	يحافظ الموظفون على ممتلكات المكتبة ومقتنياتها مما يساهم في تعزيز مكانة المكتبة وتطورها					
9	هناك اهتمام من قبل الموظفين بأهمية عامل الوقت لإنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية المحددة					
10	يلتزم الموظفون بالمكتبة بمواعيد العمل الرسمية حسب النظام الإداري المعتمد					

ثالثاً: الموارد المادية والبنى التحتية
❖ الموارد المادية

1- هل في نظرك أن الميزانية المخصصة كافية لسد حاجيات الصيانة والإصلاح و الاقتناء ؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

2- كم عدد المراجع التي تم اقتنائها خلال الموسم الماضي؟

3- كم تقدر القيمة الإجمالية لهذه المراجع؟

❖ البنى التحتية

1- هل ساهمت في التخطيط للمبنى؟

نعم ☐ لا ☐

2- هل يطابق المبنى والتجهيزات للمواصفات؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

3- هل تغطي تجهيزات المكتبة احتياجات المستفيدين؟

تماما ☐ نوعا ما ☐ قليلا ☐ أبدا ☐

4- هل تغطي مجموعة المكتبة احتياجات المستفيدين من حيث الكم والشكل والنوع؟

تماما ☐ نوعا ما ☐ قليلا ☐ أبدا ☐

5- كيف يمكن تقييم مكتبتكم من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات؟

جيدة ☐ لا بأس بها ☐ متواضع ☐ ضعيف ☐

6- كم بلغت مشترياتكم من التكنولوجيا الجديدة للمعلومات خلال السنة الماضية؟

7- هل تعتقد أن مستوى البنية التحتية يؤثر في الخدمات المقدمة ؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

8- إذا كان الجواب بـ لا ما هو سبب ضعف الخدمة في المكتبة؟

.....
.....
.....

رابعاً: السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير
التخطيط

1- هل تجدون أن التخطيط ؟

مهم جدا ☐ اختياري ☐ ليس له أهمية

2- من يقوم بالتخطيط؟

3- هل التخطيط في مكتبكم؟

دوري ☐ أني ☐ غير محدد ☐

4- ما نوع التخطيط الذي تفضلونه بالنسبة لكم؟

قصير ☐ متوسط ☐ طويل

5- هل أهداف مكتبكم ؟

محددة ☐ بحاجة إلى تحديد أكثر ☐ غير محددة ☐

6- هل لديكم استقلالية في مجال التخطيط؟

دائماً ☐ أحياناً ☐ نادراً ☐ أبداً ☐

7- ما هي الصعوبات التي تجدونها في التخطيط؟

نقص المختصين ☐ العشوائية في وضع المخططات ☐ عدم استقلالية اتخاذ القرارات

8- هل تجدون أن عملية التنظيم؟

مهمة جدا ☐ مهمة نوعاً ما ☐ غير مهمة على الإطلاق ☐

9- هل عملية التنظيم لديكم؟

ارتجالية ☐ تقوم على وسائل علمية في التدبير ☐

10- هل يشارك الموظفون في المكتبة في عملية التخطيط؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

11- ما تقيمكم للخدمات التي تقدمها المكتبة بالاعتماد على السياسة التدبيرية الحالية؟

جيدة ☐ لا بأس بها ☐ متوسطة ☐ ضعيفة

12- ماهي الوسائل التي تستخدمونها في تحديد المردودية وجودة الخدمات المقدمة؟

.....
.....

	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
13	هناك تناسق للوظائف مع طبيعة الهيكل التنظيمي					
14	هناك وضوح في تخطيط السلطة الرسمية					
15	يتميز هيكل الوحدة التي أعمل فيها بالتصميم الجيد					
16	يتميز الهيكل التنظيمي بالمرونة					
17	هناك درجة عالية من التداخل والازدواجية في الأعمال والوظائف					
18	يساعد تقييم العمل في المكتبة على تحقيق أهدافها					
19	يتوافق الهيكل التنظيمي للمكتبة مع طبيعتها ومهامها.					
20	تناسب تخصصات العاملين بالمكتبة مع طبيعة ومهام وواجبات وظائفهم					
21	هناك مستوى عالي من الاتصالات والتعاون بين أجزاء الهيكل التنظيمي					
الرضا الوظيفي						
1	أغيب عن عملي في حالات الضرورة فقط					
2	أنا راض عن عملي					
3	أشعر أنني سعيد بوظيفتي مقارنة بالآخرين					
4	أفضل العمل في هذه المصلحة عن غيرها					
5	أشجع الآخرين على العمل بهذه المصلحة					
6	لا أفكر في ترك هذه المصلحة					
7	وظيفتي ممتعة بدرجة كافية ولا تسبب لي أي مشكل					
8	لا أصاب بالإرهاق والإجهاد عند أداء وظيفتي					
9	أشعر بأن وظيفتي حافلة بالتحديات					
10	إنني راض عن مساري الوظيفي					
11	يتناسب دخلي مع مسؤولياتي الحالية					
12	أرى أن راتبي كاف للعيش حياة كريمة					
13	أشعر أن راتبي لا يقل عن راتب نظرائي في الوظائف الأخرى					
14	تتفق مهنتي مع ميولاتي وقدرتي					
15	إنني راض عن الطريقة التي يدبر بها العمل في هذه المكتبة					
16	أنال تحفيزا ماديا لتقدير وتشجيع جهودي					
17	أنال تحفيزا معنويا لتقدير و تشجيع جهودي					
18	يتم إشراكي في عمليات التوجيه للجودة و إعداد الخطط الإستراتيجية					
19	نستفيد من أخطاء السنوات الماضية في التخطيط					
20	التخطيط يغطي كافة أنشطة ومقومات المكتبة					

خامسا: الخدمات : التكنولوجيا الحديثة

1- هل تعتقد أنكم حققتم الأهداف المسطرة في عملية التخطيط، وأنكم تتجهون صوب الجودة في الخدمات ؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

2- هل يعبر المستفيدون عن رضاهم اتجاه ما تقدمه المكتبة من خدمات؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

3- إذا كان الجواب بنعم فما هي نسبة الرضا؟

أقل من 20% ☐ 30% ☐ 40% ☐ 50% ☐ 60% ☐ 70% ☐ أكثر من 70% ☐

4- هل يتم تقديم مطبوعات للمستفيدين من أجل اقتراح بعض عناوين الكتب قصد إدراجها ضمن قائمة المشتريات؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

5- هل يتم اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب؟

نعم ☐ لا ☐

6- هل هناك نقص في إقبال المستفيدين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية؟

نعم ☐ لا ☐

7- هل يعزى هذا النقص إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

8- هل يمكن اعتبار التكنولوجيا الحديثة بديل حقيق للمكتبة؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

9- هل تتوفرون علي شراكات فيما يخص أغراض التبادل العلمي و الثقافي عبر الانترنت و شبكات الاتصال؟

نعم ☐ لا ☐

10- هل تتوفرون علي الإعارة التعاونية؟

نعم ☐ لا ☐

11- هل تقومون بدراسات تنبؤية لاحتياجات المستفيدين و المصادر التي يميلون إليها؟

نعم ☐ لا ☐

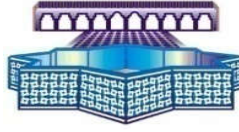
12- هل مكتبكم مرتبطة بشبكة الانترنت

نعم ☐ لا ☐

أي إضافات أو اقتراحات أو آراء أخرى تودون ذكرها:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

شكرا لكم على مساعدتكم



استبيان بخصوص المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية خاص بالمستفيدين

تقديم عام:

إنجازا للشق التطبيقي للبحث الذي أحضره لنيل شهادة الدكتوراه في الأدب في موضوع:

"خدمات المكتبات الجامعية بالمغرب دراسة تطبيقية للجودة الشاملة: بعض مكتبات جامعة

سيدي محمد بن عبد الله نموذجاً".

نرجو منكم الإسهام بملء هذه الاستمارة بالمعلومات اللازمة لذلك، توخيا التعرف عن قرب على واقع المكتبات الجامعية ونوع الخدمات التي تقدمها قصد الأخذ بمبادئ الجودة الشاملة لتحقيق رضا المستفيدين من هذه الخدمات .

ونحيطكم علما أن المعلومات المجمعة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وشكرا على إسهامكم.

يرجى وضع إشارة (×) أمام الإجابة المناسبة :

أولا : البيانات الشخصية

9- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

10- السن:

25 سنة فأقل ☐، 25-35 سنة ☐، 35-45 سنة ☐، 45-55 سنة ☐، 55 سنة فأكثر ☐

11- الدرجة العلمية:

أستاذ (ة) ☐ التخصص:

طالب (ة) ☐ دكتوراه ☐ التخصص:

ماستر ☐ التخصص:

12- مكان العمل أو الدراسة:

كلية الآداب ظهر المهران ☐ كلية الآداب سايس ☐ كلية الطب ☐

13- هل أنت من رواد المكتبة ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

14- إذا كان الجواب بنعم كم هي عدد الساعات التي تزور فيها المكتبة خلال الأسبوع؟

حدد عدد الساعات

15- ماذا تعني لك المكتبة؟

مستودع للكتب ☐ منبع العلم والمعرفة ☐ فضاء مكمل لمجالات البحث ☐

وسيلة من وسائل الرقي بالبحث العلمي ☐ أخرى

16- هل تعتمد على أرصدة المكتبة في إعداد بحوثك العلمية؟

نعم ☐

لا ☐ لماذا.....

إلى حد ما ☐

ثانيا:الموارد البشرية و الثقافة التنظيمية

❖ الموارد البشرية

3- كم عدد الموظفين الذين التقيت بهم داخل المكتبة؟

4- هل تعتقد أن الموارد البشرية المخصصة للمكتبة كافية؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

5- هل تجد انطلاقا من تعاملك مع موظفي المكتبة أنهم مؤهلون علميا وعمليا لتلك الوظيفة ؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

6- إذا كان الجواب بـ لا علل ذلك:

.....
.....
.....

❖ الأنماط السلوكية

	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يلتزم الموظفون بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل ونظمه داخل المكتبة					
2	يلتزم الموظفون بساعات العمل المحددة لهم					
3	يتبع الموظفون الأنماط السلوكية التي تسهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب					
4	تتوفر المكتبة علي آلية للحصول على مقترحات المستفيدين وشكاويهم					
5	هناك استقبال جيد من طرف المسؤول عن المكتبة للوافدين عليها					

❖ الثقافة التنظيمية

	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يتقبل الموظفون ملاحظات المستفيدين التي تخدم مصلحة المكتبة وتطورها					
2	يتوفر لدى الموظفين المهارة الكافية والقدرة على التكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة					
3	تتوفر لدى الموظفين الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة .					
4	يقوم الموظفون بأداء المهام والواجبات دون إشراف، حيث تتوافر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية					
5	هناك اهتمام من قبل الموظفين بأهمية عامل الوقت لإنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية المحددة					
6	يلتزم الموظفون بالمكتبة بمواعيد العمل الرسمية حسب النظام الإداري المعتمد					
7	المكتبة منظمة ومصنفة بشكل جيد					
8	هل تشعرون وأنتم تطلبون خدمة مكتبية بانسجام الموظفين وتكاملهم كفريق واحد.					

9 - هل مواعيد عمل المكتبة مناسبة لكم كمرتفقين؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

10- إذا كان الجواب بـ لا ماهي اقتراحاتكم؟

ثالثا: الموارد المادية والبنى التحتية

❖ الموارد المادية

4- هل مقتنيات المكتبة تضم مراجع ومواد مكتبية ضمن مقرراتكم الدراسية؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

5- هل توفر المكتبة الوثائق اللازمة لبحوثكم إذا تعذر الحصول عليها أول مرة؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

6- إذا كان الجواب بـ لا فما مرد ذلك؟

ضعف الموارد المادية ☐ اللامبالاة ☐ شيء آخر

7- كيف يمكن تقييم مكتبتكم من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات؟

جيدة ☐ لا بأس بها ☐ متواضع ☐ ضعيف ☐

❖ البنى التحتية

9- ما تقييمكم لمبنى المكتبة وبنيتها التحتية؟

جيدة ☐ لا بأس بها ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

10- هل ترى أن مساحة المكتبة ملائمة لمختلف مهامها ووظائفها؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

11- هل عدد قاعات المطالعة كاف لاستيعاب أعداد المرتفقين؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

12- هل يطابق المبنى والتجهيزات المواصفات الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

13- هل تغطي تجهيزات المكتبة احتياجات المستفيدين؟

تماما ☐ نوعا ما ☐ قليلا ☐ أبدا ☐

14- هل تغطي مجموعة المكتبة احتياجات المستفيدين من حيث الكم والشكل والنوع؟

تماما ☐ نوعا ما ☐ قليلا ☐ أبدا ☐

15- هل تعتقد أن مستوى البنية التحتية يؤثر في الخدمات المقدمة ؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

16- إذا كان الجواب بـ لا ما هو سبب ضعف الخدمة في المكتبة؟

.....
.....
.....

17- ما تقييمكم لمبنى المكتبة وبنيتها التحتية؟

جيدة ☐ لا بأس بها ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

رابعاً: السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير

1- هل ترون أن احتياجات المستفيدين واهتماماتهم تحظى بالأولوية في مشاريع إدارة المكتبة وتخطيطها ؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

..... إذا كان الجواب بالنفي فما سبب ذلك؟
.....

2- هل سبق أن طلب منكم أن تسهموا في إبداء مقترحاتكم قصد تزويد المكتبة بالمواد المكتبية؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

3- إذا كان الجواب بنعم فبأية صيغة؟

ملء مطبوع ☐ ملء استمارة ☐ صيغة أخرى
.....

4- هل تهتم المكتبة بتحسين المستمر للخدمات المكتبية؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

خامساً: الخدمات والتكنولوجيا الحديثة

الخدمات:

2- كيف تجدون استقبال المكتبي لكم

جيد ☐ لا بأس به ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

3- هل يحرص العاملون على حسن استقبال المستفيدين والصبر في خدمتهم وتلبية طلباتهم؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

4- هل تقدم لكم الخدمة المكتبية بالشكل الصحيح وحسب توقعاتكم؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

5- هل هناك عون يعمل على إرشادكم للوصول إلى المعلومة التي تبحثون عنها؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

6- هل تشعرون من خلال تعاملكم مع المكتبات أن خدماتها تتحسن لتفي باحتياجات البحث العلمي؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

7- إذا كان الجواب بنعم فما هي نسبة الرضا عن هذا التحسن؟

أقل من 20% ☐ 30% ☐ 40% ☐ 50% ☐ 60% ☐ 70% ☐ أكثر من 70% ☐

8- هل يتم تقديم مطبوعات للمستفيدين من أجل اقتراح بعض عناوين الكتب قصد إدراجها ضمن قائمة المشتريات؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

9- هل تهتم المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

10- هل تتوفر المكتبة على الخدمات الآتية ؟

☐ لا ☐ نعم	- الاستقبال والتوجيه :
☐ لا ☐ نعم	- الإحاطة الجارية
☐ لا ☐ نعم	- الترجمة العلمية
☐ لا ☐ نعم	- النشرة الإخبارية
☐ لا ☐ نعم	- التكثيف والتكثيف والاستخلاص
☐ لا ☐ نعم	- البث الانتقائي للمعلومات
☐ لا ☐ نعم	- الإعلام البيبليوغرافي
☐ لا ☐ نعم	- الإعارة التعاونية
☐ لا ☐ نعم	- التصوير والاستنساخ
☐ لا ☐ نعم	- خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة

11- هل تمكنكم المكتبة من الحصول على المقننات الضرورية عن طريق الإعارة التعاونية؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

12- هل تحصلون على المراجع الببليوغرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

13- هل يحرص المكتبيون على إكساب المستفيدين المهارات الكفيلة باستخدام التقنيات الخاصة بالخدمات؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

14- هل يحرص المكتبيون على إجراء دورات تدريبية للمستفيدين قصد التعرف على مرافق المكتبة ونظمها وخدماتها؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

15- هل تقوم المكتبة بالإعلام الببليوغرافي في المواد الجديدة؟

نعم ☐ لا ☐ إذا كان الجواب بالإثبات ، فكيف يتم لك؟

.....

التكنولوجيا الحديثة:

1- هل يتم اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب؟

نعم ☐ لا ☐

2- هل مكتبكم مرتبطة بشبكة الانترنت

نعم ☐ لا ☐

3- هل هناك نقص في إقبال المستفيدين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية؟

نعم ☐ لا ☐

4- هل يعزى هذا النقص إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

5- هل يمكن اعتبار التكنولوجيا الحديثة بديلا حقيقيا للمكتبة؟

نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما ☐

6- هل تتوفر المكتبة على فهرس إلكتروني؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كان الجواب بنعم، هل تتقنون استخدامه ؟

نعم ☐ لا ☐

7- هل تتوفر المكتبة على نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الداخلية والخارجية؟

نعم ☐ لا ☐

8- هل يوجد ربط مباشر بين المكتبة ومكتبات بعض الجامعات ومراكز البحث العلمي؟

نعم ☐ لا ☐

أي إضافات أو اقتراحات أو آراء أخرى تودون ذكرها بخصوص :

.....	مبنى الكلية المكتبة والبنية التحتية
.....	طريقة لتحسين الخدمات
.....	الخدمات المقدمة وجودتها
.....	عدد العاملين
.....	تقييم المكتبة
.....	أخرى

شكرا لكم على مساعدتكم



جامعة سaida محمد بن عبد الله
كلية الآداب والعلوم الإنسانية سانس

المكتبة في قلب السياسة الرقمية للكلية



قائمة الخدمات

- البحث الإلكتروني في
- قائمة بيانات المكتبة
- الإطلاع على الويب
- الوثائق

حجز وإعارة الكتب

- استعارة كل العمل
- الاستعارة الإلكترونية
- والإطلاع الإلكترونية
- والوثائق الإلكترونية
- قائمة أوعية المكتبة
- والاستعارة من خدماتها

توزيع خدمات الطلاب

- مستندة إلكترونية
- المكتبة إلكترونية
- الإنجاز مستندة إلكترونية
- الإعارة

طالب المكتبة في خدماتكم

للإستفادة من خدمات التوثيق الإلكترونية للمكتبة يجب الدخول على الرابط التالي :

<http://www.fis.usmba.ac.ma> أو من خلال بريد المكتبة : library@fis.usmba.ac.ma

المزود من المعلومات أو استفسارات :

library@fis.usmba.ac.ma

المزود من المعلومات أو استفسارات :

library@fis.usmba.ac.ma



شروط وضوابط الإعارة بالمكتبة

شروط الإعارة:

يحق لكل طلبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية فاس سانس الاستفادة من إعارة الكتب طيلة أيام العمل، يستثنى من ذلك فترة الامتحانات.

تتم الإعارة بواسطة بطاقة الطالب الخاصة بكلية الآداب سانس، وهي بطاقة شخصية لا يجوز استخدامها من طرف أي شخص آخر.

يجب على كل طالب أن يقوم بتفعيل حسابه الإلكتروني الجامعي: prenom.nom@usmba.ac.ma للاستفادة من كافة خدمات المكتبة.

صيغ الإعارة:

تنقسم إعارة الكتب إلى قسمين: إعارة خارجية وإعارة داخلية.

الإعارة الخارجية: يمكن من خلالها طلبية الإعارة الاستفادة من كتاب واحد لمدة أسبوع، ويحق لطلبة الفصل السادس وطلبة الماستر والدكتوراه الاستفادة من كتابين في نفس المدة.

الإعارة الداخلية: وتهم المعاجم والموسوعات وبعض المراجع الأخرى، وتغول للطلبة الاستفادة منها لمدة يوم واحد.

ضوابط الإعارة:

عند طلب الكتاب يجب عدم التأخر في استلامه في مدة أقصاها يومين.

كل من طلب كتاب، وتم قبول طلبه، ولم يستلمه في الأجل المحددة، سيتم تجميد حسابه الإلكتروني لمدة أسبوع.

كل طالب تأخر عن إرجاع الكتاب في مواعده المحدد يحرم من الإعارة لمدة أسبوع عن كل يوم تأخر.

كل من أضاع أو أ تلف كتابا يلزم بتعويضه بنفس العنوان، وفي حالة عدم وجود نفس العنوان يعرض الأمر على السيد عميد الكلية للبت فيه.

دليل البوابة الإلكترونية للمكتبة

1 - فتح البوابة الإلكترونية من خلال موقع الكلية:
www.fls.usmba.ac.ma والشغط على "Bibliothèque"



أو عن طريق الرابط التالي: www.fls.usmba.ac.ma/glb



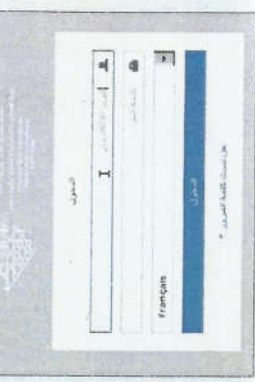
2 - ادخل بريدك الإلكتروني الجامعي: prenom.nom@usmba.ac.ma
في حالة وجود صعوبة أو أي إشكال في الحصول على البريد الإلكتروني الجامعي يجب الاتصال بمساعدة الإحصاء والإعلاميات بالكلية.

3 - ادخل الرقم السري:
الرقم الوطني أو رقم مسار بالنسبة لطباعة الإجابة والماسح.

رقم التسجيل بدون كتابة CED بالنسبة لطباعة الكوهوره، مثال: 56CED/14.

الرقم السري هو: 5614.

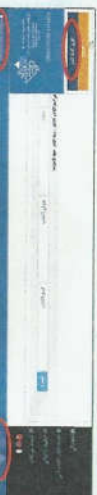
رقم البطاقة الوطنية بالنسبة لهيئة التدريس.



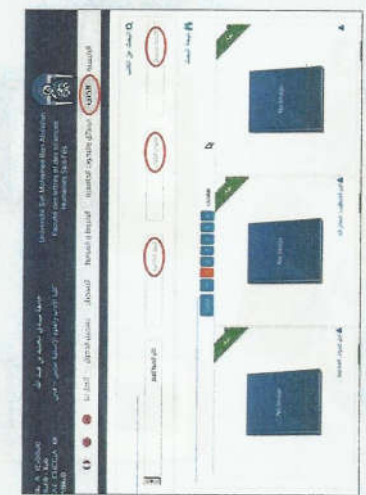
4 - يمكن تغيير كلمة السر من خلال الضغط على اسم "حساب المستخدم".

ثم اختر "تغيير كلمة السر".

5 - يمكن الرجوع إلى الصفحة الرئيسية من خلال الضغط على شعار الكلية (إسار الصورة).



6 - البحث عن المراجع والنويات بالضغط على رابط "الكتب"، ثم إدخال كلمة مفتاح، أو عنوان الكتاب أو اسم المؤلف.



7 - الضغط على زر "إعارة" بعد تحديدك الكتاب المطلوب.



6 - إدخال "تاريخ الإعارة" وتحديد نوعيتها (داخلية أو خارجية).

7 - الضغط على "حفظ" لتأكيد طلبك.



8 - سيتم تأكيد طلبك (قبول أو رفض) في مدة أقصاها نصف يوم باستثناء أيام العطلة.

في حالة رفض طلبك ستعود برسالة توضيحية



9 - بعد الموافقة على طلبك للكتاب، يجب عدم التأخر في استلامه في مدة أقصاها يومين.



10 - للتأكد من قبول طلبك أو رفضه، يجب الضغط على "طلبات الكتب الخاصة بي".



سئلة لمقابلة

ا- واءا؟؟لقبا؟؟

- 1- هل ية؟؟سة؟؟ا؟؟لنص؟؟لبش؟؟لم؟هل للعمل؟؟خل؟لمكتبه؟
- 2- هل ية؟؟خضا؟؟لنص؟؟لغي؟؟لم؟هل لل؟؟ي؟؟
- 3- هل ية؟؟لحص؟؟لفا؟؟؟؟؟ عمل لتحسي؟؟؟؟لمكتبه؟
- 4- هل تع؟ى وصة للعاملية؟ للمشا؟كة بآ؟؟ئ؟؟؟؟قذ؟؟حاته؟؟لفك؟ية؟؟لعلمية؟لتي تة؟؟لى؟لتج؟ي؟؟لايتكا؟؟
- ؟؟كا؟آا؟ضم؟؟مس؟؟؟

- ☐ تج؟ي؟؟لأه؟؟؟
- ☐ لتخ؟ي؟؟
- ☐ م؟؟جعة؟سالي؟؟لخمة
- ☐ لتقيي؟؟لتقيي؟

- 5- كي؟ية؟؟لتعامل مع؟لأخ؟؟ا؟؟لتي ية؟تكبها؟لعام؟؟ثنا؟؟لعمل؟
- 6- هل تتبنى مكتبك مقياسا م؟مقايد؟تقيي؟؟لأ؟؟لمكتبي؟ماه؟
- 7- ما تقييماك؟للمي؟؟نية؟لمفمة؟لا؟في بخما؟مكتبك؟
- 8-؟؟عذ؟؟؟ة؟؟يمية؟تع؟؟تحسي؟؟لخمة كي؟تتغلب؟؟عليها؟

ا- واءا؟؟لخمة

1. ماهي؟لخما؟؟لمكتبية؟لتي تة؟؟مها مكتبك؟لجمه؟؟لمستفي؟ي؟؟
2. هل تسع؟؟لتحسي؟؟تج؟ي؟؟ه؟؟لخما؟؟كي؟؟ا؟؟
3. كي؟تة؟؟و؟؟على معا؟ما؟ء؟؟حياجا؟؟لمستفي؟ي؟؟ماهي؟ا؟؟يقة؟لمتبعة؟ا؟؟
4. هل تة؟؟م؟؟بمقا؟نة ية؟خما؟مكتبك؟خما؟مكتبا؟؟خ؟؟متمي؟؟
5. كي؟تة؟؟عملية؟لأ؟؟ي؟؟خل مكتبك؟

6. هل انت ثقافتي؟؟؟؟؟ لمستفيدي؟ كج؟؟ م؟ تحسبي؟؟ لخدمة؟

7. هل يبدؤُ تخدي؟ مستم؟ للخم ما ؟ كلما ؟؟؟؟ لعاملي؟ بمعا؟ ما ؟ جدي؟؟ كي ؟؟؟؟

III - و[?]؟؟لم؟؟؟ لبشدة

1. هل تتلقون تعليمًا عليا؟ بع ?? لأعمال؟ لمنح??؟

2. كي ؟ تتعامل ؟ لا؟؟ مع ؟ لأ؟؟ لتي ؟تد؟؟ ثنا؟؟ لعمل؟

3. هل تتفق؟؟؟ على ف؟ ؟ للتعليق؟؟؟؟؟ ضم؟؟؟ سيا؟؟؟

- ☐ - شخصي؟؟ تي
- ☐ - لم؟ تم؟؟ لا؟؟ ية
- ☐ - لة؟؟؟؟؟؟ لم؟ جهة
- ☐ - لتنقل بيد؟؟؟؟؟ اء؟
- ☐ - يد؟؟؟ لعامل؟

4. هل تتفق؟؟؟؟؟ على؟ ليا؟ لتعمد؟؟ لعلاقا؟ مد؟؟؟؟؟سا؟؟؟لم؟؟؟س؟؟؟ضم؟؟؟سا؟

- ☐ - لبا؟؟ لمف؟؟؟
- ☐ - لتحقي؟ في؟ لشكا؟ ؟
- ☐ - الله؟؟؟؟ لم؟؟؟ في؟ لا؟؟؟؟
- ☐ - لا؟؟؟؟ لاقت؟؟؟ حا ؟
- ☐ - خ؟؟ حا ؟؟؟ حلا ؟

..... - غد؟ها

5. هل؟ لعمل؟؟؟خل؟لمكتبة؟؟؟جماعى؟

IV - و؟ا؟ تحسب؟؟لخ؟مة

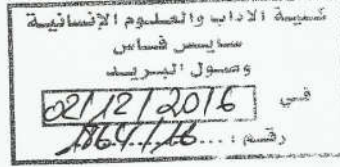
1. هل خ?? لمكتبة? لاست? تنحية تنف? مع? ه?? ?? لجامعة? لا?؟

2. هل تعرف لحياتك همة؟ ضد؟ مخ؟ |؟؟ تحسد؟؟ لحياتك؟؟؟

3. هل يبدؤ شتة؟؟ لم؟؟ غد؟ في عملنا؟؟ لة؟ حبه للحم؟؟؟ كد؟؟؟؟؟

4. هل تتعا?? قسا? لمكتبه فيما بينها م?? جل تحسيه? ل???
5. هل ي?? علا? لعامليه? بالمه? ?? لمتخ?? ستجابة لآ??ئها? شكاه? ?? لم? تففيه?
6. هل ي?? تجاهها? لتحسيه? ل??? خلال? لسن?? لمقبلة?
7. هل تفع?? لمكتبه مختلا? خ? ماتها للمستفيه? ي? ?الما?نها مفت? حة?
8. هل يتلقى? لم? ?? لمتبيي? ? يبا على? سالي? لتعامل مع مستخ?مي? لمكتبا?

إلى السيد :
عميد كلية الآداب والعلوم
الإنسانية
ساحل



الطالبة : خديجة صابوي
عن : مكتب الامتحان
الدراسات والبحوث
والعلوم الإنسانية
مخبر التواصل
التقني والالكتروني
رقم الهاتف 06.36.35.34.32

الموضوع : الإذن بزيارة ميدانية لمكتبة الكلية والإجابة
عن بعض التساؤلات .

سدم تام بوجود مولانا الامام ادام الله عزه وشهره
أما بعد ،

يسرني سيدي ان اطلب من سيادتكم الإذن لي بزيارة ميدانية
لمكتبة كليتكم قصد الاطلاع على عملياتها الفنية والخدمات التي
تقدمها لمستخدميها ، لهذا بالرفقة إلى تزويدي بمعلومات
تكون جواباً للسئلة التالية :

- ما الميزانية المخصصة للبحوث العلمي سنوياً ؟
- ما الميزانية المخصصة للمكتبة سنوياً ؟ الاقتصاد
- ما العدد الإجمالي لموظفي الكلية ؟ (الكاتب)
- ما عدد موظفي المكتبة ؟
- ما أعداد طلبة الدراسات العليا الوافدين سنوياً ؟ (ماستركوتور)
- من يقوم بعملية التخطيط لإدارة المكتبة ؟ (مفكرة الحسابات)

وتم انتظار جوابكم تقبلوا فائق عبارات التقدير

والاحترام

وستكن
P. K.

بالموافق : 2016/12/21
علاء خلة المقررة بالمكتبة



إلى السيد : عميد
كلية الآداب
والعلوم الإنسانية
ضلعى مكناس

الطالبة : خديجة حاجيوي
عن : مركز دراسات
الدكتوراه : البحوث
وعلوم الإنسان
مختبر التوافق الثقافي
وجمالية الخط
رقم الهاتف 34-35-36-06

الموضوع : الإذن بزيارة مكتبة الكلية ومركز
استمارة خاصة بالبحث

سلام تام بوجود مولانا الإمام أدام الله عزه ونصره
أما بعد ،

يشرفني سيري أن ألتحق من سيادتكم الإذن لي بزيارة مكتبة
الكلية قصد اطلاع على عملاتها الفنية والحضارة
التي تقدمها المستند فيها ، لهذا أرفق خاتمة إلى كل استمارة
خاصة بالبحث الذي تم تجهزه .

وفي انتظار جوابكم تقبلوا فائق عبارات
التقدير والشكر



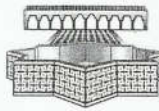
بالموافق

العميد بالنيابة

إمضاء : عبد الله بدمليح



الأستاذ فهد السلام الهادي
السيد خديجة الحارثي



فاس في 2 مارس 2014، Fès, le

شهادة

يشهد عميد كلية الآداب والعلوم الإنسانية ظهر المهرز بفاس أن

الطالبة : خديجة حاجوي

تاريخ ومكان الازدياد : 1984/12/23 ب: فاس

ر.و.ط: 0321824159 ر.ب.ت.و: CD 12124

مسجلة قصد تهيئ أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه

تخصص : اللغة العربية وآدابها

تكوين الدكتوراه : التعابير والأشكال الرمزية

بنية البحث المستقبلية: التواصل الثقافي وجمالية النص

موضوع الأطروحة:

خدمات المكتبات الجامعية بالمغرب، دراسة تطبيقية للجودة
الشاملة: بعض من مكتبات جامعة سيدي محمد بن عبد الله نموذجاً

تحت اشراف الأستاذ : عبد الوهاب الفيلاي

السنة الجامعية: 2014/2013

أنا، عميد كلية الآداب والعلوم الإنسانية
العلمي والمهني



أعضاء : أحمد المصطفى

ملاحظة : لا تسلم الادارة نسخة اخرى من هذه الشهادة

La Bibliothèque de la faculté

La bibliothèque de la faculté des lettres et des sciences humaines -Dhar Al Mahraz, est l'une des premières bibliothèques universitaires implantées au Maroc.

Son fonds est constitué de plus de 60000 titres. Il est caractérisé aussi par sa nature encyclopédique.

Organisation de la bibliothèque

1- La superstructure organisationnelle

La Bibliothèque de la Faculté est définie comme l'ensemble composé de la Bibliothèque Centrale et des unités placées sous sa juridiction, notamment les bibliothèques des départements, la bibliothèque annexe réservée aux étudiants de troisième cycle et les bibliothèques de recherche.

La bibliothèque de la faculté des lettres et des sciences humaines se compose donc des unités documentaires suivantes :

La bibliothèque centrale : Présidée par le conservateur général, elle comprend deux départements :

- le département de la langue arabe : géré par un conservateur-adjoint (licencié en droit) ;
- le département des langues étrangères : géré aussi par un autre conservateur-adjoint (licencié en sciences économiques).

Le bâtiment de la bibliothèque centrale se compose des locaux suivants :

- deux salles de lectures d'une capacité de 250 places ;
- des magasins de stockage des documents ;
- d'une salle de périodiques ;
- d'une salle de consultation des mémoires.

Ce qu'il faut noter dans ce cadre, c'est que ces locaux ne sont pas rassemblés dans un même bâtiment, mais ils sont répartis dans les bâtiments de la faculté.

Les locaux actuels de la bibliothèque n'ont pas été conçus pour abriter un service d'information.

La bibliothèque annexe de 3^e cycle : c'est une unité placée sous la juridiction de la bibliothèque centrale ; elle est gérée par un conservateur (titulaire d'un DES en littérature arabe).

Les bibliothèques de départements : des unités gérées par les départements et placées sous la juridiction de la bibliothèque centrale.

Les bibliothèques de recherche : des unités documentaires gérées par les UFR (Unités de Formation et de Recherche) et placées sous la juridiction de la bibliothèque centrale.

2- les spécificités de la documentation

Le fonds documentaire de la bibliothèque de la faculté des lettres et des sciences humaines est un fonds composé de documents imprimés.

C'est une documentation qui comprend des monographies, des périodiques, des thèses, des mémoires et quelques manuscrits.

Monographies :

La collection de monographies comprend 39955 titres. C'est une collection multilingue. Les langues traitées sont les suivantes :

- l'Arabe ;
- le Français ;
- l'Anglais ;
- l'Espagnole ;
- l'Allemand ;
- le Portugais ;
- l'Italien.

En plus, la bibliothèque dispose d'une collection en d'autres langues, mais qui n'est ni cataloguée ni analysée. Ces langues sont :

le Russe : la collection en cette langue est composée de manuels pour débutants et pour des niveaux avancés, des dictionnaires...Cependant, elle est très peu utilisée même si le russe est choisi comme langue complémentaire par plusieurs étudiants de différents départements;

le Coréen et le Turque : les titres en ces deux langues ont été acquis grâce aux dons reçus des ambassades coréenne et turque au Maroc. Ils ne sont pas utilisés puisqu'on ne dispose pas désormais de lectorat au sein de la faculté pour ces deux langues.

Périodiques :

La collection des périodiques dans la bibliothèque de la faculté des lettres et des sciences humaines est de 521 titres réparties comme suite :

- périodiques en Arabe : 316 titres ;
- périodiques en langues étrangères : 205 titres.

Cependant, à part quelques abonnements courants à des titres édités par certaines institutions internationales (surtout arabes) et qui sont reçus en tant que dons, la bibliothèque n'a pas une politique d'abonnement courant.

Thèses :

Les 1195 thèses soutenues et déposées à la bibliothèque sont réparties de la manière suivante :

- thèses en langue arabe : 767 titres ;
- thèses en langues étrangères : 428 titres .

Mémoires :

Après les résultats de la 4^e année de licence, les différents départements envoient tous les mémoires préparés par les étudiants à la bibliothèque. Cette dernière les enregistre et les classe dans les rayonnages.

Le nombre de mémoires recensés est de 20050 répartis comme suite :

- mémoires en langues arabes : 14750 titres ;
- mémoires en langues étrangères : 5300 titres.

Manuscrits :

La bibliothèque de la faculté des lettres et des sciences humaines dispose d'une collection de manuscrits de 80 volumes.

Produits et services de la bibliothèque

Les produits et services de la bibliothèque sont d'une nature classique. Ils ne sont pas diversifiés et on peut les délimiter dans les éléments suivants :

Les produits du département des langues étrangères sont :

- un catalogue-auteurs pour les enseignants-chercheurs et le personnel de la faculté ;
- un catalogue-titres pour les étudiants ;
- avec l'informatisation de ce département ; ce dernier dispose d'une base de données de monographies. Ceci a permis de commencer l'édition des catalogues thématiques. Trois catalogues sont désormais disponibles dont les thèmes sont la philosophie, la psychologie et les sciences sociales ;
- une base de données des thèses déposées à la bibliothèque.

Les produits du département de la langue arabe sont :

- un catalogue-auteur et un catalogue-titres pour les enseignants-chercheurs et le personnel de la bibliothèque ;
- un catalogue-titres pour les étudiants ;
- une base de données des thèses déposées à la bibliothèque.

Les services de la bibliothèque :

Les services au sein de la bibliothèque se limitent à l'opération de prêt avec toutes ses formes :

- la consultation sur place ;
- le prêt à domicile ;
- le prêt inter-bibliothèques.

Tâches documentaires

Les tâches documentaires dans la bibliothèque de la faculté des lettres et des sciences humaines ont été limitées aux opérations relatives à l'acquisition, le classement et le prêt.

Cependant, avec la réforme du département des langues étrangères mise en œuvre depuis 1998, ces tâches sont diversifiées et se présentent comme suit :

Les tâches administratives :

- Saisie des commandes ;
- Contrôle de l'état de livraison ;
- Rapports de l'état de livraison ;
- Réception des documents ;
- Pointage ;
- Enregistrements ;
- Etiquetage ;
- Contrôle du rayonnage.

Les tâches intellectuelles :

- La description bibliographique ;
- L'analyse documentaire ;
- L'analyse des questions posées par les lecteurs (la recherche documentaire);

Les tâches informatiques :

- La saisie des notices bibliographiques ;
- Interrogation de la base de données ;
- Les tris et l'impression.

Les tâches relatives à la diffusion :

- * Les produits documentaires
 - Edition des catalogues ;
 - Edition des bulletins des nouvelles acquisitions.
- * Les services documentaires
 - Le prêt étudiants ;
 - Le prêt professeurs ;
 - Service Questions Réponses pour les chercheurs.

Fonds documentaire :**1- Monographies :**

Langue	Nbre de titres	Langue	Nbre de titres
Arabe	19645	Français	10100
Anglais	5712	Espagnole	2894
Allemand	925	Portugais	629
Italien	50	Total :	39955

2- Manuscrits – Périodiques – Thèses – Mémoires :

Langue	Nbre de titres	
	Arabe	Autres
Manuscrits	80	—
Périodiques	316	205
Thèses	767	428
Mémoires	14750	5300
Total :	15913	5933

Ce qui donne au total : 61801 Ouvrages



فهرس الجداول

واقع المكتبات والخدمات المكتبية من وجهة نظر الموظفين
أولا : البيانات الشخصية :

الرقم	العنوان	الصفحة
1	جنس العاملين بالمكتبة الجامعية	198
2	سن العاملين بالمكتبة الجامعية	198
3	المؤهل العلمي للعاملين بالمكتبة الجامعية ظهر المهرز /كلية الاداب	199
6	المسمى الوظيفي للعاملين بالمكتبة الجامعية ظهر المهرز كلية الآداب	199
8	عدد سنوات عمل العاملين بالمكتبة الجامعية	200

ثانيا : الموارد البشرية والثقافة التنظيمية

• الموارد البشرية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	عدد الموظفين الرسميين داخل مكتبة كلية الآداب ظهر المهرز	200
2	كيفية اختيار مكتبة كلية الآداب ظهر المهرز لموظفيها	200
3	قضاء فترة تكوينية قبل شغل هذه الوظيفة	201
4	نوع التكوين القبلي	201
5	مدى التناسب بين التكوين القبلي وطبيعة العمل الحالي للموظف	202
6	المشاركة في دورات تكوينية ممولة من طرف الجامعة	202
7	مدى إفادة هذه الدورات التكوينية في تطوير أساليب العمل	203
8	عدد مرات التكوين ما بين 2015 و 2016	203
9	قدرات الموظفين في التعامل مع برامج الحاسوب	204
10	برامج الحاسوب التي يجيد المكتبيون استعمالها	204

• الأنماط السلوكية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	التزام الموظفين بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل داخل المكتبة ونظمه	205
2	تقديم الجامعة لموظفيها البرامج التدريبية اللازمة من أجل إتباع الأنماط السلوكية التي تعمل على تحقيق الكفاءة في العمل	205
3	سعي الموظفين باستمرار نحو تطوير النمط السلوكي الذي يساهم في إنجاز المهام الوظيفية	206
4	إتباع الموظفين للأنماط السلوكية التي تساهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب	207

5	توفر المكتبة علي آلية للحصول علي مقترحات الموظفين العاملين وشكاويهم	207

• الثقافة التنظيمية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	نظرة إدارة الجامعة إلى العنصر البشري بأنه من أهم الموارد المتاحة في المكتبة	208
2	مدى وجود حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى إلى تطوير الإجراءات ونظم العمل	208
3	تقبل الموظفين للضغوط والمخاطر من أجل مصلحة المكتبة وتطورها	209
4	محافظة الموظفين على علاقات عمل طيبة تستند إلى مبدأ التعاون والتكامل في إنجاز المهام	209
5	توفر الموظفين على المهارة الكافية على التكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة	210
6	توفر الموظفين على الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة .	210
7	قيام الموظفين بأداء المهام والواجبات دون إشراف أو مراقبة، حيث تتوفر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية	211
8	محافظة الموظفين على ممتلكات المكتبة ومقتنياتها مما يساهم في تعزيز مكانة المكتبة وتطورها	211
9	اهتمام الموظفين بعامل الوقت لإنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية المحددة	212
10	التزام الموظفين المكتبيين بمواعيد العمل الرسمية حسب النظام الإداري المعتمد	212

ثالثا : الموارد المادية والبنى التحتية

• الموارد المادية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	كفاية الميزانية المخصصة لسد حاجيات الصيانة والإصلاح و الاقتناء	213
2	عدد المراجع التي تم اقتنائها خلال الموسم الماضي	213
3	القيمة الإجمالية لهذه المراجع	213

• البنى التحتية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	الإسهام في التخطيط للمبنى	214
2	مطابقة المبنى والتجهيزات للمواصفات المحددة	214
3	تغطية تجهيزات المكتبة لاحتياجات المستفيدين	214
4	تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستفيدين من حيث الكم والشكل والنوع	215
5	تقييم المكتبة من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات	215
6	قيمة مشتريات المكتبة من التكنولوجيا الجديدة للمعلومات خلال السنة الماضية	215
7	تأثير مستوى البنية التحتية في الخدمات المقدمة	216

رابعاً : السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير

• التخطيط

الرقم	العنوان	الصفحة
1	أهمية التخطيط	216
2	المسؤول عن التخطيط	216
3	طبيعة التخطيط	217
4	نوع التخطيط المفضل لدى المكتبين بكلية الآداب ظهر المهرار	217
5	تحديد أهداف المكتبة	217
6	وجود استقلالية في مجال التخطيط	218
7	الصعوبات التي تعترض عملية التخطيط	218
8	أهمية عملية التنظيم	218
9	طبيعة عملية التنظيم	219
10	مشاركة الموظفين في المكتبة في عملية التخطيط	219
11	تقييم الخدمات المكتبية اعتماداً على السياسة التدبيرية الحالية	219
12	الوسائل المستخدمة في تحديد المردودية وجودة الخدمات المقدمة/التقييم	220
13	وجود تناسق بين الوظائف وطبيعة الهيكل التنظيمي	220
14	مدى وضوح التخطيط السلطة الرسمية	220
15	هيكل الوحدة التي يعمل بها الموظف بالتصميم الجيد	221
16	الهيكل التنظيمي للوحدة بالمرونة	221
17	وجود درجة عالية من التداخل والازدواجية في الأعمال والوظائف	221
18	مساعدة تقييم العمل المكتبي على تحقيق أهداف المكتبة	222
19	توافق الهيكل التنظيمي للمكتبة مع طبيعتها ومهامها	222
20	تناسب تخصصات العاملين بالمكتبة مع طبيعة وظائفهم ومهامها وواجباتها	223
21	وجود مستوى عال من الاتصالات والتعاون بين أجزاء الهيكل التنظيمي	223

• الرضا الوظيفي

الرقم	العنوان	الصفحة
1	غياب الموظفين عن العمل في حالات الضرورة فقط	224
2	رضا المكتبيين عن عملهم داخل المكتبة	224
3	شعور الموظف انه سعيد بوظيفته مقارنة بالآخرين	224
4	تفضيل المكتبي العمل في هذه المصلحة عن غيرها	225
5	تشجيع الموظفين الآخرين على العمل بهذه المصلحة	225
6	عدم تفكير الموظف في ترك مصلحته	225
7	وظيفة المكتبي ممتعة ولا تسبب له أي مشكل	226
8	عدم إصابة الموظف بالإرهاق والإجهاد عند أداء وظيفته	226

226	الوظيفة الحالية للمكتبي حافلة بالتحديات	9
227	رضا المكتبي عن عمله بالقسم الذي يشغله	10
227	تناسب دخل المكتبي مع مسؤولياته الحالية	11
228	راتب المكتبي كاف لعيش حياة كريمة	12
228	شعور المكتبي أن راتبه لا يقل عن راتب نظرائه في الوظائف الأخرى	13
228	اتفاق المهنة مع القدرات والميولات الشخصية للمكتبي	14
229	رضا المكتبي عن الطريقة التي يدبر بها العمل في المكتبة	15
229	نيل المكتبي تحفيزا ماديا تقديرا لجهوده وتشجيعا له	16
230	نيل المكتبي تحفيزا معنويا تقديرا لجهوده وتشجيعا له	17
230	إشراك المكتبيين في عمليات التوجيه للجودة و إعداد الخطط الإستراتيجية	18
231	الاستفادة من أخطاء السنوات الماضية في التخطيط	19
231	التخطيط يغطي كافة أنشطة المكتبة ومقوماتها	20

خامسا : الخدمات التكنولوجية الحديثة

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تحقق الأهداف المسطرة في عملية التخطيط قصد الاتجاه صوب الجودة	232
2	تعبير المستفيدين عن رضاهم اتجاه الخدمات المكتبية	232
3	نسبة رضا المستفيدين من الخدمات المكتبية	233
4	تقديم مطبوعات للمستفيدين من أجل اقتراح عناوين كتب قصد إدراجها ضمن قائمة المشتريات	233
5	اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب	234
6	نقص في إقبال المستفيدين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية	234
7	يعزى نقص إقبال المستفيدين إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة	234
8	التكنولوجيا الحديثة بديل حقيقي للمكتبة	235
9	توفر المكتبة على شراكات فيما يخص التبادل العلمي و الثقافي عبر الانترنت وشبكات الاتصال	235
10	توفر المكتبة علي الإعارة التعاونية	235
11	قيام المكتبيين بدراسات تنبؤية لاحتياجات المستفيدين والمصادر التي يميلون إليها	236
12	ارتباط المكتبة بشبكة الانترنت	236

تحليل نتائج استمارة الموظفين المكتبيين بكلية مكتبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية سايس أولا : البيانات الشخصية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	جنس العاملين بالمكتبة الجامعية	237
2	سن العاملين بالمكتبة الجامعية	237

238	المؤهل العلمي للعاملين بالمكتبة الجامعية سايس	3
238	المسمى الوظيفي للعاملين بالمكتبة الجامعية سايس	6
238	عدد سنوات عمل العاملين بالمكتبة الجامعية سايس	8

ثانيا : الموارد البشرية والثقافة التنظيمية

• الموارد البشرية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	عدد الموظفين الرسميين داخل مكتبة كلية الآداب سايس	239
2	كيفية اختيار مكتبة كلية الآداب سايس لموظفيها	239
3	قضاء فترة تكوينية قبل شغل هذه الوظيفة	239
4	نوع التكوين القبلي	239
5	مدى التناسب بين التكوين القبلي وطبيعة العمل الحالي للموظف	240
6	المشاركة في دورات تكوينية ممولة من طرف الجامعة	240
7	مدى إفادة هذه الدورات التكوينية في تطوير أساليب العمل	240
8	عدد مرات التكوين ما بين 2015 و 2016	241
9	قدرات الموظفين في التعامل مع برامج الحاسوب	241
10	برامج الحاسوب التي يجيد المكتبيون استعمالها	242

• الأنماط السلوكية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	التزام الموظفين بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل داخل المكتبة ونظمه	242
2	تقديم الجامعة لموظفيها البرامج التدريبية اللازمة من أجل إتباع الأنماط السلوكية التي تعمل على تحقيق الكفاءة في العمل	242
3	سعي الموظفين نحو تطوير النمط السلوكي الذي يساهم في إنجاز المهام الوظيفية	243
4	إتباع الموظفين للأنماط السلوكية التي تساهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب	243
5	توفر المكتبة على آلية للحصول على مقترحات الموظفين العاملين وشكاويهم	244

• الثقافة التنظيمية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	نظرة إدارة الجامعة إلى العنصر البشري (أهم الموارد المتاحة في المكتبة)	244
2	وجود حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى إلى تطوير الإجراءات ونظم العمل	245
3	تقبل الموظفين للمخاطر / الأعباء من أجل مصلحة المكتبة وتطويرها	245
4	محافظة الموظفين على علاقات عمل طيبة تستند إلى مبدأ التعاون والتكامل في إنجاز المهام	245

246	توفر الموظفين على المهارة الكافية للتكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة	5
246	توفر الموظفين على الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة	6
246	قيام الموظفين بأداء المهام والواجبات دون إشراف أو مراقبة	7
247	محافظة الموظفون على ممتلكات المكتبة ومقتنياتها	8
247	اهتمام الموظفين بعامل الوقت في إنجاز المهام والواجبات	9
247	التزام الموظفين المكتبيين بمواعيد العمل الرسمية حسب النظام الإداري المعتمد	10

ثالثا : الموارد المادية والبنى التحتية

• الموارد المادية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	كفاية الميزانية المخصصة لسد حاجيات الصيانة والإصلاح والاقتناء	248
2	عدد المراجع التي تم اقتناؤها خلال الموسم الماضي	248
3	القيمة الإجمالية لهذه المراجع	249

• البنى التحتية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	الإسهام في التخطيط للمبنى	249
2	مطابقة المبنى والتجهيزات للمواصفات المحددة	249
3	تغطية تجهيزات المكتبة لاحتياجات المستفيدين	250
4	تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستفيدين من حيث الكم والشكل والنوع	250
5	تقييم المكتبة من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات	250
6	قيمة مشتريات المكتبة من التكنولوجيا الجديدة للمعلومات خلال السنة الماضية	251
7	تأثير مستوى البنية التحتية في الخدمات المقدمة	251

رابعا : السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير

• التخطيط

الرقم	العنوان	الصفحة
1	أهمية التخطيط	251
2	المسؤول عن التخطيط	252
3	طبيعة التخطيط	252
4	نوع التخطيط المفضل لدى المكتبيين بكلية الآداب سايس	252
5	تحديد أهداف المكتبة	252
6	وجود استقلالية في مجال التخطيط	252

253	الصعوبات التي تعترض التخطيط	7
253	أهمية طبيعة التنظيم	8
253	طبيعة أهمية التنظيم	9
254	مشاركة الموظفين المكتبيين في عملية التخطيط	10
254	تقييم الخدمات المكتبية اعتمادا على السياسة التدبيرية الحالية	11
254	الوسائل المستخدمة في تحديد المردودية وجودة الخدمات المقدمة / التقييم	12
255	وجود تناسق بين الوظائف و الهيكل التنظيمي	13
255	مدى وضوح تخطيط السلطة الرسمية	14
255	جودة تصميم الوحدة التي يعمل فيها الموظفون المكتبيون	15
256	تميز الهيكل التنظيمي للوحدة بالمرونة	16
256	وجود درجة عالية من التداخل والازدواجية في الأعمال والوظائف	17
256	مساعدة تقييم العمل المكتبي على تحقيق الأهداف المكتبية	18
257	توافق الهيكل التنظيمي للمكتبة مع طبيعتها ومهامها	19
257	تناسب تخصصات العاملين بالمكتبة مع طبيعة وظائفهم ومهامها وواجباتها	20
257	وجود مستوى عال من الاتصالات والتعاون بين أجزاء الهيكل التنظيمي	21

• الرضا الوظيفي

الرقم	العنوان	الصفحة
1	غياب الموظفين عن العمل في حالات الضرورة فقط	258
2	رضا المكتبيين عن عملهم داخل المكتبة	258
3	شعور الموظف بأنه سعيد بوظيفته مقارنة بالآخرين	258
4	تفضيل المكتبي العمل في هذه المصلحة عن غيرها	259
5	تشجيع الموظفين الآخرين على العمل بهذه المصلحة	259
6	عدم تفكير الموظف في ترك هذه المصلحة	259
7	وظيفية المكتبي ممتعة بدرجة كافية ولا تسبب له أي مشكل	260
8	عدم إصابة الموظف بالإرهاق والإجهاد عند أداء وظيفته	260
9	الوظيفة الحالية للمكتبي حافلة بالتحديات	260
10	رضا المكتبي عن عمله بالقسم الذي يشغله	261
11	تناسب دخل المكتبي مع مسؤولياته الحالية	261
12	شعور المكتبي أن راتبه كاف للعيش حياة كريمة	261
13	شعور المكتبي أن راتبه لا يقل عن راتب نظرائه في الوظائف الأخرى	262
14	اتفاق مهنة مع ميولات وقدرت الشخصية للمكتبي	262
15	رضا المكتبي عن الطريقة التي يدبر بها العمل في هذه المكتبة	262
16	نيل المكتبي تحفيزا ماديا تقديرا لجهوده وتشجيعا له	263
17	نيل المكتبي تحفيزا معنويا تقديرا لجهوده وتشجيعا له	263

18	إشراك المكتبيين في عمليات التوجيه للجودة و إعداد الخطط الإستراتيجية:	263
19	الاستفادة من أخطاء السنوات الماضية في التخطيط	264
20	التخطيط يغطي كافة أنشطة المكتبة ومقوماتها	264

خامسا : الخدمات والتكنولوجيا الحديثة

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تحقق الأهداف المسطرة في عملية التخطيط قصد الاتجاه صوب الجودة	264
2	تعبير المستفيدين عن رضاهم عن الخدمات المكتبية	265
3	نسبة رضا المستفيدين من الخدمات المكتبية	265
4	تقديم مطبوعات للمستفيدين من أجل اقتراح بعض عناوين الكتب قصد إدراجها ضمن قائمة المشتريات	265
5	يتم اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب	265
6	هناك نقص في إقبال المستفيدين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية	266
7	يعزى هذا النقص إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة	266
8	التكنولوجيا الحديثة بديل حقيقي للمكتبة	266
9	توفر المكتبة على شراكات فيما يخص التبادل العلمي و الثقافي عبر الانترنت وشبكات الاتصال	267
10	مدى توفر المكتبة على الإعارة التعاونية	267
11	قيام المكتبيين بدراسات تنبؤية لاحتياجات المستفيدين و المصادر التي يميلون إليها	267
12	ارتباط المكتبة بشبكة الانترنت	268

تحليل نتائج استمارة الموظفين المكتبيين بكلية الطب والصيدلة فاس أولا : البيانات الشخصية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	جنس العاملين بالمكتبة الجامعية	269
2	سن العاملين بالمكتبة الجامعية	269
3	المؤهل العلمي للعاملين بالمكتبة الجامعية لكلية الطب والصيدلة	270
6	المسمى الوظيفي للعاملين بالمكتبة الجامعية لكلية الطب والصيدلة	270
8	عدد سنوات عمل العاملين بالمكتبة الجامعية لكلية الطب والصيدلة	270

ثانيا : الموارد البشرية الثقافة التنظيمية

• الموارد البشرية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	عدد الموظفين الرسميين داخل المكتبة	271

271	كيفية اختيار المكتبة لموظفيها	2
271	قضاء فترة تكوينية قبل شغل هذه الوظيفة	3
272	نوع التكوين القبلي	4
272	تناسب التكوين القبلي وطبيعة العمل الحالي للموظف	5
272	المشاركة في دورات تكوينية ممولة من طرف الجامعة	6
273	إفادة هذه الدورات في تطوير أساليب العمل	7
273	عدد مرات التكوين ما بين 2015 و 2016	8
273	قدرات الموظفين في التعامل مع برامج الحاسوب	9
274	البرامج التي يجيد المكتبيون استعمالها	10

● الأنماط السلوكية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	التزام الموظفين بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل داخل المكتبة ونظمه	274
2	تقديم الجامعة لموظفيها البرامج التدريبية اللازمة من أجل إتباع الأنماط السلوكية التي تعمل على تحقيق الكفاءة في العمل	275
3	سعي الموظفين نحو تطوير النمط السلوكي الذي يساهم في إنجاز المهام الوظيفية	275
4	يتبع الموظفون الأنماط السلوكية التي تساهم في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب	275
5	توفر المكتبة علي آلية للحصول علي مقترحات العاملين وشكاويهم	276

● الثقافة التنظيمية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	نظرة إدارة الجامعة إلى العنصر البشري (أهم الموارد المتاحة في المكتبة)	276
2	وجود حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى إلى تطوير الإجراءات ونظم العمل	277
3	تقبل الموظفين للأعباء من أجل مصلحة المكتبة وتطويرها	277
4	محافظة الموظفين على علاقات عمل طيبة تستند إلى مبدأ التعاون والتكامل في إنجاز المهام	277
5	توفر الموظفين على المهارة الكافية للتكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة	278
6	توفر الموظفين على الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة.	278
7	قيام الموظفين بأداء المهام والواجبات دون إشراف أو مراقبة	278
8	محافظة الموظفين على ممتلكات المكتبة ومقتنياتها	279
9	اهتمام الموظفين بعامل الوقت في إنجاز المهام والواجبات	279
10	التزام الموظفين المكتبيين بمواعيد العمل الرسمية حسب النظام الإداري المعتمد	279

ثالثا : الموارد المادية والبنى التحتية

• الموارد المالية :

الرقم	العنوان	الصفحة
1	كفاية الميزانية المخصصة لسد حاجيات الصيانة والإصلاح والاقتناء	280
2	عدد المراجع التي تم اقتناؤها خلال الموسم الماضي	280
3	القيمة الإجمالية لهذه المراجع	280

• البنى التحتية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	الإسهام في التخطيط للمبنى	281
2	مطابقة المبنى والتجهيزات للمواصفات المحددة	281
3	تغطية تجهيزات المكتبة لاحتياجات المستفيدين	281
4	تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستفيدين كما وشكلا ونوعا	282
5	تقييم المكتبة من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات	282
6	قيمة مشتريات المكتبة من التكنولوجيا الجديدة للمعلومات خلال السنة الماضية	282
7	تأثير مستوى البنية التحتية في الخدمات المقدمة	283

رابعا : السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير

• التخطيط

الرقم	العنوان	الصفحة
1	أهمية التخطيط	283
2	المسؤول عن التخطيط	283
3	طبيعة التخطيط	283
4	نوع التخطيط المفضل لدى المكتبيين بكلية الطب والصيدلة فاس	284
5	تحديد أهداف المكتبة	284
6	وجود استقلالية في مجال التخطيط	284
7	الصعوبات التي تعترض التخطيط	285
8	أهمية عملية التنظيم	285
9	طبيعة عملية التنظيم	285
10	مشاركة الموظفين المكتبيين في عملية التخطيط	285
11	تقييم الخدمات المكتبية اعتمادا على السياسة التدبيرية الحالية	286
12	الوسائل المستخدمة في تحديد المردودية وجودة الخدمات المقدمة/ التقييم	286
13	وجود تناسق بين الوظائف والهيكل التنظيمي	286

14	وضوح تخطيط السلطة الرسمية	287
15	تميز هيكل الوحدة التي يعمل فيها الموظف بالتصميم الجيد	287
16	يتميز الهيكل التنظيمي للوحدة بالمرونة	287
17	وجود درجة عالية من التداخل والازدواجية في الأعمال والوظائف	288
18	مساعدة تقييم العمل المكتبي على تحقيق الأهداف المكتبية	288
19	توافق الهيكل التنظيمي للمكتبة مع طبيعتها ومهامها	288
20	تناسب تخصصات العاملين بالمكتبة مع طبيعة وظائفهم ومهامها وواجباتها	289
21	هناك مستوى عال من الاتصالات والتعاون بين أجزاء الهيكل التنظيمي	289

• الرضا الوظيفي

الرقم	العنوان	الصفحة
1	غياب الموظفين عن العمل في حالات الضرورة فقط	289
2	رضا المكتبيين عن عملهم داخل المكتبة	289
3	شعور الموظف أنه سعيد بوظيفته مقارنة بالآخرين	290
4	تفضيل العمل في هذه المصلحة عن غيرها	290
5	تشجيع الموظف الآخرين على العمل بهذه المصلحة	290
6	عدم تفكير الموظف في ترك مصلحته	291
7	وظيفة المكتبي ممتعة ولا تتسبب له أي مشكل	291
8	إصابة المكتبي بالإرهاق والإجهاد عند أداء وظيفته	291
9	الوظيفة المكتبية الحالية للموظف حافلة بالتحديات	291
10	رضا المكتبي عن عمله بالقسم الذي يشغله	292
11	تناسب دخل المكتبي مع مسؤولياته الحالية	292
12	شعور المكتبي أن راتبه كاف لعيش حياة كريمة	292
13	شعور المكتبي أن راتبه لا يقل عن راتب نظرائه في الوظائف الأخرى	293
14	اتفاق المهنة مع الميولات الشخصية للمكتبي وقدراته	293
15	رضا المكتبي عن الطريقة التي يدبر بها العمل المكتبي	293
16	نيل المكتبي تحفيزا ماديا تقديرا لجهوده وتشجيعا له	294
17	نيل المكتبي تحفيزا معنويا لتقدير لجهوده وتشجيعا له	294
18	إشراك المكتبين في عمليات التوجيه للجودة و إعداد الخطط الإستراتيجية	294
19	الاستفادة من أخطاء السنوات الماضية في التخطيط	295
20	التخطيط يغطي كافة أنشطة المكتبة ومقوماتها	295

خامسا : الخدمات والتكنولوجيا الحديثة

الرقم	العنوان	الصفحة
1	مدى تحقق الأهداف المسطرة في عملية التخطيط قصد الاتجاه صوب الجودة	295
2	تعبير المستفيدين عن رضاهم اتجاه الخدمات المكتسبة	296

3	نسبة رضا المستفيدين من الخدمات المكتبية	296
4	تقديم مطبوعات للمستفيدين من أجل اقتراح عناوين كتب قصد تزود المكتبة بها	296
5	يتم اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب	297
6	هناك نقص في إقبال المستفيدين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية	297
7	يعزى نقص إقبال المستفيدين إلى انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة	297
8	التكنولوجيا الحديثة بديل حقيقي للمكتبة	298
9	توفر المكتبة على شراكات فيما يخص التبادل العلمي و الثقافي عبر الانترنت وشبكات الاتصال	298
10	توفر المكتبة على الإعارة التعاونية	298
11	قيام المكتبة بدراسات تنبؤية لاحتياجات المستفيدين و المصادر التي يميلون إليها	299
12	ارتباط المكتبة بشبكة الانترنت	299

واقع المكتبات والخدمات المكتبية من وجهة نظر المرتفقين

تحليل نتائج استمارة المستفيدين /المرتفقين من الخدمات المكتبية بمكتبة كلية الآداب ظهر المهرارز / فاس

أولا : البيانات الشخصية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	جنس المستفيدين من خدمات المكتبة الجامعية	302
2	سن المستفيدين من خدمات المكتبة الجامعية	302
3	الدرجة العلمية للمستفيدين من خدمات المكتبة الجامعية	303
5	الطالب من رواد المكتبة الجامعية؟	303
6	عدد ساعات زيارة المرتفق للمكتبة أسبوعيا	303
7	تمثل المرتفق لمفهوم مكتبة	304
8	مدى اعتماد الطالب / المرتفق على أرصدة المكتبة في إعداد البحوث العلمية	304

ثانيا : الموارد البشرية والثقافة التنظيمية

• الموارد البشرية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	عدد الموظفين الذين التقى بهم المرتفقون بالمكتبة	305
2	مدى كفاية الموارد البشرية المخصصة للمكتبة	305
3	الأهلية العلمية والعملية للموظفين المكتبيين انطلاقا من تعامل المرتفقين معهم	306
4	سبب عدم أهلية المكتبيين حسب المرتفقين	306

• الأنماط السلوكية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	التزام الموظفين بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل ونظمه داخل المكتبة	307
2	التزام الموظفين بساعات العمل المحددة لهم	307
3	اتباع الموظفين الأنماط السلوكية المسهمة في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب	308
4	توفر المكتبة علي آلية للحصول على مقترحات المستفيدين وشكاويهم	308
5	هناك استقبال جيد من طرف المسؤول عن المكتبة للوافدين عليها	308

• الثقافة التنظيمية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تقبل الموظفين لملاحظات المرفقين التي تخدم مصلحة المكتبة وتطورها	309
2	توفر الموظفين على المهارة الكافية والقدرة على التكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة	309
3	توفر الموظفين على الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة	310
4	قيام الموظفين بأداء المهام والواجبات دون إشراف، حيث تتوافر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية	310
5	اهتمام الموظفين بعامل الوقت في إنجاز المهام والواجبات في الفترات الزمنية المحددة	311
6	التزام الموظفين بمواعيد العمل الرسمية المعتمدة	311
7	المكتبة منظمة ومصنفة بشكل جيد	312
8	انسجام الموظفين وتكاملهم كفريق واحد -من وجهة نظر المرفقين -	312
9	مناسبة مواعيد المكتبة للمرفقين	312
10	اقتراح بديل لمواعيد العمل المكتبة الحالية	313

ثالثا : الموارد المادية والبنى التحتية

• الموارد المادية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تضمن مقتنيات المكتبة لمراجع ومواد مكتبية ضمن المقررات الدراسية	313
2	توفير المكتبة للوثائق اللازمة للبحوث إذا تعذر الحصول عليها أول مرة	314
3	أسباب عدم توفير المكتبة للوثائق اللازمة للبحوث إذا تعذر الحصول عليها أول مرة	314
4	تقييم المكتبة من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات	314

• البنى التحتية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تقييم المكتبة من حيث مبناها وبنيتها التحتية	315

2	مدى ملائمة مساحة المكتبة لمهامها ووظائفها	315
3	كفاية عدد قاعات المطالعة لاستيعاب أعداد المرتفقين	316
4	مطابقة مبنى المكتبة للتجهيزات والمواصفات الحديثة	316
5	تغطية تجهيزات المكتبة لاحتياجات المستفيدين	316
6	تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستفيدين شكلا ونوعا	317
7	مستوى البنية التحتية مؤثر في الخدمات المقدمة	317
8	سبب ضعف الخدمة المكتبية	317
9	تقييم المرتفقين لمبنى المكتبة وبنيتها التحتية	318

رابعاً : السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير

الرقم	العنوان	الصفحة
1	حظوة احتياجات المستفيدين واهتماماتهم بالأولوية في مشاريع إدارة المكتبة وتخطيطها	318
2	أسباب عدم جعل احتياجات المستفيدين في قلب مشاريع إدارة المكتبة	319
3	هل سبق أن طلب من المرتفقين إبداء مقترحاتهم قصد تزويد المكتبة بالمواد المكتبية؟	319
4	صيغة هذا الطلب	320
5	اهتمام المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية	320

خامساً : الخدمات والتكنولوجيا الحديثة

• الخدمات

الرقم	العنوان	الصفحة
1	استقبال المكتبي للمرتفقين	320
2	مدى حرص العاملين على حسن استقبال المرتفقين والصبر على خدمتهم وتلبية طلباتهم	321
3	تقديم الخدمة المكتبية بالشكل الصحيح وحسب التوقعات	321
4	وجود عون مكتبي يقوم بخدمة الإرشاد	322
5	تحسن الخدمات المكتبية للوفاء باحتياجات البحث العلمي	322
6	نسبة رضا المرتفقين عن تحسن الخدمات المكتبية	322
7	تقديم مطبوعات للمرتفقين من أجل اقتراح عناوين كتب تدرج ضمن قائمة المشتريات	323
8	اهتمام المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية	323

324	وفر المكتبة على الخدمات المكتبية	9
324	ج1-الاستقبال والتوجيه	
324	ج2-الإحاطة الجارية	
324	ج3-الترجمة العلمية	
324	ج4-النشرة الإخبارية	
325	ج5- التكشيف والتكثيف والاستخلاص	
325	ج6-البث الانتقائي للمعلومات	
325	ج7- الإعلام الببليوغرافي	
325	ج8-الإعارة التعاونية	
325	ج9-التصوير والاستنساخ	
326	ج10-خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة	10
326	وجود الإعارة التعاونية	
327	حصول المرتفقين على المراجع الببليوغرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص	11
327	قيام المكتبيين بدورات تدريبية للمستفيدين قصد إكسابهم التقنيات الخاصة بالخدمات	12
327	قيام المكتبيين بدورات تدريبية للمستفيدين قصد التعرف على مرافق المكتبة ونظمها وخدماتها	13
328	قيام المكتبة بالإعلام الببليوغرافي للمواد الجديدة	14
328	طريقة الإعلام الببليوغرافي	15

• التكنولوجيا الحديثة

الرقم	العنوان	الصفحة
1	اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب	328
2	ارتباط المكتبة بشبكة الانترنت	329
3	وجود نقص في اقبال المستفيدين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية	329
4	انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة سبب نقص إقبال المستفيدين	329
5	التكنولوجيا بديل حقيقي للمكتبة	330
6	توفر المكتبة على فهرس إلكتروني	330
7	إتقان المرتفقين استخدام الفهرس الإلكتروني	330
8	توفر المكتبة على نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الداخلية والخارجية	331
9	وجود ربط مباشر بين المكتبة ومكتبات بعض الجامعات ومراكز البحث العلمي	331

تحليل نتائج استمارة المستفيدين من الخدمات المكتبية بمكتبة كلية سايس/ فاس
أولا : البيانات الشخصية

الرقم	العنوان	الصفحة

332	جنس المستفيدين من خدمات المكتبة الجامعية	1
332	سن المستفيدين من خدمات المكتبة الجامعية	2
333	الدرجة العلمية للمستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية	3
333	هل الطالب من رواد المكتبة الجامعية ؟	5
333	عدد ساعات زيارة المرتفق للمكتبة أسبوعيا	6
334	تمثل المرتفق لمفهوم المكتبة	7
335	مدى اعتماد الطالب / المرتفق على أرصدة المكتبة في إعداد البحوث العلمي	8

ثانيا : المواد البشرية والثقافية التنظيمية

• الموارد البشرية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	عدد الموظفين الذين التقى بهم المرتفقون بالمكتبة	335
2	مدى كفاية الموارد البشرية المخصصة للمكتبة	336
3	الأهلية العلمية والعملية للموظفين المكتبيين انطلاقا من تعامل المرتفقين معهم	336
4	سبب عدم أهلية المكتبيين من وجهة نظر المرتفقين	336

• الأنماط السلوكية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	التزام الموظفين بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل ونظمه داخل المكتبة	337
2	التزام الموظفين بساعات العمل المحددة لهم	337
3	مدى اتباع الموظفين للأنماط السلوكية المسهمة في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب	338
4	توفر المكتبة علي آلية للحصول على مقترحات المستفيدين وشكاويهم	338
5	استقبال المسؤول عن المكتبة للوافدين جيد	339

• الثقافة التنظيمية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تقبل الموظفين ملاحظات المستفيدين التي تخدم مصلحة المكتبة وتطورها	339
2	توفر لدى الموظفين المهارة الكافية والقدرة على التكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة	339
3	توفر الموظفين على الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة .	340
4	قيام الموظفين بأداء المهام والواجبات دون إشراف، حيث تتوافر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية	340
5	اهتمام الموظفين بعامل الوقت في إنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية	341

المحددة		
6	التزام الموظفين بمواعيد العمل الرسمية المعتمدة	341
7	المكتبة منظمة ومصنفة بشكل جيد	341
8	انسجام الموظفين وتكاملهم كفريق واحد من وجهة نظر المرتفقين.	342
9	مناسبة مواعيد عمل المكتبة للمرتفقين	342
10	اقتراح بديل لمواعيد المكتبة الحالية	342

ثالثا : الموارد المادية والبنى التحتية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تضمن مقتنيات المكتبة لمراجع ومواد مكتبية بالمقررات الدراسية	343
2	توفر المكتبة على الوثائق اللازمة للبحوث إذا تعذر الحصول عليها أول مرة	343
3	أسباب عدم توفير المكتبة للوثائق اللازمة إذا تعذر الحصول عليها أو لمرة	343
4	تقييم المكتبة من حيث اقتناء التكنولوجيا الجديدة للمعلومات	344

• البنى التحتية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تقييم المكتبة من حيث بنيتها التحتية	344
2	ملاءمة مساحة المكتبة لمهامها ووظائفها	345
3	كفاية قاعات المطالعة لاستيعاب أعداد المرتفقين	345
4	مطابقة مبنى المكتبة للتجهيزات المواصفات الحديثة	345
5	مطابقة تغطية تجهيزات المكتبة لاحتياجات المستفيدين	346
6	تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستفيدين من حيث الكم والشكل والنوع	346
7	مستوى البنية التحتية مؤثر في الخدمات المقدمة	347
8	سبب ضعف الخدمة في المكتبة	347
9	تقييم المرتفقين لمبنى المكتبة وبنيتها التحتية	347

رابعا : السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير

الرقم	العنوان	الصفحة
1	حظوة احتياجات المستفيدين واهتماماتهم بالأولوية في مشاريع إدارة المكتبة وتخطيطها	348
2	أسباب عدم جعل احتياجات المستفيدين في قلب مشاريع إدارة المكتبة	348
3	هل سبق أن طلب من المرتفقين إبداء اقتراحاتهم قصد تزويد المكتبة بالمواد المكتبية	349
4	صيغة هذا الطلب	349
5	اهتمام المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية	349

خامسا : الخدمات والتكنولوجيا الحديثة

• الخدمات :

الرقم	العنوان	الصفحة
1	استقبال المكتبي للمرتفقين	350
2	حرص العاملين على حسن استقبال المرتفقين والصبر على خدمتهم وتلبية طلباتهم	350
3	تقديم الخدمة المكتبية بالشكل الصحيح وحسب التوقعات	351
4	وجود عون مكتبي يقوم بخدمة الإرشاد	351
5	تحسن الخدمة المكتبية للوفاء باحتياجات البحث العلمي	351
6	نسبة رضا المرتفقين عن تحسين الخدمات المكتبية	352
7	تقديم مطبوعات للمرتفقين من أجل اقتراح عناوين كتب تدرج ضمن قائمة المشتريات	353
8	اهتمام المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية	353
9	توفر المكتبة على خدمات مكتبية	353
	ج 1 : الاستقبال والتوجيه	354
	ج 2 : الإحاطة الجارية	354
	ج 3 : الترجمة العلمية	354
	ج 4 النشر الإخبارية	354
	ج 5 التكشيف والتكثيف والاستخلاص	354
	ج 6 البث الانتقائي للمعلومات	354
	ج 7 الإعلام الببليوغرافي	354
	ج 8 الإعارة التعاونية	355
	ج 9 التصوير والاستنساخ	355
	ج 10 خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة	355
10	تمكن المرتفق من الحصول على المقتنيات الضرورية عن طريق الإعارة التعاونية (وجود الإعارة التعاونية)	356
11	حصول المرتفقين على المراجع الببليوغرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص	356
12	قيام المكتبيين بدورات تدريبية للمستفيدين قصد إكسابهم التقنيات الخاصة بالخدمات	356
13	قيام المكتبيين بدورات تدريبية للمستفيدين قصد التعرف على مرافق المكتبة ونظمها وخدماتها	357
14	قيام المكتبة بالإعلام الببليوغرافي للمواد الجديدة	357
15	طريقة قيام المكتبة بالإعلام الببليوغرافي	357

• التكنولوجيا الحديثة

الرقم	العنوان	الصفحة
1	اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب	358
2	ارتباط المكتبة بشبكة الانترنت	358
3	وجود نقص في إقبال المستفيدين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية	358
4	انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة بسبب نقص إقبال المستفيدين	358
5	التكنولوجيا بديل حقيقي للمكتبة	359
6	توفر المكتبة على فهرس إلكتروني	359
7	إتقان المرتفقين استخدام الفهرس الإلكتروني	359
8	توفر المكتبة على نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الداخلية والخارجية	360
9	وجود ربط مباشر بين المكتبة ومكتبات بعض الجامعات ومراكز البحث العلمي	360

تحليل نتائج استمارة المستفيدين / المرتفقين بكلية الطب والصيدلة فاس
أولا : البيانات الشخصية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	جنس المستفيدين من خدمات المكتبة الجامعية	361
2	سن المستفيدين من خدمات المكتبة الجامعية	361
3	الدرجة العلمية للمستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية	361
5	الطالب من رواد المكتبة الجامعية؟	362
6	عدد ساعات زيارة المرتفق للمكتبة أسبوعيا	362
7	تمثل المرتفق لمفهوم المكتبة	363
8	مدى اعتماد الطالب / المرتفق على أرصدة المكتبة في إعداد البحوث العلمية	364

ثانيا : الموارد البشرية والثقافة التنظيمية

• الموارد البشرية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	عدد الموظفين الذين التقى بهم المرتفقون بالمكتبة	364
2	مدى كفاية الموارد البشرية المخصصة للمكتبة	365
3	الأهلية العلمية والعملية للموظفين المكتبيين انطلاقا من تعامل المرتفقين معهم	365
4	سبب عدم أهلية المكتبيين حسب المرتفقين	365

• الأنماط السلوكية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	التزام الموظفين بالسلوكيات الإيجابية التي تنص عليها قوانين العمل ونظمه داخل المكتبة	366
2	التزام الموظفين بساعات العمل المحددة لهم	366
3	اتباع الموظفين الأنماط السلوكية المسهمة في تحقيق الأداء الوظيفي المطلوب	367

4	توفر المكتبة علي آلية للحصول على مقترحات المستفيدين وشكاويهم	367
5	استقبال المسؤول عن المكتبة للوافدين عليها جيد	367

• الثقافة التنظيمية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تقبل الموظفين للملاحظات المرتفقين التي تخدم مصلحة المكتبة وتطورها	368
2	توفر الموظفين على المهارة الكافية والقدرة على التكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة	368
3	توفر الموظفين على الدافعية المطلوبة من أجل رفع مستوى الأداء والزيادة في جودة الخدمة المقدمة.	369
4	قيام الموظفين بأداء المهام والواجبات دون إشراف، حيث تتوافر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية	369
5	اهتمام الموظفين بعامل الوقت في إنجاز المهام والواجبات في الفترات الزمنية المحددة	369
6	التزام الموظفين بمواعيد العمل الرسمية المعتمدة	370
7	المكتبة منظمة ومصنفة بشكل جيد	370
8	انسجام الموظفين وتكاملهم كفريق واحد -من وجهة نظر المرتفقين -	371
9	مناسبة مواعيد المكتبة للمرتفقين	371
10	اقتراح بديل لمواعيد العمل المكتبة الحالية	371

ثالثا : الموارد المادية والبنى التحتية

• الموارد المادية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تضمن مقتنيات المكتبة لمراجع ومواد مكتبية ضمن المقررات الدراسية	372
2	توفير المكتبة للوثائق اللازمة للبحوث إذا تعذر الحصول عليها أول مرة	372
3	أسباب عدم توفير المكتبة للوثائق اللازمة للبحوث إذا تعذر الحصول عليها أول مرة	272
4	تقييم المكتبة من حيث اقتناء التكنولوجيا	273

• البنى التحتية

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تقييم المكتبة من حيث مبناها وبنيتها التحتية	273
2	مدى ملائمة مساحة المكتبة لمهامها ووظائفها	274
3	كفاية عدد قاعات المطالعة لاستيعاب أعداد المرتفقين	274
4	مطابقة مبنى المكتبة للتجهيزات والمواصفات الحديثة	274
5	تغطية تجهيزات المكتبة لاحتياجات المستفيدين	275

275	تغطية المجموعة المكتبية لاحتياجات المستفيدين شكلا وكما ونوعا	6
275	مستوى البنية التحتية مؤثر في الخدمات المقدمة	7
276	سبب ضعف الخدمة المكتبية	8
376	تقييم المرتفقين لمبنى المكتبة وبنيتها التحتية	9

رابعا : السياسات الإجرائية في التدبير والتسيير

الرقم	العنوان	الصفحة
1	حظوة احتياجات المستفيدين واهتماماتهم بالأولوية في مشاريع إدارة المكتبة وتخطيطها	377
2	أسباب عدم جعل احتياجات المستفيدين في قلب مشاريع إدارة المكتبة	377
3	هل سبق أن طلب من المرتفقين إبداء مقترحاتهم قصد تزويد المكتبة بالمواد المكتبية؟	378
4	صيغة هذا الطلب	378
5	اهتمام المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية	378

خامسا : الخدمات والتكنولوجيا الحديثة

• الخدمات

الرقم	العنوان	الصفحة
1	استقبال المكتبي للمرتفقين	378
2	مدى حرص العاملين على حسن استقبال المرتفقين والصبر على خدمتهم وتلبية طلباتهم	379
3	تقديم الخدمة المكتبية بالشكل الصحيح وحسب التوقعات	379
4	وجود عون مكتبي يقوم بخدمة الإرشاد	380
5	تحسن الخدمات المكتبية للوفاء باحتياجات البحث العلمي	380
6	رضا المرتفقين عن تحسن الخدمات المكتبية	380
7	تقديم مطبوعات للمرتفقين من أجل اقتراح عناوين كتب تدرج ضمن قائمة المشتريات	381
8	اهتمام المكتبة بالتحسين المستمر للخدمات المكتبية	382
9	توفر المكتبة على الخدمات المكتبية	382
	ج1-الاستقبال والتوجيه	382
	ج2-الإحاطة الجارية	383
	ج3-الترجمة العلمية	383
	ج4-النشرة الإخبارية	383
	ج5- التكتيف والتكثيف والاستخلاص	383
	ج6-البث الانتقائي للمعلومات	383

384	ج7- الإعلام البيبليوغرافي	
384	ج8-الإعارة التعاونية	
384	ج9-التصوير والاستنساخ	
384	ج10-خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة	
385	وجود الإعارة التعاونية	10
385	تمكن المرتفق من الحصول على المراجع البيبليوغرافية والمستخلصات والكشافات في مجال التخصص	11
386	قيام المكتبيين بدورات تدريبية للمستفيدين قصد إكسابهم التقنيات الخاصة بالخدمات	12
386	قيام المكتبيين بدورات تدريبية للمستفيدين قصد التعرف على مرافق المكتبة ونظمها وخدماتها	13
386	قيام المكتبة بالإعلام البيبليوغرافي للمواد الجديدة	14
387	طريقة الإعلام البيبليوغرافي	15

• التكنولوجيا الحديثة

الرقم	العنوان	الصفحة
1	اقتناء الكتب الرقمية ووضعها في الحاسوب	387
2	ارتباط المكتبة بشبكة الانترنت	387
3	وجود نقص في اقبال المستفيدين على المكتبة بالمقارنة مع السنوات الماضية	388
4	انتشار وسائل التكنولوجيا الحديثة سبب نقص إقبال المستفيدين	388
5	التكنولوجيا بديل حقيقي للمكتبة	388
6	توفر المكتبة على فهرس إلكتروني	388
7	إتقان المرتفقين استخدام الفهرس الإلكتروني	389
8	مدى توفر المكتبة على نظام اتصال بالمنظمات ودور النشر الداخلية والخارجية	389
9	مدى وجود ربط مباشر بين المكتبة ومكتبات بعض الجامعات ومراكز البحث العلمي	389

فهرس الخطاطات

الرقم	العنوان	الصفحة
1	خطاطة علم المكتبات والمعلومات	111- 112
2	نموذج موتواني في إدارة الجودة الشاملة	166
3	نموذج عبد الفتاح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأجهزة الحكومية	169
4	نموذج الخطيب لإدارة الجودة الشاملة	170
5	نموذج الباحثة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية	430

الفهرس

المقدمة :	1
I-إشكالية البحث :	4
II-فرضيات البحث :	5
III-أهمية البحث :	6
IV-أهداف الموضوع :	7
V-أسباب اختيار الموضوع :	8
VI-منهج البحث :	8
X-الدراسات السابقة	12
XI- تصميم البحث :	15
XII-التحديد الإجرائي لبعض المفاهيم :	16
الباب الأول : الشق النظري للبحث	17
الباب الأول :المكتبات والمعلومات والجودة الشاملة.	18
الفصل الأول : من علم المكتبات إلى علم المعلومات.	22
المبحث الأول : المكتبات : النشأة والتطور والأنواع والوظائف.	23
مقدمة :	23
I. نشأة المكتبات وتطورها:	23
1-مرحلة ما قبل اختراع الكتابة :	23
2-مرحلة اختراع الكتابة وبداية استعمالها	23
3-ظهور أولى المكتبات	24
4-أصل كلمة مكتبة	28
5-مراحل تطور المكتبات العربية والإسلامية	30
II. أنواع المكتبات ووظائفها:	31
1-المكتبات المدرسية :	32

32	2-المكتبات العامة :
33	3-المكتبات الوطنية :
34	4-المكتبات المتخصصة:
35	5-المكتبات الخاصة :
36	6-المكتبات الجامعية:
36	7-المكتبات الالكترونية/الرقمية:
37	7-1-نشأة المكتبة الإلكترونية:
38	7-2-مفهوم المكتبات الإلكترونية:
39	7-3-المكتبة الإلكترونية والمصطلحات القرية:
40	7-4-أهداف المكتبة الإلكترونية:
41	7-5-مبررات وعوامل تبني المكتبة الإلكترونية:
41	7-6-خصائص المكتبة الإلكترونية:
43	7-7-فوائد المكتبة الإلكترونية:
44	7-8-العاملون في المكتبات الإلكترونية:
45	7-9-مراحل التحول نحو مكتبة الكترونية:
46	7-10-الصعوبات التي تواجهها المكتبات الإلكترونية ومقترحات لحلها :
49	7-11-تجارب في المكتبات الالكترونية:
51	المبحث الثاني : تنظيم المكتبات
	مقدمة :
	Erreur ! Signet non défini.
51	1-الفهرسة:
52	1-تعريف الفهرسة:
52	أ-الفهرسة لغة:
52	ب-الفهرسة اصطلاحا :
53	2-أنواع الفهرسة :
53	أ-الفهرسة الوصفية :
53	ب-الفهرسة الموضوعية :
54	3-أشكال ومميزات الفهرس

54	3-1-الفهرس الكتاب :
54	3-2-الفهرس المحزوم :
54	3-3-الفهرس البطاقي :
55	3-4-الفهرس المحوسب :
55	4-أنواع الفهارس
56	5-أنواع بطاقات الفهارس
57	6-عناصر البطاقة :
59	7-علامات الترقيم :
64	II-التصنيف :
64	تمهيد :
64	1-تعريف التصنيف :
64	أ-التصنيف لغة :
64	ب- التصنيف اصطلاحاً :
65	2-التصنيف الفلسفي والتصنيف العملي :
66	3-نظم التصنيف :
66	3-1-تصنيف ديوي -ميلفيل ديوي
68	3-2-التصنيف العشري العالمي
69	3-3-تصنيف مكتبة الكونجرس :
72	3-4-تصنيف رانجاناثان / التصنيف الكولوني
75	●التصنيف المعتمد في كلية الآداب ظهر المهرار فاس
77	III-التكشيف
77	1-تعريف التكشيف
77	أ-التكشيف لغة :
77	ب-التكشيف اصطلاحاً :
78	2-أنواع الكشافات:
80	3-لغات التكشيف :
82	IV-الاستخلاص

1-أهمية المستخلصات	82
2-أنواع المستخلصات :	84
3-مواصفات المستخلص الجيد :	85
4-خطوات إعداد المستخلص	86
5-قنوات بث المستخلصات.....	87
المبحث الثالث : خدمات المكتبات	88
توطئة :	88
I-تعريف الخدمات المكتبية :	90
II-متطلبات الخدمة المكتبة	91
III-أنواع الخدمات المكتبية :	94
1-الاستقبال والتوجيه :	94
2-خدمة تقديم المعلومة :	94
3-التصوير والنسخ :	94
4-الإحاطة الجارية :	94
5-البث الانتقائي للمعلومات :	95
6-إعداد الكشافات والمستخلصات :	95
7-الترجمة العلمية :	96
8-النشرة الإخبارية :	96
9-خدمة تدريب المرفقين :	96
10-خدمة الإعارة :	96
11-الإعلام البيبليوغرافي :	98
12-خدمات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة :	98
13-البيبليوغرافيا :	99
1-تعريف البيبليوغرافيا :	100
2-أغراض البيبليوغرافيا وفوائدها	101
3-كيفية إعداد البيبليوغرافيات	102
4-أنواع البيبليوغرافيا	106

107	1-4-الببليوغرافيا الحصرية النسقية.....
111	خطاطة علم المكتبات والمعلومات.....
113	الفصل الثاني : المكتبات الجامعية
114	المبحث الأول : المكتبات الجامعية مفهومها وأهميتها
114	تمهيد :
114	I-مفهوم المكتبات الجامعية :
117	II-أهمية المكتبات الجامعية :
120	المبحث الثاني : أهداف المكتبات الجامعية ووظائفها
120	تمهيد :
121	I-أهداف المكتبات الجامعية
124	II-وظائف المكتبة الجامعية
126	III-أشكال وأنواع المكتبات الجامعية:
129	المبحث الثالث : تقييم الأداء في المكتبات الجامعية.
129	تمهيد:
130	I-مستويات وأنواع التقييم :
132	II-تقييم المجموعات المكتبية : التركيز على المواد /المجموعات المكتبية.
133	1-الطريقة الانطباعية :
135	2-طريقة المقارنة بقوائم الببليوغرافيات المعيارية :
135	3-التقييم باستخدام الاستشهادات المرجعية :
136	4-التقييم من خلال المقارنة بالمعايير الكمية :
136	5-تقييم حجم المجموعات في المجالات الموضوعية :
137	6-تقييم عمق أو شمول المجموعات :
138	III-تقييم المجموعات المكتبية : التركيز على الإفادة.
140	الفصل الثالث : الجودة الشاملة.
140	مقدمة :
143	المبحث الأول : مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

143	مقدمة:
144	1- مفهوم إدارة الجودة الشاملة
144	1- مفهوم الإدارة:
148	2- مفهوم الجودة:
150	3- الجودة وأبعادها العالمية:
151	4- الجودة وعلاقتها بالإدارة:
152	5- مسيرة الجودة وتطورها:
154	6- الجودة الشاملة:
158	المبحث الثاني : الجودة الشاملة روادها وبعض نماذجها.
158	تمهيد :
158	1- رواد الجودة الشاملة
158	1- آرموند فيغنباوم (Armand Feigenbaum)
159	2- إدوار دمنج (E.Doming)
162	3- فيليب كروسبي (Philip Crosby)
163	4- جوزيف جوران (Joseph Juran)
165	5- إيشيكافا (Ishikawa):
165	6- بيتر سنج (Peter Senge)
166	7- والتر شيوارت (Walter Shewart):
166	II- نماذج إدارة الجودة الشاملة:
166	1- نموذج موتواني و كومار (Motwani Et Kumar):
168	2- نموذج عبد الفتاح نبيل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأجهزة الحكومية.....
170	3- نموذج الخطيب لإدارة الجودة الشاملة:
	المبحث الثالث : الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: أهميتها، متطلبات تطبيقها
173	ومعيقاتها.
173	تمهيد :
175	I- الجودة في المكتبات الجامعية :
176	II- أهمية الجودة في المكتبات الجامعية

176	III-متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات
178	IV-مراحل تطبيق الجودة في المكتبات الجامعية
178	1-التخطيط للجودة :
179	2-تحديد احتياجات المستفيدين:
180	3-تطوير ملامح الخدمة:
180	4-وضع الأهداف :
181	5-التنفيذ:
181	6-التقييم / التقييس
183	V-معيقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
185	VI-معيقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية
187	خاتمة:
188	الباب الثاني: الشق التطبيقي للبحث

الباب الثاني : تطبيق الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية دراسة ميدانية لواقع المكتبات والخدمات المكتبية من وجهة نظر الموظفين والمستفيدين بكليات

189	تابعة لجامعة سيدي محمد بن عبد الله
192	للورقة تعريفية بجامعة سيدي محمد بن عبد الله /فاس
193	1-كلية الآداب والعلوم الإنسانية ظهر المهرارز فاس
194	2-كلية الآداب والعلوم الإنسانية سايس فاس
195	3-كلية الطب والصيدلة

الفصل الأول :واقع المكتبات والخدمات المكتبية من وجهة نظر الموظفين

198	
	المبحث الأول : تحليل نتائج استمارة الموظفين المكتبيين بمكتبة كلية الآداب ظهر
199	المهرارز / فاس
233	خامسا : الخدمات والتكنولوجيا الحديثة
	المبحث الثاني : تحليل نتائج استمارة الموظفين المكتبيين بمكتبة كلية
238	الآداب والعلوم الإنسانية سايس

المبحث الثالث : تحليل نتائج استمارة الموظفين المكتبيين بكلية الطب والصيدلة	270
فاس.....	
الفصل الثاني : واقع المكتبات والخدمات المكتبية من وجهة نظر المرتفقين .	302
.....	
المبحث الأول : تحليل نتائج استمارة المستفيدين/المرتفقين من الخدمات المكتبية	303
بمكتبة كلية الآداب ظهر المهرارز/ فاس.....	
المبحث الثاني : تحليل نتائج استمارة المستفيدين من الخدمات المكتبية بمكتبة	333
كلية سايس/ فاس.....	
المبحث الثالث : تحليل نتائج استمارة المستفيدين/المرتفقين بكلية الطب والصيدلة	362
فاس.....	
الفصل الثالث : خلاصات واستنتاجات مع خطة عمل مقترحة لتطبيق إدارة الجودة	392
الشاملة.....	
المبحث الأول : النتائج المستخلصة من تحليل الاستبيانين.....	393
المبحث الثاني: تمحيص الفرضيات.....	405
المبحث الثالث : الخلاصات والتوصيات مع خطة عمل مقترحة.....	424
I-الخلاصات :.....	424
II-التوصيات :.....	426
III-الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية : نحو رؤية مقترحة.....	427
IV-آفاق الدراسة :.....	432
خاتمة :.....	434
بيبلوغرافية البحث:	438
الملاحق.....	447
فهرس الجداول.....	1
فهرس الخطاطات.....	468