



**قياس جودة الخدمة والأداء المتميز في المكتبات العامة: المكتبة
الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيبازة "آسيا جبار"
انموذجا**

**Measuring the quality of service and outstanding
performance in public libraries: the main library for public
reading in the state of Tipaza "Asia Djebbar" as a model**

إعداد

بلحاج الزين فتحية

Belhaj El-Zein Fathia

باحثة دكتوراه وأستاذة متعاقدة - قسم علم المكتبات والمعلومات /إدارة أنظمة

المعلومات - جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر ٢

أ.د/ محمد عبد الهادي

Prof.Mohamed Abdel Hadi

أستاذ التعليم العالي - قسم علم المكتبات والمعلومات /إدارة أنظمة المعلومات -

جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر

Doi: 10.21608/jinfo.2024.340200

استلام البحث ٢٠٢٣ / ١٠ / ١٤

قبول البحث ٢٠٢٣ / ١١ / ٦

بلحاج الزين، فتحية و عبد الهادي، محمد (٢٠٢٤). قياس جودة الخدمة والأداء المتميز في المكتبات العامة: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيبازة "آسيا جبار" انموذجا. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب ، مصر، ٥ (١٤) ، ١ - ٥٤.

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

قياس جودة الخدمة والأداء المتميز في المكتبات العامة: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيبازة "آسيا جبار" نموذجاً

المستخلص:

أصبحت المعلومات مورداً أساسياً في تقدم المجتمعات، وبالتالي أصبح من الضروري على المكتبات العامة انتهاز أحدث الأساليب وتطبيق أنجع النماذج لإرساء قواعد واسس الخدمات المكتبية وفق أداء متميز من الكفاءة والفعالية بحكم تغطيتها لفئة كبيرة من المستعملين على اختلاف سنهم ومؤهلاتهم وميولهم البحثية والأكاديمية فثقافة الجودة بالمكتبات العامة تستدعي قياس الخدمات المقدمة وفق معايير ومؤشرات الجودة ؛ مع إدراك الأهمية الكبرى التي تحتلها المكتبة العامة ودورها الاجتماعي الريادي في تنمية وتطوير وتكوين مجتمع مثقف، لذا استوجب ضرورة دراسة واقعها وقياس مدى فعالية خدماتها؛ وهذا ما تهدف إليه دراستنا هاته فبناءً على دراستنا الاستطلاعية تم تصميم وتقديم استبانة لمستفيدي المكتبة محل الدراسة بهدف التعرف على مدى الرضا على خدمات المكتبة ومستوى جودتها وما تبرزه. وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج تبين من خلالها ضرورة الاهتمام بتحسين وتطوير أداء المكتبة وذلك بالتطبيق العملي لإدارة الجودة الشاملة وعلى ضوء تلك النتائج وقد وضعت الباحثة بعض المقترحات والتوصيات التي يجب أخذها بعين الاعتبار فهي كفيلة بتطوير مستواها الحالي وتحقيق أدائها الفعال والمتميز لتحقيق أهداف المكتبة العامة المرجوة وفق مقاييس ومؤشرات الجودة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة — المكتبات العامة — جودة الخدمة — الأداء والتميز — قياس جودة خدمات المعلومات — المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "آسيا جبار" تيبازة.

Abstract:

Information has become an essential resource in the progress of societies, and therefore it has become necessary for public libraries to adopt the latest methods and apply the most effective models to establish the rules and foundations of library services. According to a distinguished performance of efficiency and effectiveness. because of their coverage of a wide group of users of different ages, qualifications and research and academic inclinations The culture of quality in public libraries requires Measuring the services provided according to quality standards and indicators , and this is what our study aims at on the basis of a prospective study in which a questionnaire was designed and

submitted to the beneficiaries of the library studied in order to identify the degree of satisfaction with the services of the library and its level of quality and what it highlights. Practical application of total quality management and in the light of these results, the researcher has put forward some proposals and recommendations that must be taken into account, since they are capable of developing its current level and achieving its effective and distinguished performance to achieve the desired goals of the public library according to quality standards and indicators.

Keywords: Total Quality Management - Public Libraries - Quality of Service - Performance and Distinction - Measurement of the Quality of Information Services - The Main Public Reading Library "Asia Djebar" Tipaza.

مقدمة:

إن أهم ما ميز عصرنا الحالي، هو الموجات الإدارية الحديثة والمتتالية، والتي استحوذت على الفكر والممارسات الإدارية، ومازاد انتشاره كان بناءاً على منطق العولمة ولعل أبرز هذه الموجات الحديثة هي إدارة الجودة الشاملة، حيث أضحت الجودة أكبر تحدي لتحقيق النجاح والتفوق خاصة في مجال المنظمات الربحية وكذا الخدماتية؛ وهذا ما أكدته قول جوزيف جوران (J.M.JURAN)

" بقدر ما كان القرن العشرون قرن الإنتاجية، فإن القرن الحادي والعشرين سوف يكون قرن الجودة " ⁽¹⁾

فلقد استجابت العديد من المكتبات العامة لثقافة جودة خدماتها والتي أصبحت من أبرز اهتماماتها لتحقيق التنمية الشاملة في المجتمع، ومالها من الدور الكبير، وهذا ما سنعرضه في دراستنا هاته ووقفنا على الواقع العملي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيبازة من خلال إجراء تقييم موضوعي للعمل المكتبي كقياس لجودة الخدمة والأداء المتميز في ظل المعايير والمؤشرات في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

إشكالية الدراسة:

نظرا لما يحمله موضوع قياس جودة الخدمة والأداء في المكتبات العامة من أهمية وجدوى تطبيق هذا الأسلوب الإداري من عدمه، دفع بنا لتسليط الضوء على واقع أداء المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "آسيا جبار" فتلخصت إشكالية بحثنا في طرح سؤالنا الرئيسي والمتمثل في:



- ✓ هل المكتبة محل دراستنا تعتمد على تدابير الجودة في أدائها لأعمالها؟ وماذا تعني إدارة الجودة الشاملة بالنسبة لها؟
وخدمة لإشكالية بحثنا لنا بالإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:
- ✓ هل تسعى المكتبة محل الدراسة لقياس جودة خدماتها وفق المعايير والمؤشرات الخاصة بمجال المكتبات ومراكز المعلومات؟
- ✓ هل تتمتع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة بمواصفات ومعايير إدارة الجودة الشاملة؟
وخدمة لإشكالية بحثنا، لنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:
- ✓ ماذا تمثل الجودة بالنسبة لموظفي المكتبة وماهي طرق تقييم أدائها؟
- ✓ ماهي استراتيجيات الخدمة المكتبية المتميزة في نظر موظفي المكتبة؟
- فرضيات الدراسة: فقد قامت الباحثة بصياغة الفرضية العامة كحل مؤقت وفق متغيرات الدراسة وعليه فقد تمثلت في:
- انتهاج المكتبة محل الدراسة لميكانيزمات وآليات مبادئ الإدارة الحديثة لتطوير وتجويد خدماتها والتي تنطوي تحت مبدأ إدارة الجودة الشاملة وتميز الأداء الخدماتي.
- عدم بني المكتبة لسياسة تقييمية واضحة وفق المقاييس والمعايير العلمية والموضوعية.
- أهمية الدراسة: فتنجلى أهمية دراستنا هاته في عناصر عدة، يمكن حصرها فيمايلي:
- ✓ إدراك أهمية المكتبات العامة ومدى ارتباطها الوطيد بالخدمة المعلوماتية للفئة الأكثر ميولا للمطالعة والبحث العلمي، والمجتمع على اتساعه وما يعكسه الخدمات المكتبية من تفاعل إيجابي للخدمة التعليمية والبحثية على حدا سواء وهذا ما يمثل مطلبا حضاريا في عصرنا هذا.
- ✓ ضف إلى أن موضوع إدارة الجودة الشاملة، وتحديد ثقافة الجودة والتي تعتبر فلسفة حديثة لإدارة المكتبات على اختلاف انماطها ومنها المكتبات العمومية التي تعكس الصورة الحقيقية لتنمية وتطوير وإثراء الجانب العلمي للمجتمع.
- ✓ إتباع وتطبيق سياسة الدولة في تنمية وإثراء ثقافة وإلزامية تبنيتها لأساليب ومناهج الأداء المتميز وفق معايير ومؤشرات إدارة الجودة الشاملة خاصة في مجال المكتبات والمعلومات.
- ✓ التأكيد على ثقافة الجودة والإلزامية تطبيقها على خدمات المكتبات العامة لتحقيق الاستمرارية وفق الأداء المتميز والكفاية المنشودة لتحقيق متطلبات المستفيدين وتقويم مدى رضاهم من عدمه لتفعيل آليات أخرى كإدارة التغيير لتبني مبدأ الجودة الخدماتية.

✓ توضيح استعدادات المكتبات المطالعة العمومية عامة ومكتبة المطالعة العمومية الرئيسية آسيا جبار، والتي هي محل دراستنا وما تسعى إليه هذه الأخيرة من خلال تبنيها لبرامج إدارة الجودة الشاملة، ومن ثمة تكوين نظرة موسعة حول كيفية الاستفادة المثلى من الأساليب والبرامج الإدارية الحديثة وفق المعطيات والإمكانات المتوفرة.

أهداف الدراسة: تهدف دراستنا هاته إلى:

✓ تشخيص الواقع العملي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "آسيا جبار" وفق أسس ومعايير التقييم، والتأكد من مدى وضوح رؤية ثقافة الجودة.

✓ الهدف من التقييم في ظل المعايير لا يقتصر على إعطاء قيمة في تقرير سنوي إنما يتجاوز أهميته في خلق نظام فاعل أساسه الدقة والموضوعية.

✓ الدراية بثقافة الجودة والمعرفة والتميز وتطبيق فلسفتها وآليات تنفيذها في إدارة المكتبات خاصة العامة منها، وإتباع استراتيجية تكاملية لضمان جودة الأداء والتميز في تقديم الخدمة.

✓ الإلمام بمهارات موظفي المكتبة محل الدراسة والسعي لتحسين وتطوير بيئة العمل والارتقاء بمخرجاتها.

منهجية البحث:

بالنظر لطبيعة دراستنا هاته وتبعاً للإشكالية والفرضيات المطروحة ، فلقد اعتمدنا في دراستنا هاته على المنهج الوصفي الذي يتناسب مع طبيعة البحث ومتطلباته من خلال الوقوف على الواقع العملي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "آسيا جبار" لولاية تيبازة ومختلف خدماتها وطرق تقييمها ، فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل إحصائيات ماتم التوصل إليه من إجابات كوجهة نظر موظفي المكتبة ، فتتويها لأهمية دراستنا هاته ووضعها في إطارها الصحيح وخدمة لبحثنا بكل موضوعية ، فقد استخدمنا استمارة الاستبانة مع الوقوف الفعلي على الواقع العملي للمكتبة والاعتماد على الملاحظة بغرض جمع أكبر قدر من المعلومات ، بعد تحديد محاورها بعد أن شملت محاور أساسية في العملية التقييمية لجودة الخدمة والتميز فضمت أسئلة مبسطة في محورين المحور الأول خصص للتأطير والمؤهلات العلمية وكذا تخصصها وضم (ثلاث أسئلة) في حين أن المحور الثاني فقد ركز على مبادئ وأسس العمل المكتبي الممنهج وقد ضم (تسعة أسئلة) ، بعد أن ضبطت عينة دراستنا هاته بنسبة ٤٨ موظف من طاقمها الإداري والفني (الذين يمتلكون القدرة على الأداء الخدماتي وفق ثقافة الأداء والتميز والجودة) .

١. الإطار المفاهيمي للجودة:

مفهوم الجودة في الإسلام:

يعتبر الفكر الإداري الإسلامي السباق لإقامة نظام الجودة والبحث عن الدقة والإتقان في الأعمال وضبط مختلف التعاملات بين أفراد المجتمع وتوليه لرقابة الأعمال والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بهدف الارتقاء بأخلاقيات التعامل الاجتماعي، فيرتبط مفهوم الجودة في الإسلام بمفهومى الإتقان والإحسان بحيث يمكن التمييز بين المفاهيم من خلال معنى:

لفظ " الجودة " والذي يعود لكلمة في قاموس لسان العرب لأصلها "جود" والجيد نقيض الرديء و " جاد الشيء جودة أو جودة " أي صار جيداً، ويقال هذا الشيء جيد بين الجودة والجودة، وقد جاد جودة وأجاد: أتى بالجيد من القول أو الفعل. (١)

فثمة علاقة بين مفهوم ومبادئ الجودة الشاملة كفلسفة إدارية حديثة، ومفهوم الإدارة في المنظور الإسلامي لذا سنستدرج بعض وأهم المفاهيم ذات العلاقة:

❖ **القدوة:** فالقدوة في المفهوم الإسلامي هي النموذج الذي يقتدى به من أقوال وأفعال، فهي أساس للتغيير الإيجابي، والذي يتماشى ومتطلبات القيادة المناسبة التي تتبناها إدارة الجودة الشاملة في تطبيق مفاهيمها.

❖ **الإتقان:** وهو مأخوذ من أتقن الشيء، أي أحكمه فالإتقان هو الإحكام للأشياء ويقول الله عز وجل: [صنع الله الذي أتقن كل شيء]

" النمل: ٨٨"، والإتقان له معنى أوسع من الجيد والجودة وهذا ما حدث عليه إسلامنا الحنيف لقوله صل الله عليه وسلم: [إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه].

❖ **الإحسان:** فنجد أن كلمة الإحسان مشتقة من الفعل أحسن، والإحسان هو الحسن من قول وعمل يقوم به المسلم؛ لقوله تعالى: [الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملاً] "سورة الملك ٢"

وهذا ما يفسر لنا مفهوم التحسين المستمر الذي تتبناه إدارة الجودة الشاملة ، وعلى نحو آخر فإن مفهوم الإحسان كما ورد في حديث رسول (صلى) مع جبريل عليه السلام في حديث لعمر رضي الله عنه قال : عندما سأل رجل الرسول (صلى) عن الإسلام فأجابه ثم سألته عن الإيمان فأجابه ، ليسأله بعدها عن الإحسان فقال رسول (صلى) : " الإحسان أن تعبد الله كأنك تراه ، فإن لم تكن تراه فإنه يراك "، لنذكر معنى الرقابة الداخلية ، فالإسلام ينمي في الفرد المسلم نظام الرقابة الذاتية وهذا ما يفسر معايير الجودة في مفهومها المعاصر .

❖ **مفهوم العمل الجماعي:** فإسلامنا حثنا على التعاون والأداء الجماعي لتوطيد العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد لقوله تعالى: [وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان] "سورة المائدة 3".

مما لا شك فيه هو تماشي هذا المبدأ مع مبدأ مشاركة العاملين في إدارة الجودة الشاملة، وضرورة العمل بروح الفريق.

❖ الشورى: لقوله تعالى: " وأمرهم شورى بينهم " الشورى ٣٨. لقد دعي الدين الإسلامي إلى التزام المجتمع الإسلامي بمبدأ الشورى في جميع قراراته، فإن فضل القرارات الجماعية كما أكدتها النظم الإدارية الحديثة كنظام الإدارة بالأهداف، والإدارة بالمشاركة فمبدأ الشورى في الإسلام يتناسب مع مبدأ التشاور المتمثل في جلسات العصف الذهني، فهو أسلوب من أساليب تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وغير ذلك من مفاهيم الفكر الإسلامي من الإتقان، المطابقة، الوقت والتي تتوافق مع مبادئ الجودة. (٣) أما لفظ الجودة اصطلاحاً فيعني:

فمفهوم الجودة اصطلاحاً Quality هي الكلمة اللاتينية Qualitas ، والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة .

فقد عرفت الجمعية الأمريكية للجودة American Society for Quality "ASQ" الجودة بأنها: "السمات والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تطابق قدرتها على الوفاء بالمطلوب منها، وبالحاجات الضمنية "

" فالجودة هي درجة تلبية مجموعة من الخصائص للمتطلبات ISO 9000: 2000 وقد تكون المتطلبات مذكورة صراحة أو ضمناً، كما قد تكون اختيارية أو إلزامية (٤) "

كما عرفت المنظمة العالمية للتقنين الآيزو بأنها: " الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً " (٥)

إن مشكل التعدد والتباين في التعريفات التي أوردها الباحثين والمهتمين بمجال الجودة، جعلها تأخذ أبعاداً مختلفة تشتمل على مفاهيم اجتماعية وإدارية وسلوكية، استناداً للموضوع الذي ذكرت فيه "ولكلمة الجودة معنيين مترابطين، هما المعنى الواقعي والمعنى الحسي فالجودة بمعناها الأول هو التزام المؤسسة بتطبيق مؤشرات واقعية وحقيقية اعتماداً على معايير ومقاييس محددة، أما بمعناها الحسي فهي مراعاة أحاسيس ومشاعر متلقي الخدمة ومدى الرضا والقناعة بمستوى الكفاءة الخدمية " (٦)

٢. ثقافة الجودة وعلاقتها بالمنظمات: ظهر مفهوم الجودة وثقافتها في أوروبا خلال القرن الثامن عشر، بهدف عملية الاستصلاح أو تحسين المستوى، وتطور المفهوم ليصبح معناه تحسين المهارات الفردية للإنسان من خلال التعليم والتربية خلال القرن التاسع عشر، ليتم بعد ذلك استخدام المصطلح كمرادف لمصطلح الحضارة، فبحلول القرن العشرين أصبح المفهوم يعني بالظواهر البشرية ، وبعد الحرب العالمية الثانية

تبلور الاهتمام بهذا المفهوم في مجالات مختلفة ، مثل العلوم الاجتماعية ، علم النفس التنظيمي، علوم الإدارة ... وقد حظي هذا المفهوم بتعاريف عديدة منها:

- **الثقافة** وهي لغة التقويم والتهديب والتعليم، تقويم القوى العقلية على طريقة متوازنة، تهذيب الشخصية الإنسانية إلى أقصى درجات الكمال الممكنة.
- **الثقافة** هي طريقة حياة الناس، وهي مجموعة سلوكياتهم، اتجاهاتهم، عاداتهم، تقاليدهم وآثارهم المختلفة.
- **الثقافة** هي مجموعة من القيم، الأفكار والاتجاهات، الرموز المعبرة والمتوارثة من جيل لآخر والتي تعتبر مؤسسة لقواعد الاتصال الاجتماعي.

فمن خصائص الثقافة: أنها عملية إنسانية ليست فطرية بل مكتسبة، متغيرة عبر الزمن، قابلة للتوارث ...

فثقافة الجودة هي مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة، والتي يتم تعلمها بشكل مشترك لتطوير قدرة المنظمات على مجابهة ظروف البيئة الخارجية وكذا البيئة الداخلية، إذ تبرز ثقافة الجودة أهم أنماط وقيم وعادات والسلوكيات الإنسانية والتي يمكن التمييز بين نوعين أساسيين منها وهما: **ثقافة الجودة السلبية** وهي تقوم أساساً على عادات وقيم ومعتقدات وأنماط وسلوكيات سلبية.

أما عن ثقافة **الجودة الإيجابية** فهي تنشأ من خلال القيام بخطوات غير عادية بهدف إرضاء العملاء. (٧)

فمن منطلق ماتم ذكره فثقافة الجودة تعبر عن مدى توسع عناصر ومفاهيم جودة الأداء على مستوى مختلف وحدات المنظمة والتي تؤثر على أداء المؤسسة مما ينتج عنه الالتزام المستمر بالجودة والتحسين المستمر والفعال للأداء، فهي بذلك تضمن للمؤسسة الخصائص التالية: **التوجه بالعميل، أي التركيز على فهم رغباته وحاجاته وتوقعاته.**

- تشجيع العاملين بالمنظمات على الإبداع والابتكار.
 - العمل في بيئة مرنة تسعى للاستثمار الأمثل لمواردها البشرية.
٣. **الأبعاد الاستراتيجية لجودة الخدمة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات:** إذ يمكن التركيز على أهم الأبعاد والتي نحصرها فيما يلي:
- ✓ **مدى موافقة الخدمة المعلوماتية للجودة الشاملة:** تعني مدى مساهمة الخدمة المعلوماتية المقدمة للجودة الشاملة مع الاستمرارية
 - ✓ **وقت الاستجابة:** وهي سرعة التجاوب وتقديم الخدمة المعلوماتية في المواعيد المحددة من قبل العميل المستفيد.
 - ✓ **الاطمئنان:** وهي درجة توافر المهارات البشرية المهنية اللازمة لتحقيق المضمون الذاتي لجودة الخدمة المعلوماتية مثل المهارة والمعرفة المطلوبة.

✓ **مطابقة الخدمة المعلوماتية لمتطلبات العميل المستفيد:** فالخدمة المعلوماتية تعتمد على تلبية احتياجات العملاء، لذا يجب أن تكون ملائمة لاستعمال المستفيد.

✓ **التفهم والتعاطف:** وهي المهارات السلوكية اللازمة في التعامل مع العميل المستفيد لتحقيق الانسجام والتفاعل عند تقديم الخدمة المعلوماتية.

✓ **الاتصالات:** وهي القدرة على الإصغاء إلى العميل وقبول رد فعله.

✓ **التفهم والإدراك:** وهي درجة استعداد العاملين في مجال الخدمة المعلوماتية والتدريب على كيفية معرفة وفهم العميل وتحديد احتياجاته بدقة.

✓ **مستوى التصميم الفني للمطبوعات والنماذج الخاصة بالخدمة المعلوماتية.**

✓ **الأدوات:** وهي جميع الأدوات المادية اللازمة لأداء الخدمة المعلوماتية.

✓ **الثقة في أداء الخدمة المعلوماتية:** وهي درجة ثقة العميل في العاملين المختصين فيما يتعلق بمقدرتهم على تقديم الخدمة المعلوماتية بالجودة العالية وبشكل دقيق وثابت.

✓ **تصميم الجو المادي المحيط بالخدمة المعلوماتية:** وهي تشمل تصميم المبنى ومركز الوثائق وقاعة خدمة العملاء كما يشمل كذلك تجهيزاتها المادية والأساسية السليمة مثل: الأثاث والديكور والألوان والتهوية والإضاءة والأمن والسلامة وغيرها^(١٨)

٤. مفهوم جودة الخدمة المعلوماتية:

إن تقديم خدمات المعلومات بفعالية ونجاح يكون أساسه عناصر مادية وبشرية عدة تتكامل مع بعضها البعض ومن أبرزها:

➤ مصادر معلومات جيدة ومتنوعة تتفق مع احتياجات المستفيدين.

➤ تنظيم المعلومات على نحو يسمح بالتعرف عليها وبتيسر الوصول إليها عند الحاجة من خلال نظم استرجاع ملائمة من فهراس وكشافات ...

➤ أخصائي معلومات أكفاء ومؤهلين.^(١٩)

٥. عناصر جودة الخدمة المعلوماتية:

فالخدمة المعلوماتية قد تكون أحيانا بصورة غير ملموسة، وتقدم للعميل المستفيد بشكل مباشر أو غير مباشر، كما تؤدي المهارات المهنية والشخصية للعاملين في مجال إدارة المعلومات دورا مهما في تحديد جودة الخدمة المعلوماتية المقدمة؛ فعناصر الجودة الشاملة في الخدمة المعلوماتية تنقسم إلى ثلاث عناصر رئيسية يتفاعل بعضها مع بعض لتمثل في النهاية درجة تقييم العميل لمستوى الجودة الشاملة الفعلية في الخدمة المعلوماتية وهي:

➤ **عنصر الجودة الفنية (العنصر الإجرائي):** وهو قدرة الخدمة المعلوماتية على أداء ما يجب أدائه للتناسب مع الاستخدام الفني ويتم تحديد الخصائص الفنية للخدمة المعلوماتية بواسطة العاملين المختصين استنادا إلى احتياجات العملاء.

➤ **عنصر الجودة غير الفنية (العنصر البشري):** وتعتبر الجودة غير الفنية الأساس في تقديم الجودة الفنية، فعنصر الجودة غير الفنية يعتمد على أداء العاملين المختصين، كما يؤثر على كيفية أداء العاملين وبدرجة كبيرة على تقييم العميل لدرجة الجودة المقدمة.

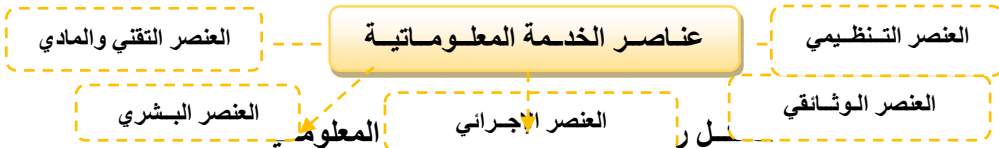
➤ **عنصر بيئة الخدمة المعلوماتية:** وهي البيئة المادية المرتبطة بتقديم الخدمة المعلوماتية، والتي تؤثر بدرجة كبيرة على درجة تقدير العميل المستفيد لتحقيق الجودة الشاملة في الخدمة المعلوماتية.

بالإضافة إلى العناصر السابقة يرى جل الباحثين حتمية إضافة العناصر التالية:

➤ **العنصر التنظيمي:** ويعني بناء نظام شامل ومتكامل يحدد وبدقة متناهية الهيكل التنظيمي والمسؤوليات والإجراءات والعمليات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة في الخدمة المعلوماتية، مع الالتزام بتوفير كافة الموارد المادية والبشرية والتقنية اللازمة.

➤ **العنصر الوثائقي:** وهو عملية توثيق مشروع الجودة الشاملة في إدارة المعلومات مع حفظ جميع الوثائق اللازمة ذات العلاقة.

➤ **العنصر التقني:** وهو عملية استخدام التقنيات الحديثة وفق قواعد إدارية وتنظيمية مقننة لتقديم الخدمة المعلوماتية بجودة شاملة للعميل.^(١٠)



٦. قياس جودة الخدمة والأداء المكتبي المتميز في ظل المعايير والمؤشرات:
تعريف جودة الخدمة:

فقد عرفها ابن المنظور في كتابه لسان العرب على أنها " تلك الخدمة التي تشمل جودة البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة والتي تضمن الجودة العالية مع مراعاة الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم المنتجات أو الخدمات، بالإضافة إلى الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة وهو كيف يتفاعل مع العملاء؟^(١١)

٧. **معايير جودة الخدمة:**

يرجع الفضل في تطوير واستخدام مقياس جودة الخدمة إلى باراشورمان وزملائه الباحثين الذين قاموا بتطبيقها على جودة الخدمة باستخدام ردود فعل متلقي الخدمة في المتاجر، والتي أوضحت معايير الجودة من وجهة نظر العميل والتي تمثلت في:
❖ **الاعتمادية:**

وتعني قدرة مقدم الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه من حيث الالتزام بالوقت أو بمعنى آخر هو مدى ثبات الأداء بمرور الوقت وتقديم الخدمة للعميل بمنتهى الدقة.

❖ إمكانية الوصول:

وتعني توفر الخدمة في المكان والزمان اللذين يريد هما العميل كمنااسبة ساعات العمل وسهولة الوصول.

❖ الأمان:

وهو من أهم المعايير إذ يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها والسلامة من الأخطار الجسمية والأمن المالي والسرية في التعاملات.

❖ المصادقية:

وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها المنظمة لعملائها مما ينتج عنه الثقة المطلقة بمقدم الخدمة والاعتماد عليه والتسليم الكامل له، وهل مقدم الخدمة أهل للثقة ويلتزم بوعوده؟

❖ تفهم حاجات العملاء:

ويشير هذا المعيار إلى مدى فهم رغبات العميل واحتياجاته وطلباته، وتعديل الخدمة وفق رغباته وأذواقه.

❖ الاستجابة:

وهي القدرة على التعامل مع متطلبات وشكاوى العملاء بسرعة وكفاءة عالية خاصة عند ظهور بعض المشاكل والعراقيل.

❖ المظهر أو الجوانب الملموسة:

ويشير هذا المعيار إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة مثل المعدات ومظهر الأفراد مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال وكذا المباني وما تشمله من الأجهزة، الديكور، الإضاءة، قاعات الاستقبال.

❖ الكفاءة:

وتعني امتلاك العاملين عند تقديم الخدمة المهارات والمعرفة والمعلومات الضرورية لتأدية الخدمة بكفاءة.

❖ الاتصالات:

وهو الاتصال الدائم بالعملاء لتعريفهم بالخدمة، وتقديم المعلومات التفصيلية عند وجود أي تأخير في تقديمها مع شرح خصائصها.

❖ الطاقة واللياقة:

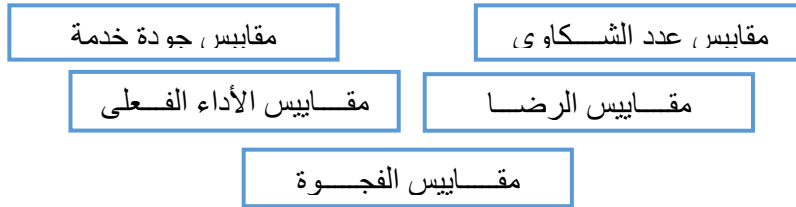
وتعني توفر جل مواصفات الاحترام والمودة والصداقة والعلاقات الجيدة مع العملاء. (١٢)

٨. قياس جودة الخدمات:



تحتاج المؤسسات الخدمية إلى إدارة محكمة تعتمد على فعالية الأنشطة والعمليات اللازمة لتحقيق أهدافها وإدراك ما إذا وجد تباين بين النتائج المستهدفة والنتائج التي حققت فعلا، ومقارنة المحقق بالمستهدف على أساس المعايير المحددة مسبقا، فالقياس هو الوجه الثاني لعملية المعايرة إذ أن نجاح أو تحويل أي منظمة من العمل في بيئة غير معيارية إلى العمل في بيئة معيارية وتفادي العمل العشوائي سيضمن لنا التحويل من الفشل إلى النجاح.

فمن الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات من منظور العميل هي:



الشكل رقم (٢) / من اجتهاد الباحثة

غير أن الدراسات أشارت إلى نموذجين أساسيين يتمتعان بقبول واسع في مجال قياس مستوى جودة الخدمة وهما:

النموذج الأول: نموذج Carmin & Taylor المعروف بمقياس أداء الخدمة **Servperf**

النموذج الثاني: نموذج Parasurman المعروف بمقياس الفجوة **Servqual**

١.٨ مقياس أداء الخدمة **Servperf**:

يعتمد هذا المقياس على قياس جودة الخدمة، من خلال قياس إدراك العميل واتجاهاته نحو الاداء الفعلي للخدمة المقدمة له، ويرتكز على الأبعاد الخمسة المستخدمة في مقياس **Servqual** لكنه لا يهتم بقياس الجودة المدركة أي المحققة فعلا دون الجودة المتوقعة فيمكن التعبير عنها بمعادلة: **جودة الخدمة = الأداء الفعلي**. فبرغم تعدد طرق قياس الجودة وظهور محاولات عدة في هذا المجال، إلا أن الجميع يتفق حول أهداف ومبررات هذا القياس والمتمثلة في:

- التعرف على مستوى جودة الخدمات قبل وبعد إحداث التطورات فيها.
- التوصل إلى معايير واضحة لضبط الجودة.
- تحديد وتشخيص المشكلات التي تعوق تحقيق مستويات مرتفعة من الجودة.

٢.٨ مقياس الفجوة:

بعدما قام باراشورمان بدراسة استطلاعية واسعة سنة ١٩٨٦، شملت مجالات خدمية متعددة معتمدا على فجوة الخدمة **Service Gap** حيث تمكن من تقديم مقياس عام سمي **Servqual** حيث تضمن ٢٢ عنصرا موزعا على خمسة أبعاد أساسية هي:

الجوانب الملموسة للخدمة، الاعتمادية، الاستجابة السريعة، الثقة في التعامل، والتعاطف فيعتمد هذا النموذج في قياسه لجودة الخدمة على المقارنة بين ما يدركه العملاء من الخدمة المتلقاة وتوقعاتهم المسبقة عن الخدمة إذ يمكن التعبير عنها: **الجودة هي: مستوى ما يتوقعه المستفيد من الخدمة = مستوى الخدمة التي يتلقاها فعلا.**

جودة الخدمة هي: الخدمة كما أدت أو قدمت فعلا = توقعات المستفيد.

المقياس الحقيقي للجودة هو: الإدراك - التوقعات.

وفقا لهذا المقياس توجد خمس فجوات:

- الفجوة بين توقعات العميل وإدراك الإدارة لتلك التوقعات.
- الفجوة بين إدراك الإدارة لتوقعات العميل والمواصفات الفعلية المحددة للجودة.
- الفجوة بين المواصفات المحددة وأداء الخدمة بالفعل في الواقع العملي.
- الفجوة بين مستوى الخدمة المقدمة بالفعل وبين الوعود التي تقدمها المنظمة.
- الفجوة بين إدراك العملاء لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاتهم اتجاه جودة هذه الخدمة. (١٣)

٣.٨ مقياس Libqual

فنتيجة لأوجه القصور في سيرف كوال، قامت جمعية المكتبات البحثية ARL بالتعاون مع جامعة تكساس (TAMU) ، بتطوير واختبار ثم تنقيح SERVQUAL كأداة معيارية لتقييم جودة خدمات المكتبات فنتج عن ذلك إصدار النسخة الأولى من ليب كوال بلس + Libqual والتي تم إطلاقها في عام ٢٠٠٠ كمشروع تجريبي لتقييم جودة الخدمات بشكل مقارن بين ثلاث عشرة مكتبة.

فقد عرف هذا المعيار على أنه: " مجموعة من الخدمات صممت من قبل جمعية المكتبات البحثية ARL لتمكين المكتبات من تحرى وتتبع آراء ووجهات نظر المستفيدين إزاء جودة ما تقدمه كل منها من خدمات، ومن ثم فهمها واتخاذ التدابير اللازمة للارتفاع بتلك الجودة وتحسينها" هذا وقد أضاف قاموس ODLIS على التعريف السابق أنه " يتضمن استبيان دقيق ومحكم يجري عبر الأنترنت بعد الحصول على تدريب مكثف للمكتبات الراغبة في تطبيقه، مما يمكنها من تقييم وتطوير خدماتها، وتسويقها "

فتمثلت أهداف Libqual فيما يلي:

- ✓ تعزيز ثقافة التميز عند تقديم الخدمات المكتبية.
- ✓ مساعدة المكتبات على فهم آراء وانطباعات المستفيدين عن جودة الخدمات التي تقدمها.
- ✓ تجميع وتحليل آراء وانطباعات وتقييم المستفيدين بشكل دوري منتظم.

- ✓ توفير معلومات مقارنة من جانب المكتبات المنافسة، يمكن أن تستفيد منها المكتبة في عملية التقييم.
- ✓ الوقوف على أفضل الممارسات في تقديم الخدمات المكتبية.
- ✓ تحسين مهارات التحليل لدى العاملين في المكتبة بما يخدم تفسير البيانات التي يتم تجميعها.

لتكون المزاي التي اتسم بها هذا المعيار هي:

- أنه بمثابة أداة للتقييم متاحة للمستفيدين عبر الأنترنت على مدار اليوم أيا كان مكان وجودهم.
- أنه بمثابة أداة معيارية للتقييم تدعم كثير من الأهداف التي تسعى المكتبة لتحقيقها.
- توفر على المكتبات مشقة وتكلفة إعداد أداة تقييم خاصة بها، قد لا تكون بالدقة والشمول اللازمين.
- يسمح بتضمين النصوص والصور والصوت في الاستجابات المرسلة.
- يتيح نقل إلكتروني مباشر ودقيق للبيانات الكمية والنوعية.
- يمكن المكتبة من التعرف على الخدمات التي تحظى باهتمام مجتمع المستفيدين، ومن ثم دعمها والارتقاء بها. (١٤)

٩. ماهية إدارة الأداء المتميز:

- الأداء هو الترجمة اللغوية للكلمة الإنجليزية **Performance** والذي يمكن إعطاؤه المعاني التالية:
- الأداء هو عبارة عن النجاح أو دالة للتمثيل الناجح، فتتغير هذه الدالة بتغير المنظمات أو العاملين فيها.
 - الأداء هو فعل **Action** يمثل مجموعة من المراحل والعمليات **Processus** وليس النتيجة التي تظهر في وقت من الزمن. (١٥)
 - الأداء يشمل الكفاءة والفعالية، فهو يمثل العلاقة بين النتيجة والجهد المبذول (١٦)
 - أما **Bartoli** فقد عرف الأداء من خلال العلاقة بين العناصر الثلاث كما هو ممثل: (١٧)



الموازنة

الشكل رقم (02) مثلث الأداء

المصدر: قورين، حاج قويدر. نظام مراقبة التسيير في المؤسسات الاقتصادية ودوره في تحسين الأداء

إن إدارة الأداء المتميز هو " أسلوب من أساليب الإدارة يعتمد على الاتصال المباشر بين الرئيس والمروؤوس أو بين المدير وتابعيه، ويتضمن وضع الأهداف والقيام بعملية تقييم مستمرة من الرئيس إلى المروؤوس، أو من المروؤوس إلى الرئيس حيث يساعد نظام إدارة التميز على تحقيق الأداء الفعال، والعمل ببراعة وبسهولة لتحقيق الأهداف المنشودة ".

حيث تقوم إدارة الأداء المتميز على ثلاث عناصر رئيسية:

➤ فهم ووضع الأهداف والتوقعات لقياس الأداء.

➤ القيام بعملية مستمرة من التقييم.

➤ تحسين وتطوير الأداء.

فهذا يمكن تعريف إدارة الأداء المتميز بأنها " الجهود الهادفة من قبل المنظمات والمؤسسات والوزارات والشركات المختلفة لتخطيط وتنظيم وتوجيه الأداء الفردي والجماعي ووضع معايير ومقاييس واضحة ومقبولة كهدف يسعى الجميع لقبولها " (١٨)

١٠. مراحل إدارة الأداء المتميز: وتضم أربعة مراحل أساسية:

١.١. تخطيط الأداء

بتحديد الأهداف، وتحليل الأداء الحالي وتحليل أسباب سوء الأداء قبل وصف الحلول وتوفير الشروط معينة في المدير حتى يستطيع القيام بالتحليل الناجح، مع تحديد الأداء المطلوب.

٢.١. تنظيم الأداء:

وذلك بمعرفة المسؤوليات والمهام، وفتح قنوات الاتصال والعمل باللوائح والقوانين.

٣.١. توجيه الأداء:

عن طريق تبسيط الإجراءات، والإرشاد وتصحيح الأخطاء وملاحظة التقدم ومراجعة التغذية العكسية.

٤.١. تقييم الأداء:

كشف الانحرافات والنقائص في الأداء، معرفة المهارات المتوفرة والمستهدفة، تحقيق العدالة والرضا، وتحديد بيانات اتخاذ القرارات المرتبطة بالأفراد، ومراقبة وتوثيق الأداء ومكافأة السلوك الإيجابي للتقدم نحو الهدف حتى الوصول إلى تحسين أداء الأفراد والمنظمة. (١٩)

١١. أهمية قياس الأداء:

إن السياسة الجديدة التي تبنتها جل المكتبات بأنواعها، وعلى رأسها المكتبات العامة وهي استراتيجية الجودة في تقديم خدماتها ونشر هذه الثقافة بين العاملين في المنظمة وتبني مبدأ التطوير المستمر وذلك بالاعتماد على قياس أدائها وفق معايير

ومؤشرات عالمية أو عربية، فمن خلال المحاضرة التي قدمت في مؤتمر جمعية المكتبات المتخصصة بأبو ظبي في ١٧ مارس ٢٠١٥ الباحثان: الأستاذ الدكتور عماد أبو العيد والدكتور جاسم جرجيس " رحمه الله وطيب ثراه " بعنوان " تطبيق مؤشرات الأداء في المكتبات العامة لدولة الإمارات العربية المتحدة "

LIBRARY KEY PERFORMANCE INDICATORS : KPIS

وحديثه عن الإطار النظري و المبادئ الإدارية في هذا المجال فقد استند بالمقولة التي تعتبر القاعدة الذهبية لعالم الإدارة المشهور "بيتر دراكر" في مجال تقييم الإدارة أنه " لا يمكن إدارة مالا يمكن قياسه "(٢٠)

ولأن قياس الأداء يضمن تحقيق الأهداف المسطرة مع التميز فإن:

أهداف قياس الأداء المؤسسي يكمن في:

- محاولة الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها المنظمات بما فيهم المكتبات.
- تحديد المشكلات الإدارية التي تتواجد في قطاع الخدمة.
- تحديد مجموعة من المؤشرات والمعايير المعتمدة.
- أما قياس الأداء الفردي فيكمن في تحقيق:
- الأهداف الإدارية: وتشمل قرارات الترقية وتجديد العقود، وصرف المكافآت التشجيعية.....

➤ أهداف التوجيه والإرشاد: وتشمل المعلومات التي يقدمها المشرفون للمرؤوسين حول جوانب القوة والضعف في أدائهم.

➤ أهداف التخطيط والإعداد المهني: تشمل بيانات الأداء لتحسين الرضا الوظيفي.

(٢١)

١٢ . علاقة إدارة الجودة الشاملة بالأداء المتميز:

هناك العديد من العوامل التي يجب أن تجمع حتى يمكن وصف الأداء بالتميز، فالمنظمات ذات الأداء المتميز، تعتمد على مبدأ وضوح الأهداف الأساسية المتمثلة في الرؤية، ولديها التزام على جميع مستويات القيادة للتطوير والتحسين المستمر، فالتميز هو رهينة توافر المهارات والقدرات التي تضمن الابتكار والتفوق والتميز في الأداء وقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بطريقة كفؤ وفعالة وهذه هي معادلة تحقيق إدارة الجودة الشاملة. (٢٢)

١٣ . علاقة إدارة الجودة الشاملة بتحقيق رضا المستفيدين:

يعد عامل الرضا لدى المستفيد من أهم المعايير للحكم على مستوى الأداء الجيد لخدمات المكتبات وذلك لضمان:

- إمكانية عودة المستفيد إلى المكتبة.
- إمكانية الرجوع إليها في تقييم سياسة المكتبة ومراجعة الأنظمة السائدة.
- كما أن الرضا هو إحدى المقاييس المهمة لقياس جودة الخدمة المكتبية.

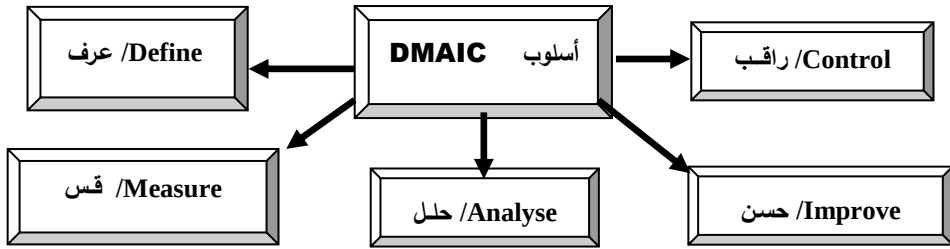
➤ وبهذا فتحقيق رضا المستفيد هو أحد المقاييس المستخدمة في إدارة الجودة الشاملة للمؤسسات الإنتاجية والخدمية كالمكتبات لإدراك مستوى أداء الخدمات المقدمة. (٢٣)

١٤. منهج ستة سيجما SIX SIGMA لتحسين الأداء:

تعد آلية ستة سيجما من أكثر الأدوات الملائمة لتحسين وتدعيم الكفاءة والفعالية لكافة العمليات والمهام داخل المنظمة فهي:

- مقياس إحصائي للأداء المتعلق بالعمليات أو تصنيع المنتجات.
 - هدف يصل إلى مستوى الكمال والإتقان وتحسين الأداء.
 - نظام إداري لتحقيق الريادة في القيادة والأداء على مستوى عالي.
- فهي: " فلسفة إدارية شاملة، تعني جهود تحسين العمليات التي صممت لزيادة الإنتاجية وتقليل التكلفة." (٢٤)

فمرتكزات تحقيق الجودة الشاملة ضمن تقنية Six Sigma تتمثل في جملة من النظريات والأساليب الإحصائية وإتباع أسلوب محدد لتحقيق التحسينات في المنتج باستمرار، لتشكل بذلك هيكلًا متكاملًا لتحقيق الجودة إذ تمثلت هذه المرتكزات في:



الشكل رقم (٠٣) يمثل مرتكزات تحقيق الجودة / من اجتهاد الباحثة

١.١٤ عرف: والذي يعني تحديد مشروع التحسين، ثم تحديد الهدف ليتم تحسين وتطوير ما يجب تحسينه.

٢.١٤ قس: أي إجراء القياس وهو ثاني مرحلة بعد تحديد مشروع التحسين، يركز على تخطيط وتنفيذ قياس الأداء مقابل متطلبات وتطلعات العملاء.

٣.١٤ حلل: والهدف الأساسي منه هو السعي لاستغلال جميع البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها بموجب مرحلة القياس من خلال العمل على تحديد البيانات قصد التوصل إلى تحديد الأسباب الجذرية لمجمل المشاكل ومعوقات التحسين.

٤.١٤ التحسين: وهي أهم مرحلة لإحداث التغييرات في العمليات لتضمن التخلص من عيوب المنتج والتكاليف الزائدة.

٥.١٤ المراقبة: وذلك من أجل العمل بمبدأ التحسين المستمر وفق ما تقتضيه مبادئ الجودة، فلهذا الغرض يجب مراعاة ما يلي:

- معايير قياس الأداء باستمرار.

- إجراء عمليات القياس.
- تصحيح الانحرافات إن وجدت وفي وقتها. (٢٥)
- فالهدف من تطبيق ستة سيجما هو:**
 - زيادة الكسب والربحية - إشباع العميل - تنمية مهارات العمال في حل مشاكل العمل - زيادة الطاقة المتاحة - توفر مقاييس ووسائل لإدارة الأخطاء وتصحيحها - الوصول إلى النتائج دون أخطاء أو عيوب - إحداث تغيير مستمر في العمليات بما يلبي احتياجات السوق - تقليص في وقت أداء العمل - تدعيم القدرة التنافسية - المساعدة في تحقيق الأهداف الأساسية.
- فمنهج Six Sigma لتحسين الأداء يركز على ستة قواعد أساسية وهي:**
 - ١ - تركيز حقيقي على رضا الزبائن.
 - ٢ - الإدارة المعتمدة على المعلومات والحقائق.
 - ٣ - العمليات أداة أساسية للنجاح.
 - ٤ - الإدارة المبادرة.
 - ٥ - التعاون اللامحدود.
 - ٦ - التوجه نحو الإنقاذ ومجابهة الأخطاء والفشل. (٢٦)
- ١٥. أهمية اعتماد المعايير لتقييم الأداء في مجال المكتبات والمؤسسات التوثيقية:**

فقد عرفت المنظمة العالمية للتقييس ISO المعيار على أنه: " وثيقة تحدد خصائص سلع أو خدمة ما، وتتناول هذه الخصائص مستويات الجودة والأداء أو الأمن أو أبعاد التصنيع، ويمكن أن تشتمل على مصطلحات أو رموز أو تجارب أو طرق الاختبار أو الترميز أو طرق أخذ العينات "

فقد عرف المعيار في مجال علم المكتبات من طرف موسوعة المكتبات والمعلومات لجمعية المكتبات الأمريكية بأنه: " المقاييس التي يمكن بها تقييم أو قياس خدمات المكتبات وبرامجها، وتوضع هذه المعايير بواسطة الهيئات المهنية أو الجهات المعترف بها، والوكالات الحكومية، وهذه المقاييس تعكس ما يمكن أن يطلق عليه بالحد الأدنى أو الشيء المثالي أو العمليات أو الإجراءات النموذجية وهي عادة إما مقاييس كمية أو تقييم نوعي "

فالمعايير الخاصة بمجال المكتبات يمكن تصنيفها إلى نوعين: مواصفات معيارية للأداء ومواصفات معيارية فنية، إذ تعتبر المعايير شيء أساسي للإدارة الناجحة بضرورتها لفاعلية النظم الخاصة بالمكتبات لضمان تقديم أفضل الخدمات للمستخدمين، كما أنها تساعد في ضبط عملية الإدارة فهي تقوم أساسا على الحوار بين العاملين في المكتبات والموردين والمستفيدين في ظل التقنيين الموحدة.

كما تسمح المعايير بعملية التحليل المقارن بين المكتبات خاصة التي تملك ميزة التقدم، فهي تعتبر أداة ضرورية ولازمة للتوحيد في العمليات الفنية والتقييمية في الخدمات المكتبية بالإضافة لكونها:

- أداة للاستغلال الأمثل للموارد وتطوير البرمجيات أو النظم الجاهزة للتطبيق في مجال المكتبات.

- زيادة إمكانية التبادل الدولي والخبرة بين المكتبات.
- رفع مستوى الأداء وتحقيق الخدمات ذات أسس عالية من الكفاءة.
- التوحيد والتجانس في العمليات الفنية.
- إتباع تصنيف موحد داخل المكتبات ومراكز المعلومات يسهل على أمين المكتبة وكذا المستفيد الحصول على المواد المطلوبة بسهولة....
- الارتقاء بمستوى خدمات المكتبة لوصول درجة التميز هذا ما يعادل مستوى الرضا المطلوب للمستفيد. (٢٧)

١٦ . الطرق الحديثة لتقييم أداء المكتبات باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية:

إن عملية التقييم في المكتبات، تعتبر أداة لاختبار مدى نوعية وجودة الخدمة التي توفرها المكتبة، فنحن كأخصائيين في مجال المكتبات والمعلومات وبناءا على مكتسباتنا القبلية في هذا المجال ندرك أنه في حالة أي انقطاع بين طرفي السلسلة الوثائقية هو بمثابة عجز في الأداء وتقصير في فهم المستفيد من خلال عجزنا على تحقيق حاجاته وطلباته.

حيث نعتمد في تقييم المكتبة على أربعة أبعاد رئيسية وهي:

١. من منظور المستخدمين والتوفيق في تلبية احتياجاته.
٢. من منظور العمليات الداخلية فهل العمليات تعمل بكفاءة عالية.
٣. من منظور التمويل أي ما مدى نجاحها في إدارة الموارد المالية.
٤. من منظور التعلم والنمو فهل المكتبة في وضع مستقبلي جيد.

وقد عرف مؤشر الأداء على أنه " هو بيان كمي يستعمل لتقييم أداء مراكز المعلومات لتحقيق أهدافه باعتبارها أساس قياس تأثير الخدمات المكتبية وبالتالي يأتي تأثيرها على نوعية البحث والتدريس أو ما يعرف بالمرادودية". (٢٨)

١.١٦ قائمة مؤشرات الأداء الخاصة بالمكتبات العامة: فقد طبق عدد من مؤشرات الأداء على مستوى المكتبات العامة، أهمها:

❖ النفوذ إلى السوق:

- نسبة الكتب المستعارة مقارنة تعبئة المستعملين الأساسية.
- نسبة الفئة المستعارة مقارنة ببعض الفئات (مثل طلاب الأقسام النهائية) بالنسبة للفئات الأخرى.
- ساعات العمل مقارنة بالطلب.

➤ الاستعمال عن بعد.

❖ نوعية الرصيد:

➤ استعمال الرصيد.

➤ رصيد المتاح للإدارة الخارجية الداخلية.

➤ نسبة الرصيد غير المستعمل خلال فترة زمنية معينة.

➤ الأرصدة المواضيع المقتناة في الأونة الأخيرة.

❖ جودة الفهارس:

➤ البحث عن المواد المعروفة.

➤ البحث عن المواضيع.

➤ توفير العناوين في الرصيد.

❖ توفير العناوين في الرصيد:

➤ سرعة الاقتناء.

➤ سرعة معالجة الكتب.

➤ توفر الكتب.

➤ الوقت الذي يتطلب تسليم الوثائق.

➤ سرعة الاستعارة ما بين المكتبات.

❖ خدمة المراجع:

➤ نسبة إفاءة المراجع للحاجة والمتطلبات.

❖ رضا المستعملين:

➤ رضا المستعملين عن بعض الخدمات.

➤ رضاه عن كافة الخدمات.

➤ رضاه عن بعض الخدمات.

2.16 توجيهات الإفلا في مجال تقييم الأداء:

عملت منظمة الإفلا على تبني آراء ومقترحات جديدة لإدخال ثقافة الجودة في المكتبات بالنظر إلى التزايد الذي سجل في عدد الأدلة والكتيبات حول قياس الأداء بالنسبة للمكتبات وأهمها:

➤ الدليل الأول الذي أصدرته الجمعية الأمريكية للمكتبات لقياس الأداء بالمكتبات الجامعية وهو:

«Measuring Academic Library Performance»

➤ وفي سنة ١٩٩٢ أصدر المؤتمر الدائم للمكتبات الوطنية والجامعية SCONUL عملي بعنوان:

« Performance Indicators for University: Libraries a Practical Guide »



➤ وفي ١٩٩٤ أصدرت المجموعة المؤقتة الخاصة بمؤشرات الأداء للمكتبات والتابعة لمجلس التمويل المشترك دليلاً بعنوان:

« The Effectives Academic Library: a Framework for Evaluating the Performance of UK Academic »

" المكتبة الجامعية الفعالة: إطار لتقويم أداء المكتبات الجامعية في المملكة المتحدة "

انضمت هذه المبادرات في إطار إيجاد ميثاق موحد بخصوص مؤشرات أداء المكتبات. (٢٩)

فقد عملت الإفلا على مسابقة مختلف التطورات التي حدثت في مجال المكتبات وخدماتها ففي مؤتمر الإفلا الذي عقد في برشلونة تم الحديث على إضافة مؤشر جديد يتعلق بالاستعمال عن بعد، حيث أصبح العديد من المكتبات توفر خدمة إمكانية البحث عن قواعد المعلومات من نوع CD-ROM - OPAC انطلاقاً من حواسيبهم في المكتبة (٣٠)

٣.١٦ معايير الأيزو وضمان الجودة في مجال المكتبات:

فقد أصبحت المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الراهن مجال اهتمام جميع النشاطات في المجتمع بما فيهم الاقتصاديين والتجاربيين، فأصبحت ملزمة بتقييم أدائها والعمل بمصادقية المنظمات الدولية والعربية وعلى رأسها المنظمة الدولية للتقريب لضمان العمل المقنن في مجال تطبيق جودة الأداء في المكتبات والمعلومات خدمة لإرضاء الزبون، حيث وضعت العديد من المعايير التي تهتم بأخصائي المكتبات ومنها:

- ISO / R4 الخاصة بالقواعد الدولية لمختصرات عناوين المجالات والدوريات.
- ISO / R8 الخاصة بالمجلدات.
- ISO / R18 قوائم المختصرات لمحتويات المجالات.
- ISO / R7 الخاصة بالمقاييس البيبليوغرافية (العناصر الأساسية).
- ISO / R169 الخاصة بالنسخ الورقي أو الضوئي.
- ISO / R193 الخاص بالمصغرات.
- ISO / R215 تقديم محتوى الدوريات.
- ISO / R216 الخطوط وأدوات الطباعة.
- ISO / R218 التبادل الدولي للميكرو فيلم.
- ISO / R233 النظام الدولي لتحويل وترجمة الأحرف العربية.
- ISO / R260 مصطلحات المصغرات.
- ISO / R690 القواعد البيبليوغرافية (العناصر الأساسية والإضافية).
- ISO / R833 المختصرات للجنيريك (الألعاب) وعناوين الدوريات.
- ISO / R988 جداول النشر.

- ISO / R1086 عناوين الكتب.
- ISO / R2108 التقييم الدولي للكتب.
- ISO / R2146 إدارة المكتبات والمعلومات ومراكز التوثيق.
- ISO / R2636 تطور المعلومات ، الاتفاقيات التعاونية ، الموائيق.
- ISO / R2789 إحصائيات المكتبة الدولية.
- ISO / R50149 المعيار الرسمي للكتاب الخاص بالأقراص المدمجة.
- كما أطلق مقاييس ومواصفات ISO 9000 كئاشيرة وتعبير حقيقي على مصداقية المنتج أو الخدمة لاهتمامه بإدارة الجودة الشاملة وكذا ضمان الجودة:
- ISO 9000 مواصفة خاصة تسير الجودة.
- ISO 9001 نموذج لضمان الجودة في المنتج للإنتاج والتركيب.
- ISO 9002 نموذج لضمان الجودة في المنتج للإنتاج والتركيب.
- ISO 9003 نموذج من أجل ضمان الجودة بمراقبة التجارب النهائية. (٣١)
- ١.٣.١٦ مؤشرات الأداء الرئيسية لمواصفة آيزو ١١٦٢٠:
صدرت الطبعة الأولى من هذه المواصفة سنة ١٩٩٨ ، ومن ثم تم تعديلها عام ٢٠٠٣ ليتم إلغائها وتحل محلها الطبعة الثانية للمواصفة سنة ٢٠٠٨ ، فإن مواصفة الأيزو ١١٦٢٠ تعتبر ذات قيمة وفعالية في مجال المكتبات والتي تتكون من خمسة أجزاء هي : النطاق ، الشروط والتعريفات ، الرموز ، المعايير والإطار الوصفي ، واستخدام مؤشرات الأداء ، تتضمن هذه المواصفة نوعان من المرفقات المرفق الأول يضم قائمة مؤشرات الأداء وعددها ٤٥ مؤشر ، أما المرفق الثاني : فهو وصف مؤشرات الأداء وتنتهي المواصفة ببibliوغرافية مكونة من ٣٥ مرجعا ، إذ تقدم هذه المواصفة مجموعة من الأساليب والمنهجيات لقياس مجموعة واسعة من أداء الخدمات (٣٢) .
- وقد وردت هذه المواصفة مستعملة مصطلحات خاصة وموحدة لمؤشرات قياس الجودة في المكتبات وهي:
- ✓ الإتاحة: لتمكين المستعملين للولوج لأنظمة المكتبات بسهولة.
- ✓ النجاعة: انتهاج الأساليب الناجعة في الخدمات.
- ✓ الفعالية: تسمح هذه المؤشرات بإنجاز الأعمال بفعالية وبدون جمود أو نقص.
- ✓ الوثوقية: وهي الثقة بين المستعمل والموظف أساس التعامل.
- ✓ المؤشر: فكل مؤشر على حدي.
- ✓ مؤشرات الأداء الأفضل.
- ✓ الجودة: وهو الهدف الواجب تحقيقه. (٣٣)
- ٤.١٦ الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات:

لقد سعى الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات إلى تفعيل العمل المعياري في مرافق المعلومات والبحث عن دلالات التميز، وتأكيد فكرة الجودة وضبطها وقياسها، والتي أضحت مطلبا جماهيريا وإداريا ومؤسساتيا فلا يقاس نجاح المكتبة العامة بما فيها من أوعية المعلومات، وإنما يقاس نجاحها بعدد مستنفديها وعدد الإعارات وكذا البرامج التعليمية والثقافية، فعمل الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات على تحكيم جملة من مؤشرات الأداء، وقد تم إدراج **إثنين وتسعين** مؤشر أداء تحت أربعة عناصر رئيسية:

١. الموارد والوصول والبنية التحتية.

٢. الاستخدام.

٣. الكفاءة.

٤. التطوير والنمو. (٣٤)

١٦. ٥ المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة:

وهو عبارة عن مجموعة من الخطوط التوجيهية والإرشادات الوصفية والكمية التي تحدد المتطلبات والخدمات بالمكتبات العامة فهي عبارة عن معايير مهنية لما ينبغي أن تكون عليه المكتبة العامة من طبيعة ونشاط وخدمات فأولى الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الاهتمام بهذا النوع من المكتبات وقد وضع مبادئ توجيهية في عصر تزداد فيه قيمة المعلومات وكذا المعرفة وهي مقاييس يمكن من خلالها تقييم أو قياس خدمات المكتبات وبرامجها فهو بمثابة مرجعية موحدة لإبراز المبادئ الكبرى في مجال المكتبات العامة وترقية مستواها. (٣٥)

١٧. تقديم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "آسيا جبار" لولاية تيبازة وفق إطارها القانوني:

تعتبر مكتبات المطالعة العمومية إحدى أهم المؤسسات العمومية التربوية نظرا لما تقدمه من أدوار فقد خطت الدولة الجزائرية وتحت إشراف وزارة الثقافة خطوات عظيمة من خلال تبني مشروع مكتبة لكل بلدية، هذا المشروع الذي يحمل في طياته تحقيق مجتمع مثقف فهي تسعى بالدرجة الأولى إلى تشجيع المواطنين على المطالعة والتثقيف وحب البحث الذاتي عن المعلومات.

يعود إنشاء مكتبات المطالعة العمومية إلى المرسوم التنفيذي رقم ٠٧-٢٧٥ (٣٦) المؤرخ في ٦ رمضان عام ١٤٢٨ الموافق لـ ١٨ سبتمبر ٢٠٠٧ الذي يحدد قانونها الأساسي والموضوعة تحت وصاية وزارة الثقافة حسب ما نصت عليه المادة الأولى منه، في حين المادة الثانية فقد عرفت هذا النوع من المكتبات على أنها مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ينشئ هذا النوع من المكتبات باقتراح من الوزير المكلف بالثقافة؛ ليتم تحديد مقر كل مكتبة للمطالعة العمومية في مرسوم الإنشاء وفقا للمادة الثالثة من المرسوم ذاته،

وتلحق بمكتبة المطالعة العمومية ملحقات تنشئ بقرارات وزارية مشتركة بين وزير المالية والوزير المكلف بالثقافة والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية حسب نص المادة الرابعة من المرسوم المذكور أعلاه، ليتم الإعلان عن إنشاء مكاتب المطالعة العمومية في المرسوم التنفيذي رقم ٣٤٦ - ٠٩ (٣٧) التي تم المرسوم التنفيذي رقم ٢٣٦ - ٠٨ المؤرخ في ٢٦ يوليو ٢٠٠٨ في نص مادته الأولى بإنشاء مكاتب المطالعة العمومية بمراكز عدة ولايات وعلى رأسها ولاية تيبازة .

ليكون المرسوم التنفيذي رقم ١٢-٢٣٤ (٣٨) المؤرخ في ٢٤ ماي ٢٠١٢ في مادته الأولى قد نصت على تغيير التسمية من مكاتب المطالعة العمومية إلى المكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية.

فبتاريخ الثامن من شهر أوت لسنة ٢٠١٢ تم تدشين مكتبة المطالعة العمومية بولاية تيبازة من طرف وزيرة الثقافة السابقة خليفة تومي لتدخل بعد ذلك حيز الخدمة وتفتح أبوابها للجمهور بعد ذلك بصفة فعلية.

ليتم يوم ٢٩ رجب ١٤٣٩ هـ الموافق لـ ١٦ أفريل ٢٠١٨، تفضل معالي وزير الثقافة السيد: عز الدين مهيوبي بإطلاق اسم الأديبة الروائية الراحلة "فاطمة الزهراء إملعيات" المشهورة باسم "آسيا جبار" كتسمية للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيبازة.

تتربع المكتبة على مساحة قدرها ٢٤٩٤ م^٢ ، غير أنّ المساحة المشيدة منها تقدر بـ ٩٤٠ م^٢ ، لتستغل باقي المساحة للإقامة المعارض والورشات خلال مختلف المهرجانات كالمهرجان المحلي "قراءة في احتفال" و " المهرجان الدولي للأدب وكتاب الشباب"، لتكون الجهة الشرقية مخصصة لركن سيارات الموظفين وكذا المستفيدين وحتى زوار المهرجانات والوفود الرسمية .



الصورة رقم (٠١): مبنى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "آسيا جبار" لولاية تيبازة

١٨ . مصالح المكتبة:

استنادا للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في ٢٦ فبراير ٢٠٠٩ الذي يحدد التنظيم الداخلي لمكتبات المطالعة العمومية وملحقاتها وكما هو موضح في الهيكل التنظيمي، فإن المكتبة تضم المصالح والأقسام التالية:

❖ قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه: ويكمن دوره في:

- ضمان مسار الوثائق منذ استلامها إلى غاية وضعها تحت تصرف القارئ
- معالجة الرصيد وتنميته.
- المحافظة على هذا الرصيد عن طريق الترميم والحفظ والتجليد.
- تسيير عملية اقتناء الوثائق.
- دراسة إمكانية الاقتناء بالتنسيق مع قسم المستعملين.
- تثمين مختلف المجموعات.
- ضمان سير وصيانة شبكة الإعلام الآلي.
- تسيير الميديا تيك.

ويضم هذا القسم ثلاثة مصالح:

➤ مصلحة الإقتناءات:

حيث تقوم المكتبة بإعداد قائمة المواد المراد اقتنائها لترسلها بعد ذلك لوزارة الثقافة وتحديدًا إلى مديرية الكتاب والمطالعة العمومية لإعطاء رأيها في ذلك قبل المصادقة عليها، ليتم بعد ذلك إعداد دفتر الشروط وفق بنود وشروط محددة؛ ليتم الإعلان عن استشارة للموردين، والموزعين وكذا المختصين المؤهلين في مجال الكتاب لإيداع عروضهم خلال فترة زمنية محددة ليتم بعدها اختيار من هو أنسب وأقل تكلفة. (٣٩)

➤ مصلحة معالجة الرصيد وصيانتها:

فيتجلى دور هاته المصلحة في الوقوف على عدة عمليات مهمة الفحص ومراقبة الإقتناءات وكذا الجرد ووضع الأختام، والفهرسة بنوعها الوصفية والموضوعية لتوضع بعد ذلك الشفرات (الكود بار وشفرة نظام السرقة)، كما تتكفل هذه المصلحة بعملية التآليه وإدخال البيانات في النظام الآلي لتسيير المكتبة SYNGEB والسهر على دقة العمليات الفنية.

➤ مصلحة الإعلام الآلي والسمعي البصري:

فيكمن مهامها في تسيير ومتابعة فضاء الأنترنت وصيانة نظام SYNGEB وكذا مختلف التجهيزات والمعدات، كما لها الدور الإيجابي والمهم في العمليات التسويقية للإعلام عن كل المستجدات من إقتناءات إلى خدمات وحتى النشاطات التي تقوم بها المكتبة على صفحتها في الفاسبوك.

❖ قسم خدمة المستفيدين: ويعمل هذا القسم على:



- ضمان خدمات علم المكتبات المتعلقة بالإعلام الآلي والتوجيه لفائدة المنخرطين والزوار الباحثين.
- إعداد الإحصائيات لتقييم المقروئية وعدد القراء وطبيعة الوثائق المطلوبة.
- ضمان الاتصال.
- وضع الوسائل المادية ومصادر المعلومات تحت تصرف المستعملين.
- القيام بتبادل الوثائق والمعلومات العلمية وتقنية مع المؤسسات العلمية الوطنية والأجنبية.
- تنظيم أنشطة المكتبات المتنقلة.
- تنظيم التظاهرات والأنشطة الثقافية والعلمية المرتبطة بالكتاب.
- ويضم هذا القسم مصلحتين:
- ✓ مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء.
- ✓ مصلحة التنشيط والتبادلات الثقافية.
- ❖ مصلحة الإدارة والوسائل: فنتخلص مهمة هذه المصلحة في:
- صيانة البناية والتجهيزات.
- السهر على صيانة الحظيرة الإعلامية.
- إعداد مخططا لتسيير المستخدمين وتسييره.
- السهر على أمن البناية والمستخدمين والرصيد الوثائقي والممتلكات المنقولة والمستعملين.
- توظيف مستخدمي المكتبات وملحقاتها وتسييرهم.
- ضمان تنفيذ الميزانية.
- تقييم الاحتياجات المالية والبشرية.
- تحديد احتياجات المكتبة وملحقاتها من أثاث ومعدات ولوازم.
- ضمان تسيير الممتلكات المنقولة والعقارية وصيانتها.
- تضم هذه المصلحة ثلاث فروع:
- ✓ فرع المستخدمين.
- ✓ فرع الميزانية والمحاسبة.
- ✓ فرع الوسائل العامة.
- ١٩. فضاءات المكتبة:
- برغم صغر حجم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية، إلا أنها تستقطب عدد كبير من القراء على اختلاف فئاتهم وسنهم ومستواهم، هذا ما جعلها تفكر في إلزامية تخصيص لكل فئة فضاء مستقل خاص بها، فمبنى المكتبة متكون من طابقين: الطابق الأرضي وبه:

❖ فضاء الأطفال (الأقل من ست سنوات)

يقع هذا الفضاء في الجهة اليسرى من الطابق الأرضي ليستقبل فئة الأطفال الأقل من ستة (٠٦) سنوات (ما قبل مرحلة التمدرس) وهو يتسع لحوالي ١٥ طفل بهدف تقريب الكتاب من الطفل في سن مبكرة، حيث يتميز بديكور جذاب من طاولات مناسبة وملصقات وأفرشة بألوان بهيجة ورفوف تشكليه بمختلف الأحجام والأشكال لتسهيل الإتاحة والتعامل مع الكتاب بأريحية، كما زود هذا الفضاء بجهاز لعرض أفلام الأطفال للترفيه مع زاوية مخصصة للقيام بنشاطات الإبداع واللعب والأعمال اليدوية وورشات الرسم وساعات الحكاية والقصص.



الصورة رقم (٢) فضاء الأطفال الأقل من ست سنوات

❖ فضاء الفتيان (من ٧ سنوات إلى ١٥ سنة)

يستقبل هذا الفضاء الأطفال الذين تتراوح أعمارهم ما بين ٧ سنوات إلى ١٥ سنة (الابتدائي والمتوسط)، ويضم هذا الفضاء جناحين: الجناح الأكاديمي وهو مخصص للدراسة والبحث وحل الوظائف وإنجاز البحوث أما الثاني فهو خاص بالتسلية والترفيه وقد جهز بأرائك ذات ألوان بهيجة مع سجاد لما يشهده من إقبال خاصة عند تقديم مختلف النشاطات واللقاءات مع الفتيان وأوليائهم مع قدرة استيعاب لحوالي ٥٠ طفل.



الصورة رقم (٣) فضاء الفتيان / الجناح الأكاديمي

❖ فضاء الكبار (من ١٦ سنة فما فوق)

فبذوره يستقبل الفئة التي يتراوح سنها بين ١٦ فما فوق، ويضم هذا الفضاء قاعتين، الأولى تضم الرصيد الوثائقي وفق ما توفره خدمات الرفوف المفتوحة لتمكين جمهور المكتبة من الاستفادة من أرصدة المكتبة المرتبة وفقا لأقسام تصنيف

ديوي العشري كما هو مشار إليه في ملصقة جدارية لتسهيل التعامل مع وجود حاسوب للبحث الوثائقي في فهرس المكتبة OPAC. أما القاعة الثانية فهي متواجدة في الطابق العلوي وهي مهيئة للمطالعة، حيث تتمتع بالإضاءة الطبيعية الجيدة وهي مجهزة بطاولات للعمل الجماعي وحتى المطالعة الفردية في جو من الهدوء والسكينة، كما تضم هذه القاعة مجموعة من المصادر المرجعية كالمعاجم، القواميس والموسوعات إلى جانب المجالات والدوريات بالأخص الجرائد الوطنية اليومية.



الصورة رقم (٤) فضاء الكبار



الصورة رقم (٥) فضاء الكبار

❖ فضاء الإنترنت:

وهي قاعة مجهزة بحواسيب متصلة بشبكة الانترنت تتسع لاستقبال حوالي ١٥ مستفيد بسرعة تدفق جيدة للإنترنت ، وسماعات الأذن ، فهذا الفضاء يسعى لاستقبال جميع الشرائح باستثناء فئة الاطفال أما الفتيان من دون ١٥ سنة فيسمح لهم باستخدام هذا الفضاء لكن بترخيص من الولي مع تحديد لمدة زمنية معينة للاستعمال وهي من ٥٠ دقيقة إلى ساعة لكل مستفيد بحسب الطلب ، وما شد انتباهي خلال زيارتي الميدانية كباحثة هو ما تقوم به المكلّفة بهذا الفضاء من سياسة مرنة مع المستفيدين محاولة تقديم المساعدة في عملية تحميل مختلف الوظائف والفروض وتقديم الشروحات لطرق البحث في المواقع التعليمية واستخدام جهاز الحاسوب ، وهذا ما يعتبر حقا جودة الخدمة المعلوماتية المتميزة .

كما تتيح المكتبة خدمة الـ **wifi** «، وتوفير الرمز السري لجميع طالبيه ماعدا الأطفال إلا في حالة حضور أوليائهم؛ كما خصص في الفضاء نفسه جهازين كمبيوتر للتصفح في المكتبة الافتراضية " مكتبة الأكاديمية " والمكتبة الرقمية " نون بوك " ، والتي تسعى المكتبة من خلال اشتراكها السنوي لتقديم أفضل الخدمات وتلبية أقصى ما يمكن من احتياجات .

٢٠. خدمات وأنشطة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " آسيا جبار "

تسعى المكتبة لتوفير عدة خدمات وكذا نشاطات ثقافية متنوعة، يمكن الحديث عن أهمها، وذلك نظرا لأهمية موضوع بحثنا وسبل تحقيق جودة الخدمة:

➤ خدمة التوجيه والإرشاد:

حيث تقوم المكتبة بتوفير اللوحات الإرشادية اللازمة التي توضح من خلالها فضاءات المكتبة وأقسامها، والإعلان عن قانونها الداخلي، كما يسعى موظفو المكتبة جاهدين من أجل خدمة القراء وتوجيههم إلى مختلف الفضاءات وحتى إلى مجموعات المكتبة وذلك حسب احتياجات كل فرد.

➤ خدمة الإعارة:

فبالمزاوة مع نظم الإتاحة الحرة للمعلومات التي تسعى المكتبة لتحقيقها من خلال نظام الرفوف المفتوحة ، يمكن للمستفيد البحث بكل حرية عن متطلباته الفكرية والمعلوماتية ، فقد اعتمدت المكتبة في تسيير عملية الإعارة الخارجية على نظام آلي فأنشاء عمليات المعالجة يقوم المختصين بوضع شفرة خطية **Code a Barre** قصد استخدامها في عملية ضبط خدمة الإعارة ليتم تمرير الكتب المراد إعارتها خارجيا عبر جهاز للمراقبة **Anti vole**، كما أن هذا النظام متصل بنظام تسيير المكتبة الآلي **Syngéb** لضبط المعلومات حول الوثيقة والقارئ المستعير وتواريخ الإعارة والإرجاع ، حتى في حالات التأخير هذا ما يساهم في إعانة عمال مصلحة تسيير الرصيد ومتابعة حالة القراء .



الصورة رقم (٠٦): مكتب الاستقبال والتوجيه والإعارة

➤ خدمة الإحاطة الجارية:

يسعى عمال المكتبة إلى إعلام مرتاديهما بأخر المستجدات عن الإنتاج الفكري وعرض الإقتناعات الجديدة في واجهات زجاجية، كما تقوم بتسويق منتجاتها الوثائقية مواكبة للتكنولوجيات الحديثة وذلك عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك)^(٤٠) حيث يقوموا المختصين في المجال المكتبي بمسح رقمي لصفحات عناوين

المواد الجديدة وبعض أجزائه كقائمة المحتويات ... وعرضها على موقع بواباتها الإلكترونية لتعريف القارئ بنشاط المكتبة الثقافية وفضاءاتها ومجموعاتها الوثائقية وخدماتها والتواصل معها^(٤١).

➤ خدمة البحث الببليوغرافي الآلي:

إن ما تتيحه التكنولوجيا الحديثة في مختلف المجالات، يفرض على المكتبات إدراك متطلبات العالم الرقمي لذلك وفرت المكتبة منذ فتحها فهرسا آليا متاحا على الخط OPAC لتمكين القراء من عملية البحث في التسجيلات الببليوغرافية، كما يوفر إمكانية حجز الوثيقة والتعرف على ما إذا كانت معارة أم لا مع فترة إعارتها، وهو ما يوفر على القارئ بذل الجهد والوقت. وهذه التسهيلات تعني تقديم أداء متميز ومرن ودقيق لضمان الاستمرارية في التحسين وتطوير الخدمات المكتبية.

الأنشطة الثقافية:

تقوم مديرية المكتبة بإعداد مخطط مكتوب يتم تحضيره كل سداسي أو بشكل سنوي بناء على طلب الوزارة الوصية ليتم بعد ذلك إبداء الرأي والمصادقة عليه ، ويشمل هذا التخطيط برنامج للأنشطة الثقافية الدائمة والمؤقتة : من استقبال مختلف الوفود الرسمية ، الزيارات البيداغوجية ، المعارض ، المهرجانات ، استضافة الأدباء والشعراء ، حيث تصنف النشاطات إلى نوعين : نشاطات دائمة كساعة الحكاية - نادي القراء - وورشة الرسم للأطفال والمهرجان المحلي السنوي " قراءة في احتفال " وعلى غرار السنوات المادية فقد نظم هذا العام في طبعته الثالث عشر من ٢٥ إلى ٢٩ مارس ٢٠٢٢ .





الصورة رقم (٠٨/٠٧): إقامة جلسات للأدباء والمفكرين وكذا ورشات للرسم والأشغال اليدوية

أما النشاطات الدورية والتي تتناسب مع مختلف المناسبات كالاحتفال باليوم العالمي للطفولة وعيد الشجرة، ويوم العلم وكذا الأعياد الوطنية كعيد الاستقلال والشباب، وذكرى اندلاع الثورة التحريرية لتقوم المكتبة بالتخطيط لإقامة المعارض العلمية، دون أن ننسى الخرجات الميدانية لإذاعة تيبازة المحلية وزيارة مرضى المستشفيات. كما تقوم المكتبة بمختلف الأنشطة الإعلامية، والتي تمثلت في مختلف الأساليب الدعائية والتسويقية الموثقة كالمطويات للتعريف بالمكتبة ومهامها وكذا مصالحها باللغتين العربية والفرنسية، والإعلام عن مختلف الخرجات البيداغوجيا المبرمجة للمدارس والمؤسسات التربوية.



الصورة رقم (٠٩) خرجة ميدانية للمدرسة الابتدائية بولاية تيبازة

ضف إلى ذلك العروض المسرحية وعروض الافلام، كما استقبلت المكتبة منذ تدشينها عدة وفود من عمال بمختلف مكاتب الوطن واستقبلت أيضا فئة ذوي

الاحتياجات الخاصة من مختلف المراكز، أما على المستوى الدولي فقد استقبلت وفود رسمية كزيارة مدير المكتبة الوطنية لدولة التشيك.

➤ **خدمة المكتبة المتنقلة:** تحرص إدارة المكتبة على تنظيم وبرمجة خرجات ميدانية للمناطق النائية للفئة التي لم يسعها الحظ للالتحاق بفضاءات المكتبة، حيث تلقى هذه المبادرة استحسانا كبيرا من طرف الأطفال وأولياتهم ..

➤ **المشاركة في معظم الملتقيات والأيام الدراسية الوطنية والدولية:**

تحرص مديرة المكتبة منذ تعيينها لتسيير هذا الصرح الثقافي إلى تعزيز وتوطيد العلاقات وذلك بالمشاركة في عدة ملتقيات وطنية وأيام دراسية حول مواضيع المقرئية في المكتبات العامة، وطرق التسويق بها والتنشيط وكذا الحديث عن مستقبل هذه المكتبات في ظل التكنولوجيات الحديثة.

كما باشرت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيبازة مشاركتها في الصالون الدولي للكتاب بطبعته الثانية وعشرون.



الصورة رقم (١٠) مشاركة المكتبة في الصالون الدولي للكتاب في طبعته الثانية والعشرون

➤ **المشاركة في المهرجانات المحلية والدولية:**

شاركت المكتبة منذ افتتاحها في جميع المهرجانات الدولية والمحلية التي أقرتها الوزارة عن طريق مختلف المعارض والندوات والعروض المسرحية لتحضن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المهرجان الدولي للأدب وكتاب الشباب في طبعته السادسة في الفترة الممتدة من ١٥ إلى غاية ٢٢ جوان ٢٠١٣، حيث سعى هذا الأخير للتعرف وتبادل الخبرات وتعزيز الروابط الإنسانية بين دول العالم.

كما تنظم المكتبة سنويا مهرجان محلي " القراءة في احتفال " ويدوم ١٥ يوم تشرف عليه وزارة الثقافة، لتكون المكتبة هي البيئة المناسبة لاحتضانه بالنظر لكثرة إقبال روادها خاصة فئة الأطفال منهم والذي يضم عروض وورشات.



الصورة رقم (١١) ورشات وعروض للمهرجان المحلي " القراءة في احتفال " الذي أقيم بالمكتبة

تحليل البيانات / الجودة من وجهة نظر موظفي المكتبة:

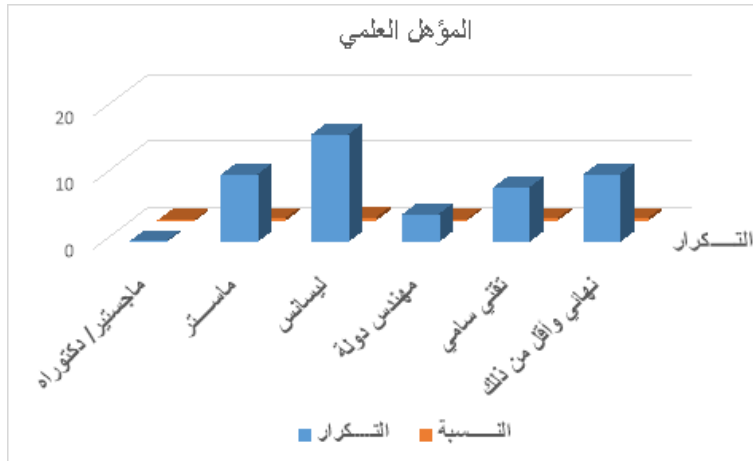
تنويعها لأهمية دراستنا هاته ووضعها في إطارها الصحيح، وخدمة لبحثنا بكل موضوعية، فقد استخدمنا استمارة الاستبيان مع وقفنا الفعلي على الواقع العملي للمكتبة، والتي سعينا لتبسيطها وفق محاور تضم مجموعة الأسئلة المضبوطة، بعد أن ضبطت عينة دراستنا هاته والتي عادت ما نسبته ٤٨ موظفاً من طاقمها الإداري والفني بحكم مؤهلاتهم وقدرتهم على الأداء الخدماتي وفق المهام المسند لهم دون احتساب باقي الموظفين المعفيين من الشق الخدماتي للمعلومات والتي سنستدرجها على النحو التالي:

المحور الأول: التأطير والمؤهلات العلمية

المؤهل العلمي: تعتبر الشهادة العلمية بمثابة معيار أساسي لتطبيق نموذجي لإدارة تشاركية تضم مختلف المؤهلات والتي تساهم بشكل كبير في تحقيق الجودة في الخدمات المقدمة في المكتبة، لذا رأيت الباحثة أن للمؤهل العلمي الدور الكبير والمؤثر في تنمية ثقافة الجودة لضمان خدمة المتميزة.

الجدول رقم (١): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

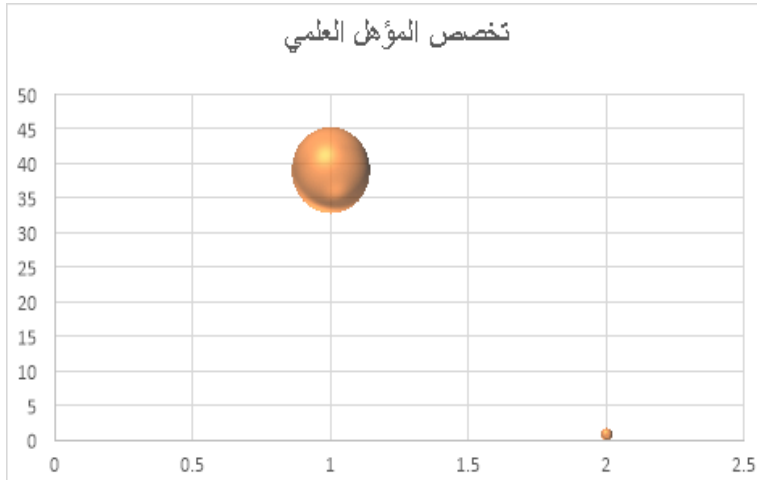
النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
٠٠ %	٠٠	ماجستير/ دكتوراه
٢٠.٨٣ %	١٠	ماستر
٣٣.٣٣ %	١٦	ليسانس
٨.٣٣ %	٠٤	مهندس دولة
١٦.٦٦ %	٠٨	تقني سامي
٢٠.٨٣ %	١٠	نهائي وأقل من ذلك



الشكل رقم (٠١) تمثيل يبين توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي
 فيوضح لنا جليا من خلال الجدول والشكل المرفق ، أن غالبية العاملين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "أسيا جبار" هم الفئة من الموظفين الحاصلين على شهادة ليسانس والتي قدرت نسبتهم بـ ٣٣.٣٣% وهي النسبة التي يمكن مقارنتها بمكان كانت لهم الإرادة لإتمام دراساتهم العليا بشهادة ماستر والتي قدرت بنسبة ٢٠.٨٣%، وهذا ما فسر أهمية التأهيل والتكوين في مجال المكتبات والمراكز المعلومات ، ثم تليها نسبة العاملين بمستوى نهائي أو أقل من ذلك والتي بلغت ٢٠.٨٣% لتليها أقل نسبة والمقدرة بـ ١٦.٦٦% والخاصة بأصحاب شهادة تقني بالمكتبات بحكم التكوين في تخصص علم المكتبات والتي فتح على مستوى مراكز التكوين المهني والذي يعتبر من العوامل المشجعة لدعم التخصص وأهله ، أما عن أقل نسبة لفئة العاملين فقد عادت بـ ٨.٣٣% والتي مثلت فئة مهندسي الدولة ، فيما يلاحظ من خلال ما قدم من مؤشرات انعدام حملة المؤهلات العليا كاماجستير رغم أهمية هذا المؤهل بحجم وأهمية توفرها في مثل هذه المرافق الخدمية والمعلوماتية .
 ٢. تخصص المؤهل العلمي لفئة العاملين:

الجدول رقم (٢): توزيع عينة الدراسة حسب تخصص المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
٨١.٢٥ %	٣٩	علم المكتبات
١٨.٧٥ %	٠٩	تخصصات أخرى



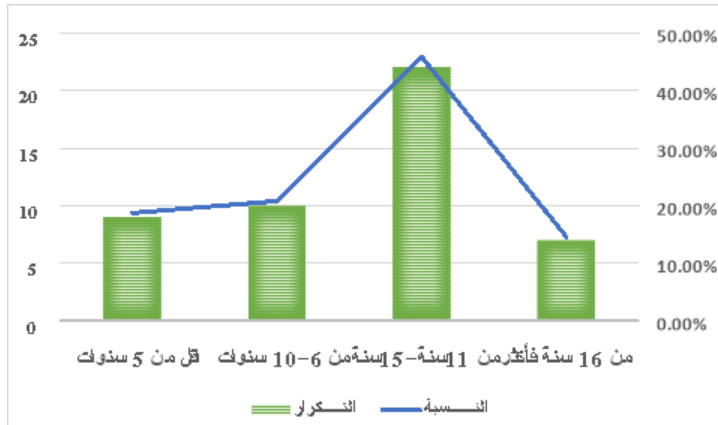
الشكل رقم (٠٢) تمثيل يبين توزيع عينة الدراسة حسب تخصص المؤهل العلمي

فقد عادت أكبر نسبة لفئة العاملين في المكتبة لأهل التخصص والتي قدرت ب ٨١.٢٥ % ، وهي نسبة مرتفعة جدا بالمقارنة بالنسبة الضئيلة ١٨.٧٥ % ، والتي مثلت تخصصات أخرى ، إذا يمكن اعتبار فئة الحاملين لمؤهلات في مجال المكتبات ومراكز المعلومات بمثابة أكبر داعم لمستوى أداء الخدمات والذي تأثر إيجابا على سياسيات واستراتيجيات واهداف المكتبة العامة محل دراستنا في ظل تحديات ضمان اعلى مستويات جودة الخدمة والتميز.

سنوات الخبرة الوظيفية:

الجدول رقم (٣): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة الوظيفية

الخبرة الوظيفية	التكرار	النسبة
اقل من ٥ سنوات	٠٩	١٨.٧٥ %
من ٦ - ١٠ سنوات	١٠	٢٠.٨٣ %
من ١١ سنة - ١٥ سنة	٢٢	٤٥.٨٣ %
من ١٦ سنة فأكثر	٧	١٤.٥٨ %



الشكل رقم (٣) تمثيل يبين توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة الوظيفية استكمالاً لدراسة وتحليل طبيعة مؤهلات الطاقم البشري للمكتبة محل الدراسة ، وبعد أن ركزنا على عامل المؤهل العلمي وتخصصه لنا بالتدقيق على أهم واعظم عنصر في الحلقة الوظيفية وهي سنوات الخبرة ، فأتضح لنا من خلال النسب الموزعة ، بأن أكبر نسبة والمقدرة بـ ٤٥.٨٣% تعود للعاملين الذين امضوا ما يقارب ١٥ سنة في طبيعة عملهم الحالي ، فيما عادت ما نسبته ٢٠.٨٣% لفئة العمال الذين تراوحت خبرتهم الوظيفية ما بين ٦ و ١٠ سنوات والتي لا تقل أهمية عن باقي النسب ، اما الحديث عن أصحاب الخبرة والتي فاقت أكثر من ١٦ سنة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات بعد ان قدرت بـ ١٤.٥٨% فقد أعطت انطباعاً ملموساً حيال اتجاهات المكتبة في مجال الخدمة والخبرة المعلوماتية مع الاستمرارية الفعالة وذلك منذ نشأتها.

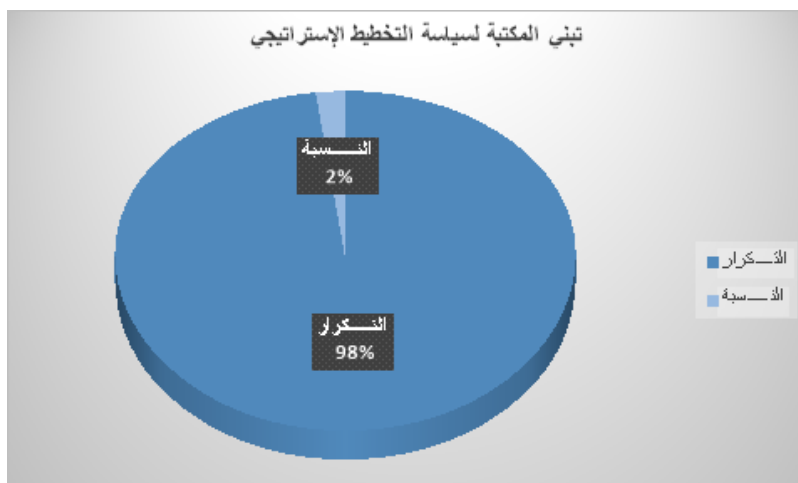
المحور الثاني: مبادئ وأسس العمل المكتبي:

٤.مدى تبني المكتبة للتخطيط الاستراتيجي في أداء خدماتها:

الجدول رقم (٤): توزيع عينة الدراسة حسب تبني المكتبة لسياسة التخطيط

الاستراتيجي

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	٣٥	٧٧.٧٧%
لا	١٠	٢٢.٢٢%



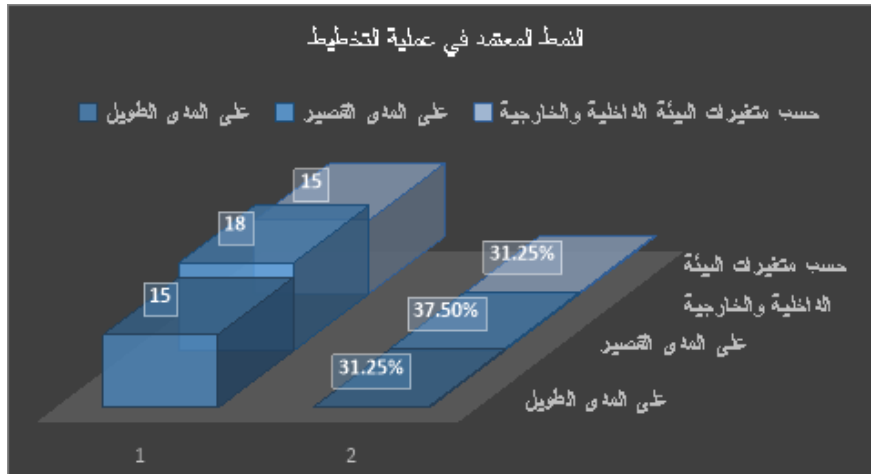
الشكل رقم (٠٤) تمثيل يبين توزيع عينة الدراسة حسب تبني المكتبة لسياسة التخطيط

في سياق تحليل النسب ، فقد لاحظنا العينة التي شكلت اعلى نسبة والمقدرة بـ ٧٧.٧٧ % ، فإن هذا الارتفاع مرده الإطار البشري الفعال ونسبة الأدوار الموكلة لموظفي المكتبة من أصحاب الشهادات والخبرات المهنية بالدرجة الأولى في تحديد رسالة المكتبة وتحقيق أهدافها، في حين نسبة ٢٢.٢٢ % ، فقد شملت الفئة التي تكون في اقل الرتب وهذا هو التفسير المنطقي بعد أن أكدت هذه الفئة عدم درايتها بمبادئ التخطيط والأساليب الحديثة المنتهجة في تسيير المكتبات ومراكز المعلومات، وهذا ما لاحظته الباحثة في وقفة ميدانية عند الإجابة وتباين الخلط بين مصطلحات التخطيط على المدى الطويل والتخطيط للتسيير العملي اليومي .

٥. نمط التخطيط المعتمد لتوجهات مكتبكم:

الجدول رقم (٥): توزيع عينة الدراسة حسب نمط التخطيط المعتمد لتوجهات المكتبة

النسبة	التكرار	الإجابة
٣١.٢٥ %	١٥	على المدى الطويل
٣٧.٥٠ %	١٨	على المدى القصير
٣١.٢٥ %	١٥	حسب متغيرات البيئة الداخلية والخارجية



الشكل رقم (٥) تمثيل يبين توزيع عينة الدراسة حسب نمط التخطيط المعتمد لتوجهات المكتبة

إن المكتبات العامة بحكم دورها الاجتماعي والتعليمي والتربوي والترفيهي وجب عليها بناء قاعدة أساسها التخطيط فهو الوسيلة التي تمكن من ضبط وتطوير النظام الإداري لضمان الأداء المتوازن والجيد، وفق إطار زمني محدد يجب إتباعه. فالملاحظ أن نسبة ٣٧.٥٠% من المختصين والمهنيين في مجال المكتبات ركزوا على التخطيط في مداه القصير، وبرأي الباحثة فإن هذا متوقف على سببين مهمين وهما:

❖ أن هذا النمط من المكتبات، يستقطب أكبر عدد ممكن من المتدربين والطلبة والباحثين بالنظر لنسبة تردهم المحدودة والمنحصرة بين بداية الموسم الدراسي إلى غاية نهايته، هذا ما استوجب الاعتماد على التخطيط القصير المدى وهو القرار الصائب برأي الباحثة لضمان التجديد والتحديث مما يضيف مرونة وقابلية للتغيير.

❖ أما السبب الثاني فيعود إلى التسارع في وتيرة التطورات في مجال المكتبات والمعلومات، ووسائل الإتاحة وهذا ما يتلائم مع الخطط قصيرة المدى في ظل المتغيرات.

أما النسبة المقدرة ٣١.٢٥ % فقد، أكدت على إلزامية التخطيط على المدى الطويل وهذا هو أرحح أسلوب في رأي الباحثة لرسم السياسات ووضع الاستراتيجيات وتحديد الأهداف لذا فقد ركزنا على طرح هذا السؤال لإدراك مدى التفاوت المعرفي في مجال الخدمة وطرق التميز وضمان الأداء وفق كفاءة وفعالية في مجال المكتبات.

أما عن باقي أفراد العينة التي أجابت بموازاة التخطيط حسب المتغيرات والمقدرة نسبتها ب ٣١.٢٥ %، فرأت الباحثة أن الإمكانيات الواجب إتاحتها هي من أهم المتغيرات الواجب أخذها بعين الاعتبار.

الأسس التي تقوم عليها عملية التخطيط:

الجدول رقم (٦): توزيع عينة الدراسة حسب الأسس التي تقوم عليها عملية التخطيط

النسبة	التكرار	الإجابة
٧٥ %	٣٦	على أسس علمية
٤٧.٩١ %	٢٣	على أسس مهنية
٤٥.٨٣ %	٢٢	على أسس مهنية معيارية
٧٢.٩١ %	٣٥	حسب الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة



الشكل رقم (٦) تمثيل يبين توزيع عينة الدراسة حسب الأسس التي تقوم عليها عملية التخطيط

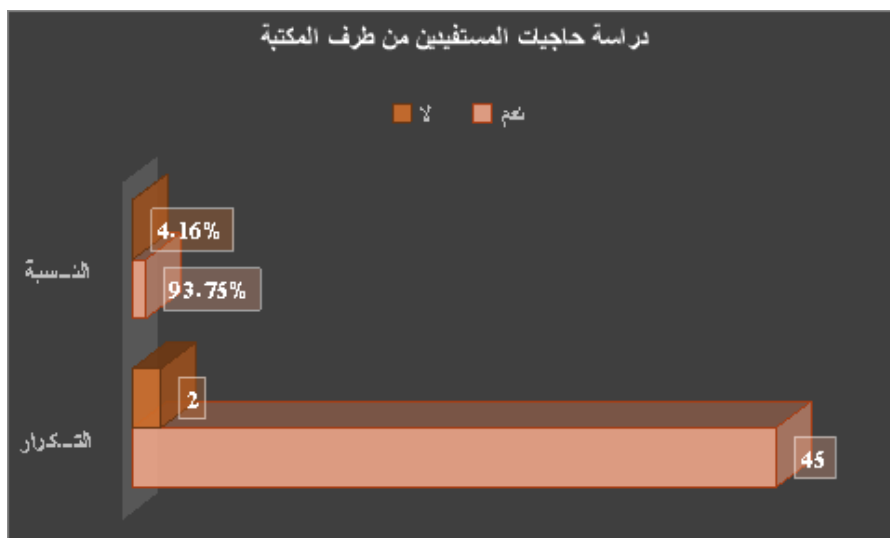
قبل الوقوف على تحليلنا للنسب الإحصائية المقدمة، لنا بالتنبؤ لما قدمه أفراد عينة الدراسة بعد ان تركنا المجال المفتوح لتقديم أكثر من إجابة وهذا مراعاة لوجهات النظر والإدراك العملي الملموس لدى كل فرد، فما لاحظناه حقا هو تفاوت

الآراء والنسب بشكل ملحوظ، فإن جل الإجابات كانت متوقفة على الأسس العلمية بنسبة ٧٥ % مع العامل المساعد في ذلك وهو توفر الإمكانيات للزمة والمتاحة، والذي قدرت نسبة الإجابة على هذا المعيار ب ٧٢.٩١ % في حين قد لاحظنا تقارب بين نسبتي الأسس المهنية والأسس المهنية المعيارية ٤٧.٩١ % و ٤٥.٨٣ % فترى الباحثة في ذلك ، أن نسبة تكرار الإجابات على البعدين لا يمكن نفي دورها ، وذلك لقدرتها على التغلب على مختلف العراقيل والصعوبات بناء على التجارب السابقة ، على أن تدعم بالأساليب العلمية المعيارية الفعالة ، وهذا ماوقفت عليه الباحثة من تكامل بعد تأكيد الدور الذي يلعبه التخطيط العلمي القائم على مواصفات ومقاييس موضوعية لتوفير سبل الإتاحة لخدمات المعلومات على درجة وأسس عالية من الكفاءة والجودة .

٧. دراسة حاجيات المستفيدين من طرف المكتبة:

الجدول رقم (٧): توزيع عينة الدراسة حسب دراسة حاجيات المستفيدين من طرف المكتبة

النسبة	التكرار	الإجابة
٩٣.٧٥ %	٤٥	نعم
٤.١٦ %	٢	لا



الشكل رقم (٧) تمثيل يبين توزيع العينة حسب دراسة حاجيات المستفيدين من طرف المكتبة

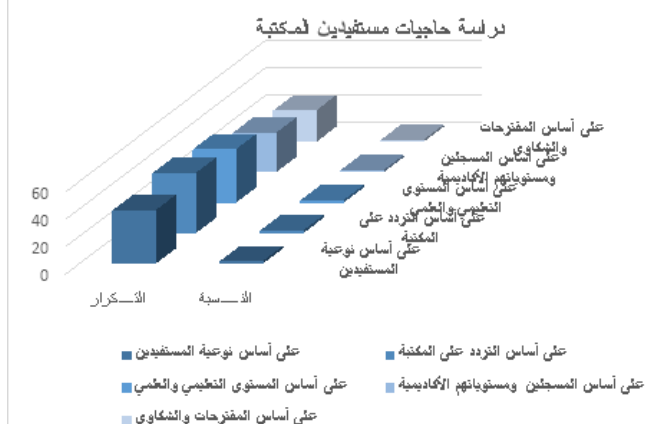
إن المكتبات العامة بحكم دورها الاجتماعي والتعليمي والتربوي والترفيهي ... وجب عليها بناء قاعدة أساسها التخطيط الأمثل لدراسة احتياجات عملائها، فهو الوسيلة التي تمكن من ضبط وتطوير النظام الإداري لضمان الأداء المتوازن والجيد، وفق إطار زمني محدد يجب إتباعه، إذ يعد المستفيد الحلقة المهمة في نجاح أو فشل المكتبة، فيتوقف ترده على فضاءاتها معناه الحد من استمرارية وديمومة عملها، لذا ركزت أنا كباحثة عن مدى ترجمة حاجات المستفيدين من المعلومات بناء على وجود دراسة لذلك من عدمها.

وقد أكدت إحصائيات بحثنا على أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "أسيا جبار" لولاية تيبازة أخذت بزماد دراسة حاجيات مستفيديها بنسبة ٩٣.٧٥ % لتلبية رغباتهم الفعلية والمتوقعة وهي أحد أهم عناصر نجاح الإدارة المكتبية.

٨. الأسس التي تقوم عليها دراسة حاجيات مستفيدين المكتبة:

الجدول رقم (٨): توزيع العينة حسب الأسس التي تقوم عليها دراسة حاجيات مستفيدين المكتبة

الإجابة	التكرار	النسبة
على أساس نوعية المستفيدين	٣٨	٧٩.١٦ %
على أساس التردد على المكتبة	٤٣	٨٩.٥٨ %
على أساس المستوى التعليمي والعلمي	٣٨	٧٩.١٦ %
على أساس المسجلين ومستوياتهم الأكاديمية	٢٨	٥٨.٣٣ %
على أساس المقترحات والشكاوى	٢٢	٤٥.٨٣ %



الشكل رقم (٨) تمثيل يبين توزيع العينة حسب دراسة حاجيات مستفيدين المكتبة

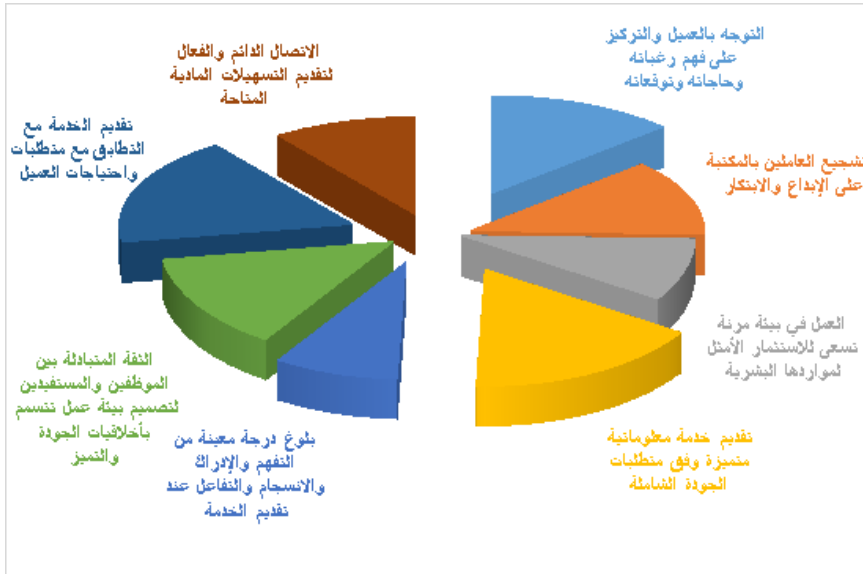
يتوقف نجاح المكتبة باعتبارها مرفق للمعلومات على مدى رضا مستخدميها، وذلك بالتعرف والوقوف على دراسة اتجاهاتهم المعرفية واحتياجاتهم المعلوماتية، وقد توضحت السياسة المتبعة من طرف المكتبة ، بناءاً على الركائز التي على أساسها تم دراسة حاجيات مستخدميها ، فكان الاقتراح الأكثر اختياراً قد وقع على أساس التردد على اجنحة المكتبة بنسبة ٨٩.٥٨ %، وبدرجة مقاربة لمستواهم التعليمي والعلمي والمقدر نسبتها ٧٩.١٦ % ، وكذا نوعية المستخدمين من الخدمة سواء كانوا فاعلين أو محتملين بنسبة (٧٩.١٦ %) ، غير أن الأمر لا يقل أهمية بالنسبة لباقي الأسس سواء المسجلين وفق مستويات أكاديمية مختلفة أو بناءاً على مقترحات وشكاوي كانت سبب في ظهور فجوات بين حاجات المستخدمين وماتوفره مجموعات المكتبة لتأكيد الاهتمام بمستخدميها في عصر المعلوماتية .

فترى الباحثة، ان للمكتبة متغيرين متغير العرض والطلب، فالأول يعبر عن خدمات المكتبة أما الطلب فهو يعبر عنه باحتياجات المستخدمين وهي متوقعة على إلزامية فهم وتحليل الطلبات وإيجاد سبل تحسين خدمات المكتبة واستمراريتها.

٩. توجه العمل المكتبي وفق مبادئ جودة الخدمة:

الجدول رقم (٩): توزيع العينة حسب الأسس التي يقوم عليها العمل المكتبي وجودة الخدمة

النسبة	التكرار	الإجابة
٧٧.٠٨ %	٣٧	التوجه بالعميل والتركيز على فهم رغباته وحاجاته وتوقعاته
٥٨.٣٣ %	٢٨	تشجيع العاملين بالمكتبة على الإبداع والابتكار
٤٥.٨٣ %	٢٢	العمل في بيئة مرنة تسعى للاستثمار الأمثل لمواردها البشرية
٨٧.٥٠ %	٤٢	تقديم خدمة معلوماتية متميزة وفق متطلبات الجودة الشاملة
٤٥.٨٣ %	٢٢	بلوغ درجة معينة من التفهم والإدراك والانسجام والتفاعل عند تقديم الخدمة
٧٠.٨٣ %	٣٤	الثقة المتبادلة بين الموظفين والمستخدمين لتصميم بيئة عمل تتسم بأخلاقيات الجودة والتميز
٨٥.٤١ %	٤١	تقديم الخدمة مع التطابق مع متطلبات واحتياجات العميل
٦٠.٤١ %	٢٩	الاتصال الدائم والفعال لتقديم التسهيلات المادية المتاحة



الشكل رقم (٩) تمثيل يبين توزيع العينة حسب الأسس التي يقوم عليها العمل المكتبي وجودة الخدمة

تتوقف تحقيق جودة خدمات المعلومات على عنصرين أساسيين وهما:
- جودة الخدمة المعلوماتية والتي تشمل مصادر معلومات جيدة ومتنوعة تتفق مع احتياجات المستفيدين.

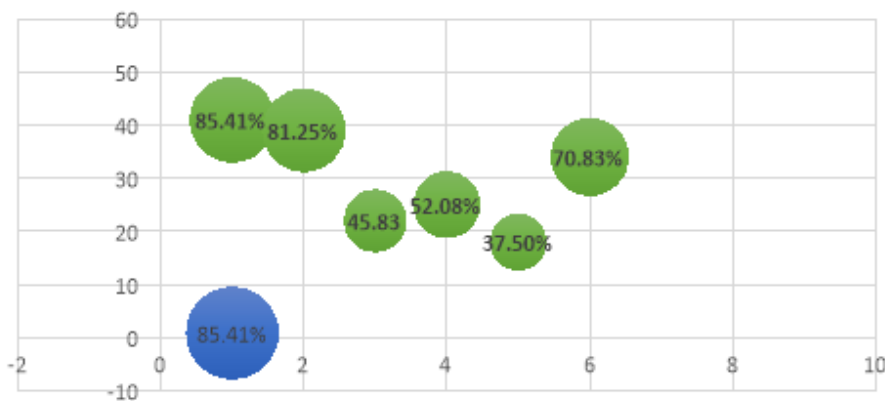
- إلزامية وجود أسلوب استجابة لتقديم الخدمة المعلوماتية.
هذا ما جعلنا نركز على طرح هذا السؤال المهم وهو معنى الجودة بالنسبة لموظفي المكتبة؟ وقد تبينت إجابات أفراد العينة في النسب المتقاربة بين العناصر المختلفة وقد عادت أكبر نسبة والتي قدرت بـ ٨٧.٥٠ % لأهم مبدأ من مبادئ إدارة الجودة الشاملة وهو تقديم خدمة معلوماتية متميزة وفق متطلبات الجودة الشاملة مع مراعاة تطابقها مع احتياجات العميل بنسبة ٨٥.٤١ % ، لتحصل ٧٧.٠٨ % ثالث نسبة وهي التوجه بالعميل والتركيز على فهم رغباته وحاجاته وتوقعاته ، فالعودة لباقي الإجابات ونسبها المتقاربة ما بين ٤٥.٨٣ % و ٦٠.٤١ % والتي تعتبر بمثابة أبعاد أساسية لجودة الخدمة والأداء المتميز في المكتبة والتي يتوقف عليها قياس جودة الخدمة المعلوماتية وتعزيز ثقافة التميز وفق ما تحققه الجودة الشاملة في تقديم الأداء.

١٠. أسلوب الاستجابة لطلاب العميل:

الجدول رقم (١٠): توزيع العينة حسب الأسلوب الذي يتم به الاستجابة لطلب العميل

النسبة	التكرار	الإجابة
٨٥.٤١%	٤١	السهولة في نيل العميل للخدمة المعلوماتية
٨١.٢٥%	٣٩	راحة العميل النفسية أثناء تقديم الخدمة المعلوماتية
٤٥.٨٣%	٢٢	الاعتبارات الجمالية لمكان تقديم الخدمة المعلوماتية
٥٢.٠٨%	٢٥	الاعتبارات الصحية في مكان تقديم الخدمة المعلوماتية
٣٧.٥٠%	١٨	اعتبارات الأمن والسلامة في مكان تقديم الخدمة
٧٠.٨٣%	٣٤	مراعاة وقت انتظار وتسليم العميل للاحتياجاته المعلوماتية

طرق الاستجابة لطلب العميل



قد تنوعت الإجابات بتنوع الآراء وأساليب التعامل وطرق الاستجابة التي يتلقاها المستفيد من الخدمة من موظف لآخر، بعد أن عادت أكبر نسبة والتي قدرت ب ٨٥.٤١% وعبر عنها أكبر عدد من الموظفين قناعة منهم بأن الخدمة المتميزة مردها السهولة في نيل العميل للخدمة المعلوماتية مع ضمان الراحة النفسية للعميل أثناء تقديم الخدمة والتي قدرت نسبة الإجابة ب ٨١.٢٥%.

أما عن باقي الاعتبارات الواجب توفرها عند الاستجابة لطلب العميل كالاختبارات الصحية والأمنية فإنها تدخل ضمن العنصر الإجرائي (وهو التناسق ووحدة الإجراءات والتنظيم والتوقيت المناسبين) والعنصر البشري (لما يوفره من

مهارات فنية من مرونة في أسلوب التعامل والاتصال أثناء تقديم الخدمة المعلوماتية)، فهذه هي المقاييس التي رأت فيها الباحثة وجوب قياس درجة الاستجابة لمتلقي الخدمة وفق ما تحققه الجودة الشاملة في تقديم الأداء.

١١. تقييم أداء الخدمة:

تختلف الرؤى عن مفهوم تقييم الأداء في المكتبات من بيئة لأخرى، غير أن ما اجمع عليه المهنيون في مجال المكتبات على أن الأداء الجيد للخدمات هو المعيار الذي يقاس عليه نجاح المكتبة في أداء أدوارها لذا ارتأينا طرح اهم سؤال حول إدراك فعالية أنشطة المكتبة وكذا العمليات من خلال النتائج المستهدفة والنتائج التي حققت فعلا.

النسبة	التكرار	الإجابة
٧٧.٠٨%	٣٧	قياس عدد الشكاوى والمقترحات (فهو العلاقة بين النتيجة والجهد المبذول)
٧٥%	٣٦	قياس رضا المستفيدين
٥٨.٣٣%	٢٨	قياس جودة خدمة العميل (مستوى الخدمة التي يتلقاها العميل فعلا)
٨٧.٥٠%	٤٢	قياس الأداء الفعلي (الجودة = توقعات العميل)
٢٩.١٦%	١٤	قياس الفجوة (الإدراك - التوقعات)

الجدول رقم (١١): توزيع العينة حسب أسلوب تقييم أداء الخدمة



ما تم إدراكه من خلال الواقع العملي للمكتبة محل الدراسة، وبالنظر للنسب المتحصل عليها في الشكل المقابل، رأت الباحثة في ذلك وجود تباين في إجابة الموظفين بتركيزهم على التقييم الروتيني والدوري، فقد عادت أكبر نسبة لإجابات

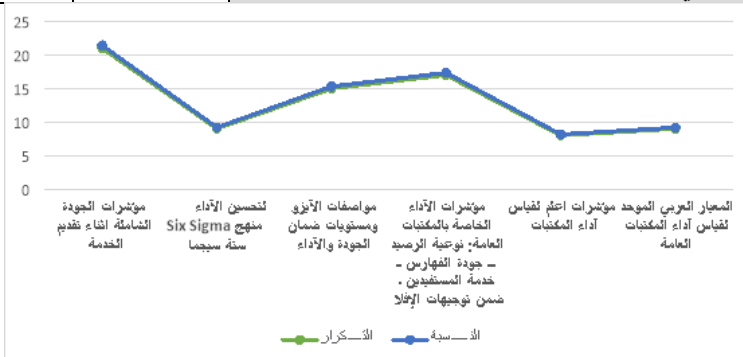
افراد العينة والمقدرة ٨٧.٥٠% لأسلوب تقديم الخدمة وفق الجودة المتوقعة من طرف العميل، وهذا هو المعنى الحقيقي لقياس الأداء الفعلي، في حين مثلت نسبة ٧٧.٠٨% على طرق التقييم المبنية على أساس الشكاوى والمقترحات بحكم أنها تمثل العلاقة بين النتيجة والجهد المبذول.

كما كان للموظفين بعض الازدواجية في الإجابة من خلال ضمهم لسؤالين أو أكثر، وهذا ما لمسناه في نسبة قياس رضا المستفيدين والتي قدرت ب ٧٥%، فكان للباحثة رأي في ذلك عند طرحها للسؤال، وهو أن من الموظفين من لم يفهم السؤال بالمنظور العلمي والتقني، فقد أجمع معظمهم وهم على دراية بحتمية التقييم الدوري وإدراك النقص ووضع البدائل لضمان الاستمرارية في الأداء المتميز.

١٢. اعتماد المكتبة في تقييمها على معايير ومؤشرات: فالسياسة الجديدة التي تتبناها المكتبات على اختلاف أنواعها وانماط عملها هي سياسة الجودة في تقديم خدماتها وذلك بالاعتماد على قياس أدائها وفق المعايير والمؤشرات العالمية وكذا العربية، لذا سعينا لطرح حول قياس الأداء وتحديد المعايير المعتمدة في ذلك.

الجدول رقم (١٢): توزيع العينة حسب معايير ومؤشرات تقييم أداء الخدمة

النسبة	التكرار	الإجابة
٤٣.٧٥%	٢١	مؤشرات الجودة الشاملة أثناء تقديم الخدمة
١٨.٧٥%	٩	منهج ستة سيجما Six Sigma لتحسين الأداء
٣١.٢٥%	١٥	مواصفات الأيزو ومستويات ضمان الجودة والأداء
٣٥.٤١%	١٧	مؤشرات الأداء الخاصة بالمكتبات العامة: نوعية الرصيد - جودة الفهارس - خدمة المستفيدين - ضمن توجيهات الإفلا
١٦.٦٦%	٨	مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات
١٨.٧٥%	٩	المعيار العربي الموحد لقياس أداء المكتبات العامة



الشكل رقم (١٢) توزيع العينة حسب معايير ومؤشرات تقييم أداء الخدمة

بالنظر للأدوار المهمة التي وكلت للمكتبة العامة، فرض عليها وجوب تبني سياسات فعالة لتأدية مهامها والتركيز على تقييم أدائها، لذا حاولت الباحثة من خلال طرحها للسؤال ترجمة جودة الأداء من خلال تحسين خدماتها المكتبية وفق الرؤى والخطط المقترحة والمدرسة لضمان الجودة الشاملة ومفهومها الإداري لدى بعض الموظفين وتركيز اهتماماتهم حول طرق وأساليب تجويد الخدمات وضمان أعلى مستويات التميز في الأداء دون التقييد بتفاصيل دقيقة ومحددة لمؤشرات ومعايير الجودة والكفاءة والفعالية، لتقييم الخدمات المقدمة ، وهذا ما لمسناه حقا في جل الإجابات وقد عادت اكبر نسبة لعامل التقييم وفق مؤشرات الجودة الشاملة اثناء تقديم الخدمة والتي قدرت ب ٤٣.٧٥ % وهذا

ما فسر لنا ثقافة الجودة المعلنة من طرف موظفي المكتبة وقناعتهم بحتمية التحسين والتطوير الخدماتي المستمر والالتزام بضمان جودة الخدمة والتميز لثبات الرؤية نحو تحقيق اهداف المكتبة .، فيما عادت ثاني اكبر نسبة والتي قدرت ب ٣٥.٤١ % لتوجه بعض العاملين وفق معارفهم وخبرتهم في مجال إدارة المكتبات وادراكهم لقاعدة مجتمعنا وهو إشباع احتياجات المستفيدين في المكتبات العامة لتحقيق الأفضلية التنافسية في شقها الخدماتي وعليه فان تحقيق ذلك يكون وفق معرفة تفصيلية ودقيقة لمؤشرات الأداء الخاصة بالمكتبات العامة: نوعية الرصيد - جودة الفهارس - خدمة المستفيدين وهذا كله مرده توجيهات الإفلا ، أما عن نسبة ٣١.٢٥ % ضمان الجودة والأداء بالتركيز على العميل وإشباع احتياجاته العلمية والأكاديمية وتحقيق متطلباته البحثية ، فهي المتطلبات نفسها التي يمكن قياس الرضا بها وهذا معناه التقييم وفق مواصفات الأيزو وان لم تكن كلها ، في حين تفاوت باقي النسب لباقي المعايير وهذا ما لمستته الباحثة من خلال الإجابات المقدمة والذي له تفسيره واحد وهو إما عدم درايتهم بتطبيقات مثل هذه المعايير الدقيقة وبشكلها المقنن أو ان الإمكانات المتوفرة في المكتبة محل الدراسة لازالت محدودة فمجرد تركيزهم على جودة الخدمة ورضا العميل وكذا التقييم الدوري والمستمر لخدمات المكتبة وان لم تكن بشكلها المقنن إلا أن وصلت للأهداف المرجوة.

نتائج الدراسة:

تبين من خلال دراستنا هاته، والتي نأمل من خلال ما توصلنا إليها من نتائج أن تكون انطلاقة لتوجهات استراتيجية جديدة لتحسين مستوى الخدمة في مثل هذا النمط من المكتبات الذي يضم مجتمع متنوع حسب المستوى والأعمار وكذا المؤهلات الأكاديمية والميول البحثية ... وعليه فإن من خلال ما لمسناه من واقع عملي لخدمات المكتبة فقد توصلنا للنتائج التالية:

✓ إدراك معظم موظفي المكتبة لإلزامية وحتمية الاستمرارية مع ضمان التحسين والتطوير المستمرين من خلال ثقافة الجودة وآليات تطبيقها.

✓ تغلبهم على بعض العوائق التنظيمية والإمكانات المحدودة لتحسين خدمة المعلومات المقدمة لعملائهم وهذا مرده التشجيع المستمر على تحسين الخدمة المكتبية.

✓ التقييم الملحوظ وإن اختلفت طرقه واساليبه وذلك بتوثيق آراء المستفيدين كجزء من ضمان اعلى مستويات الأداء والتميز أثناء تقديم الخدمة.

✓ الاهتمام بالمشاركة الجماعية وتنمية روح التعاون بين مختلف اقسام وفضاءات المكتبة، خاصة في المناسبات الثقافية والاجتماعية وهذا حقا ما يهدف إلى تحقيق فعالية الأداء.

فبالموازاة مع توصلت إليه الدراسة من نتائج إيجابية وما بلغته من درجة الجودة والتميز إلا أن بعض العراقيل يجب علينا ذكرها لإعادة وضع خطة استراتيجية لضمان الجودة وفق مقاييس ومعايير وفي إطارها المقنن، فأهم هذه العراقيل هو عدم وجود خلية جودة أو نقطة تسهر على تحليل أسباب الانحرافات والاختلالات الخدماتية والمتغيرات المتعلقة بمحور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها لتقديم القرارات السليمة مع التنسيق العملي لتحقيق فعالية الأداء، وكذا عدم اهتمام المكتبة بالدراسات التنبؤية لاحتياجات المستفيدين ، وهذا ما فسر له لنا التفاوت بين مفاهيم الجودة وثقافتها بالنسبة لموظفي المكتبة .

توصيات الدراسة:

في ظل ما توصلت إليه دراستنا هاته من نتائج إيجابية وتسجيل بعض النتائج الغير مرضية، فقد سعت الباحثة لطرح بعض المقترحات والتوصيات التي تأمل أخذها بالحسبان فهي كفيلة بتطوير المستوى الحالي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "آسيا جبار" نذكر أهمها:

✓ ضرورة تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة كنظام إداري متكامل وفي الشكل المقنن وفق معايير ومتطلبات نظام الأيزو لضمان اعلى مستويات الأداء والتميز.

✓ خلق بيئة عملية فعالة وذلك بإنشاء خلية للجودة على مستوى المكتبة تسعى لتقييم دوري لخدمات المكتبة وفق مؤشرات تحسين الخدمة وتطويرها بإتباع المناهج والأساليب وآليات تطبيقها، وكذا منح مشرفيها المشاركة في الأنشطة والورش العملية المرتبطة بالجودة لدعم جهود تحسين جودة الخدمات المعلوماتية.

✓ تنمية روح التعاون والعمل الجماعي والتنسيق العملي لضمان التغلب على العوائق المادية والتنظيمية والاستفادة من التوجهات الحديثة في الخدمة المكتبية والتي تتوافق ومتطلبات الجودة.

خاتمة:

أصبحت المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الراهن ملزمة بتقييم آدائها، وبعد أن سعت لمسيرة مختلف التطورات التي حدثت في مجال خدماتها، وبعد تبنيها لثقافة

الجودة التي أضحت مطلباً جوهرياً يقاس عليها نجاح أدائها والوفاء باحتياجات عملائها على اختلاف مستوياتهم وميولهم وأعمارهم ، فجودة الخدمة أصبحت فلسفة التفكير الصائب والهادف لمثل هذه المرافق العلمية ، فالمكتبات العامة للمطالعة الرئيسية قد استجابت لثقافة جودة خدماتها وأصبحت من أبرز اهتماماتها تحقيق التنمية الاجتماعية الشاملة من خلال تقييم جودة أداء خدماتها المتميزة في ظل المعايير والمؤشرات العملية في مجال المكتبات ومراكز المعلومات .

الهوامش:

(1) Joseph.M.Juran ; A.Blaton Godfreu, **Juran's Quality Handbook**, 5 th.Ed. New York : MC Graw-hill, 1999, p.142

(٢) إين منظور، جمال الدين. لسان العرب. لبنان: دار الكتب العلمية، ٢٠٠٥. ص ٥٣٢.

(٣) الصديق، الحاج عبد المتولي. رؤية تأصيلية لمفهوم الجودة في الإسلام. مجلة علم الجودة. ع. ١. أوت. ٢٠١٠. ص ٢١-٢٣

(٤) الشغبان محمد جاسم؛ الأبعج محمد صالح. إدارة الموارد البشرية: في ظل استخدام الأساليب العلمية الحديثة الجودة الشاملة - الهندرة. عمان: دار الرضوان، ٢٠١٤. ص. ١٤٤

(٥) العزاوي، محمد عبد الوهاب. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار اليازوري، ٢٠٠٥. ص. ١٥

(٦) موسى، محمود عبد اللطيف. التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة: في التدريب الإداري في ضوء خبرات الغرب. [د.م] : دار السعادة، ٢٠١٦. ص. ١٩

(٧) فتحية، بوحروود. إدارة الجودة في منظمات الأعمال: النظرية والتطبيق. عمان: دار المسيرة، ٢٠١٤. ص. ٢٩٦

(٨) أبو حيمد، هدى، الجودة الشاملة في إدارة المعلومات. الرياض: معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٦. ص. ٣٣

(٩) بالمفلح، فاتن سعد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. القاهرة: الدار المصرية، ٢٠٠٩. ص. ٢٨

(١٠) أبو حيمد، هدى. المرجع نفسه. ص. ٣٥

(١١) ودين، أحمد يوسف، إدارة الجودة الشاملة **Total Quality Management**. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، ٢٠١٣. ص. ٥١.

(١٢) دودين، أحمد يوسف، المرجع نفسه. ص. ٦٥.

(١٣) حاروش نور الدين؛ حروش رقيقة. علم الإدارة من المدرسة التقليدية إلى الهندرة. عمان: دار الأيام، ٢٠١٥. ص. ٣٠٠

(١٤) عبد الهادي، محمد فتحي. الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية. القاهرة: دار الجوهرة، ٢٠١٥. ص. ١١١

(١٥) حيدرة، معالي فهمي. نظم المعلومات: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. القاهرة: الدار الجامعية للنشر، ٢٠٠٢. ص. ٨

(١٦) قادة، يزيد. نظام إدارة الجودة ISO 9001 كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية. جامعة سعيدي. ص. ٢٥٨

- (١٧) قورين، حاج قويدر. نظام مراقبة التسيير في المؤسسات الاقتصادية ودوره في تحسين الأداء. مجلة العلوم الإنسانية. جامعة محمد الخيضر. بسكرة. ع. ٣٧ ، ٢٠٠٨ .
- (١٨) حسن، محمد قدرى. إدارة الأداء المتميز: قياس الأداء - تقييم الأداء - تحسين الأداء مؤسسيا وفرديا. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، ٢٠١٤-٢٠١٥. ص٦
- (١٩) حسن، محمد قدرى. المرجع نفسه. ص١٢

(20) 

[https://www.facebook.com/search/str/library+kpis+](https://www.facebook.com/search/str/library+kpis+مؤشرات+اداء+المكتبات)

[مؤشرات+اداء+المكتبات](#)

- (٢١) حسن، محمد قدرى. المرجع نفسه. ص٣٤
- (٢٢) بومدين، يوسف. إدارة الجودة الشاملة في دار الكتب والوثائق الوطنية والأداء المتميز. مجلة الباحث. جامعة بومرداس. ع. ٥، ٢٠٠٧. ص٣٣
- 35

- (٢٣) عبد الحكيم، هناء. الجودة الشاملة في دار الكتب والوثائق الوطنية. جامعة المستنصرية، [د.ت.]. ص١١
- (٢٤) توفيق، محمد عبد المحسن. ستة سيجما: بطاقة القياس المتوازن. القاهرة: دار الفكر العربي، ٢٠٠٨. ص٣٠
- (٢٥) بن عيشاوي، أحمد. طريقة SIX SIGMA كأداة لتحسين إدارة الجودة الشاملة TQM. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية. ع. ٢٠١٤. ص١٢٣
- (٢٦) النعيمي، محمد عبد العال وآخرون. إدارة الجودة المعاصرة: مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات. عمان: دار اليازوري، ٢٠٠٨. ص٢٣٠
- (٢٧) بوخاري، أم هاني. أهمية اعتماد المعايير في مجال المكتبات والمعلومات: المكتبة الرقمية نموذجا. مجلة Rist. مج. ١٩. ع. ١، الجزائر: مج. ١٩. ع. ١، الجزائر: مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني. ٢٠١١. ص. ١٧٦
- (٢٨) عبد الملك بن السبتي. الجودة في المؤسسات التوثيقية. مجلة المكتبات والمعلومات. مج. ١، ٢٠٠٢. ص. ٤٢
- (٢٩) رحايلي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة. رسالة ماجستير. جامعة منتوري قسنطينة. قسم علم المكتبات، ٢٠١٣. ص. ٤٩
- (٣٠) الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات. قياس الجودة: توجهات لإيفلا لقياس الأداء في المكتبات الجامعية. ص. ١٤٩

- (٣١) حسب الله سيد؛ الشامي أحمد محمد. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات إنجليزي - عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠١. مج ٢. ص. ١٣٧٩
- (٣٢) أبو عيد عماد محمد؛ جرجيس جاسم محمد. دراسة تحليلية لقياس أداء المكتبات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة باستخدام مواصفة الأيزو ١١٦٢٠ الخاصة بمؤشرات أداء المكتبات. مجلة المكتبات والمعلومات العربية. ع. ١، ٢٠١٧. ص. ٢٠٣
- (٣٣) بوكهورست؛ بن حميدة خميس. قياس الجودة: توجهات IFLA لقياس الأداء في المكتبات الجامعية. المجلة العربية للمعلومات. مج. ١. تونس، ١٩٩٦. ص. ١٢٠
- (٣٤) عبد العاطي، أسامة غريب وآخرون. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات (الوطنية - الأكاديمية - العامة - المدرسية). جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، ٢٠١٣
- (٣٥) ناجية قموح وآخرون. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، ٢٠١٣
- (٣٦) المرسوم التنفيذي رقم ٠٧-٢٧٥ المؤرخ في ٦ رمضان عام ١٤٢٨ الموافق ل ١٨ سبتمبر ٢٠٠٧ الجريدة الرسمية العدد ٥٨ لسنة ٢٠٠٧
- (٣٧) المرسوم التنفيذي رقم ٠٩-٣٤٦ المؤرخ في ٣ رجب ٢٠٠٩. الجريدة الرسمية العدد ٦٢ لسنة ٢٠٠٩
- (٣٨) المرسوم التنفيذي رقم ١٢-٢٣٤ المؤرخ في ٣ رجب ١٤٣٣ الموافق ٢٤ مايو ٢٠١٢. ج.ر. العدد ٣٤ المؤرخ في ٣ يونيو ٢٠١٢. ص. ١٠
- (٣٩) القرار الوزاري المشترك المؤرخ في ٢٦ فبراير ٢٠٠٩ المحدد للتنظيم الداخلي لمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ملحقاتها. ص. ٢٥

(40) 

https://m.facebook.com/bibliothequePageOfficielle/?_rdr

(41) <http://www.bplp-tipaza.dz/?cat=7>